



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

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVOS DE
DOCUMENTOS, EN EL ÁREA DE SECRETARÍA DEL SINDICATO
DE CHOFERES PROFESIONALES DE PASTAZA”**

AUTORA:

JENIFFER CRUSCAYA NAVEDA ESCOBAR

PUYO - ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

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

Ing. Edwin Patricio Pombosa Junez

DIRECTOR

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

MIEMBRO

CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las ideas expuestas en el siguiente trabajo de investigación y que aparecen como propias, son en su totalidad de absoluta responsabilidad de la Autora.

Jeniffer Cruscaya Naveda Escobar

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios por darme fortaleza y guiar mi camino, a mi madre por su apoyo incondicional, a mi esposo por estar siempre a mi lado apoyándome emocionalmente y a mis hijas por ser el pilar fundamental en esta etapa de mi vida, quienes con su amor me impulsaron a cumplir esta meta.

Jeniffer Cruscaya Naveda Escobar

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, por abrirme sus puertas en el templo del saber, para formarme profesionalmente.

A mis docentes que impartieron sus conocimientos, guiándome por el sendero del saber.

A Dios, mi madre, esposo, hijas y familiares por brindarme su apoyo en los momentos más difíciles de esta carrera.

Al Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, por la información recopilada, para la realización del presente trabajo.

Jeniffer Cruscaya Naveda Escobar

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Certificado de Responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Figuras.....	x
Índice de Cuadros.....	x
Índice de Gráficos.....	xi
Índice de Anexos.....	xi
Resumen Ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivo Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	6
2.1.2 Misión.....	7
2.1.3 Visión.....	7
2.1.4 Objetivos Organizacionales.....	7
2.1.5 Propósitos Corporativos.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2.1 Archivo de documentos.....	8
2.2.1.1 Definición de Archivo.....	8

2.2.1.2	Importancia del Archivo.....	9
2.2.1.3	Funciones de los Archivos.....	9
2.2.1.4	Finalidades de los Archivo.....	10
2.2.1.5	Características de los Archivos.....	10
2.2.1.6	Tipos de Archivos.....	10
2.2.1.7	Técnicas de Archivos.....	12
2.2.2	Sistemas fundamentales de clasificación de los archivos.....	12
2.2.2.1	Sistema Alfabético.....	13
2.2.2.2	Sistema Geográfico.....	15
2.2.2.3	Sistema Cronológico.....	16
2.2.2.4	Sistema por Asuntos o Temático.....	16
2.2.2.5	Sistema Numérico.....	17
2.2.3	Factores que influyen en la selección del sistema de archivo.....	17
2.2.4	Documento.....	18
2.2.4.1	Tipos de Documentos.....	18
2.2.4.2	Documentos de Archivos.....	19
2.2.4.3	Valores de los documentos.....	19
2.2.5	Los sistemas de información históricos.....	21
2.3	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	22
2.3.1	Idea a defender.....	22
2.4	VARIABLES.....	22
2.4.1	Variable Independiente.....	22
2.4.2	Variable Dependiente.....	22
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
3.1.1	Investigación Bibliográfica –Documental.....	23
3.1.2	Investigación de Campo.....	23
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	23
3.2.1	Descriptiva.....	23
3.2.2	Explicativa.....	24
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24
3.3.1	Población.....	24
3.3.2	Muestra.....	25

3.4	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	26
3.4.1	Métodos.....	26
3.4.2	Técnicas.....	26
3.5	RESULTADOS.....	27
3.5.1	Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Internos.....	27
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		
4.1	TÍTULO.....	34
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	34
4.2.1	Objetivos de la Propuesta.....	34
4.2.2	Finalidad de la Propuesta.....	34
4.2.3	Característica de la Propuesta.....	35
4.3	Clasificación de un Sistema de Archivo.....	35
4.3.1	Sistema Alfabético.....	35
4.3.2	Sistema Geográfico.....	36
4.3.3	Sistema Cronológico.....	36
4.3.4	Sistema Numérico.....	36
4.3.5	Sistema Decimal.....	36
4.4	Ventajas de un Sistema de Archivo.....	37
4.5	Cómo Organizar el Archivo.....	37
4.6	Funcionalidad de un Archivo.....	39
4.7	Control del archivo.....	40
4.8	El archivo según los documentos.....	40
4.8.1	Archivos Activos.....	40
4.8.2	Archivos Semiactivos.....	41
4.8.3	Archivos Pasivos o Inactivos.....	41
4.9	Transferencia de Documentos.....	41
4.10	Unidades de Conservación.....	42
4.11	Clases de muebles para archivar.....	44
4.12	Descripción de la Propuesta.....	45
4.13	Flujograma del Ingreso y Archivo de los Documentos del Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.....	45

4.14	Hoja de Excel para registro de ingreso de documentos en el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.....	47
4.15	Hoja de Excel para registro de envío de documentos en el Área de Asesoría Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.....	48
	CONCLUSIONES.....	49
	RECOMENDACIONES.....	50
	BIBLIOGRAFÍA.....	51
	ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1	Flujo grama del ingreso y archivo de los documentos del Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza	46
-------------	---	----

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1	Población en Estudio.....	24
CUADRO N° 2	Tabulación del Resultado de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 1.....	27
CUADRO N° 3	Tabulación del Resultado de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 2.....	28
CUADRO N° 4	Tabulación del Resultado de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 3.....	29
CUADRO N° 5	Tabulación del Resultado de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 4.....	30
CUADRO N° 6	Tabulación del Resultado de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 5.....	31
CUADRO N° 7	Tabulación del Resultado de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 6.....	32
CUADRO N° 8	Tabulación del Resultado de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 7.....	33
CUADRO N° 9	Hoja de Excel para registro de ingreso de documentos en el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.....	47
CUADRO N° 10	Hoja de Excel para registro envío de documentos en el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1	Representación porcentual de la tabulación de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 1.....	27
GRÁFICO N° 2	Representación porcentual de la tabulación de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 2.....	28
GRÁFICO N° 3	Representación porcentual de la tabulación de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 3.....	29
GRÁFICO N° 4	Representación porcentual de la tabulación de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 4.....	30
GRÁFICO N° 5	Representación porcentual de la tabulación de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 5.....	31
GRÁFICO N° 6	Representación porcentual de la tabulación de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 6.....	32
GRÁFICO N° 7	Representación porcentual de la tabulación de la encuesta aplicada a los clientes internos de la pregunta N° 7.....	33

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1	Encuesta dirigida a los clientes del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.....	52
------------	--	----

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo se ha elaborado a fin de poder Implementar un Sistema de Archivos en el Área Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.

Para lograr esta implementación, se ha realizado una investigación detallada de las falencias y necesidades que tiene el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, lo cual proveerá de un medio conveniente fácil y accesible para el manejo de los documentos en la Secretaría, toda vez que coadyuvara a fortalecer el trabajo, las relaciones interpersonales, mejorar la gestión administrativa y técnica Institucional, a fin de optimizar recursos humanos y económicos brindando un mejor servicio a los clientes.

El objetivo de la implementación de un sistema de archivos es fortalecer el desarrollo de las actividades archivísticas; mediante la aplicación de normas y técnicas de archivo lo que un desarrollo eficiente y seguro que ofrezca atención y servicios de calidad para los clientes.

Una vez concluida la investigación utilizando los métodos y técnicas de investigación, es recomendable la ejecución y aplicación de un sistema de archivo para la Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, mismo que ayudará al mejoramiento de la atención al cliente y por ende mejorar la imagen de la Institución.

EXECUTIVE SUMMARY

This study has been worked out in order to be able establish an archival system in the Secretary's Office in the Professional Driver's Union of Pastaza.

A detailed research about lacking of necessity in the Secretary's Office in the Professional Driver's Union of Pastaza has been carried out to achieve this implementation, which will support an easy and accessible operation in all secretary's documents, as well as this research will strengthen and improve the work, interpersonal relationships, administrative and technique management in order to optimize the human and economic resources so that the services offered to clients were also improved.

The implementation of this system aims to strengthen the archival activities through the application of rules and archival's techniques which will enable an efficient and secure development in the Secretary's Office in the Professional Driver's Union of Pastaza, as a result the clients will be assisted in the best manner possible.

The research results which were achieved using investigation methods and techniques revealed the necessity of an appropriate implementation and execution of an archival system in the Secretary's Office in the Professional Driver's Union of Pastaza, therefore we must recommend the system of this study proposal in order to get a better attention to the clients as well as to give a good image and impression.

INTRODUCCIÓN

Durante el transcurso del tiempo y en un mundo competitivo en el cual nos desenvolvemos se considera que los documentos son la base fundamental para el buen funcionamiento de cualquier institución, en este caso el Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza al ser una Institución de carácter privado también necesita brindar un buen servicio a los clientes.

A fin de lograr un adecuado resguardo de los documentos, es necesario aplicar los diferentes sistemas de archivos que vayan acorde a las necesidades de la Institución, aplicando las técnicas de archivo, a fin de cada vez sea más eficaz para la concepción y realización de un mejor servicio, para desempeñar un papel importante en el mejoramiento de la eficiencia y la calidad de las actividades de archivo y servicio al cliente.

En la actualidad contar con un sistema de archivo es de vital importancia a fin organizar el resguardo de los documentos y por ende de la información, de esta manera se conoce el estado de la organización.

El Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza al implementar un sistema de archivo permitirá que los documentos se protejan y se conserven como prueba de sus actos, además garantizar la transparencia de la información y sobre todo maximizar el uso de la información presente y futura sobre las actividades de la organización y la toma de decisiones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza es generadora y receptora de documentos e información que sirven para conocer la evolución administrativa de ésta, pero en observancia de su gestión, dependerá su acceso y disponibilidad, en esta organización. Se pudo observar día a día que tanto el personal administrativo y usuarios en general recurren con frecuencia a los documentos que se han producido o recibido y si los documentos no se organizan y mantienen adecuadamente, no podrán ser recuperados con facilidad y por lo tanto, no tienen ninguna función útil, lo que repercute sobre la calidad de la toma de decisiones, rendición de cuentas y capacidad del Sindicato para cumplir con sus obligaciones, con los clientes internos, el personal y otros usuarios.

En el Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza mediante la observación directa se pudo evidenciar que lleva mucha documentación relacionada a sus actividades inherentes que hoy en la actualidad no se encuentran debidamente almacenadas y aseguradas dando como consecuencia el desorden, adicionalmente a estas diferencias en la administración de archivos, fue posible corroborar la inexistencia de lineamientos generales o particulares para la administración de los archivos, de esta forma, cada persona clasifica, ordena y etiqueta las carpetas archivadas de acuerdo al criterio de cada elemento responsable.

Esta importante organización considerada como la más importantes de la ciudad de Puyo, cuenta con clientes internos y externos que requieren el acceso de manera rápida y oportuna a una información de calidad pero que precisamente por el mal manejo del sistema de archivo no se puede acceder rápidamente, esta problemática trae también como consecuencia un malestar de los clientes que acuden día a día en búsqueda de documentación o información que solicitan.

Con la implementación de un sistema de archivo, permitirá a este organismo desarrollarse en estándares modernos de administración con lo que se podrá evidenciar un flujo correcto de la información que a corto y mediano plazo les ayudará tomar las decisiones apropiadas y cumplir eficientemente con sus clientes tanto internos como externos.

1.1.1 Formulación del Problema

¿La implementación de un sistema de archivos de documentos, en el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza nos ayudará a brindar una excelente información a los usuarios internos como externos?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Administrativo

Área: Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza

Aspecto: Archivo de la documentación

Delimitación Espacial: Esta investigación se realizará en el Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Pastaza, ubicada en la calle Ceslao Marín sector la Y de la ciudad de Puyo.

Delimitación Temporal: La presente investigación se realizará en el periodo 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización. La adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos de archivo resulta esencial a fin de proteger y preservar los documentos. Los resultados de tener un sistema de archivos que funciona son siempre positivos y duraderos y merecen ese esfuerzo para tenerlo organizado y sus documentos localizados. De ahí la importancia de contar con un sistema adecuado de archivos de

documentación, con la implementación de un sistema de archivos, permitirá a esta institución desarrollarse en estándares modernos de administración.

Esta investigación será en beneficio al cliente interno como externo que tiene vinculación a este importante organismo que viene brindando un servicio a los Choferes Profesionales de la Provincia, ubicada en la Amazonía Ecuatoriana y de una u otra manera puedan obtener información verídica, oportuna de quienes requieran de un documento de diverso motivo, circunstancias, entre otros. Los archivos poseen gran valor en lo legal y administrativo, es por este motivo la aplicación de las técnicas archivísticas y documental organizado, debido a la gran importancia que posee la documentación generada en esta prestigiosa institución gremial y de esta manera mejorar las actividades administrativas.

Con la investigación mantenida llenaremos las expectativas de dar un mejor servicio a la institución y de quienes lo requieran, por lo tanto, considero es viable este proyecto contando con el apoyo de la Institución y la disponibilidad de los recursos humanos, financieros, materiales y mi predisposición para que se dé la totalidad de la investigación y llegar a dar las posibles soluciones de los problemas encontrados.

Una vez obtenidos los archivos clasificados y organizados de manera adecuada se podrá conseguir acceso inmediato y factible a la documentación. Al establecer lineamientos en la organización de los archivos del Sindicato, permitirá a la documentación producida se organice y conserve de mejor manera y las búsquedas sean más rápidas y eficaces.

Las beneficiarias directas de la presente investigación son el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza ya que con esto, se mejorará el servicio al cliente interno externo de esta importante asociación.

Finalmente la investigación que se propone se justifica por la factibilidad que tiene para su realización, debido a que los directivos de la institución están prestos a proveer de toda la documentación necesaria e información adicional que la presente investigación lo amerite.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Implementar un sistema de archivos en el Área Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, a fin de lograr una adecuada fluidez y conservación de la información y documentación para los clientes internos como externos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Describir y analizar la situación actual del sistema de archivos de los documentos en el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.
- Analizar y estandarizar los métodos y técnicas adecuadas para la organización y archivo de documentos.
- Implementar un sistema de archivos, que permita mejorar las actividades en el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Con domicilio en la ciudad de Puyo capital de la provincia de Pastaza, se constituye el Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, como una personería Jurídica de derecho privado que se regirá por la constitución Política de la República del Ecuador, el código del trabajo, el presente estatuto y los reglamentos que legalmente se aprueba.

En la ciudad de Puyo Provincia de Pastaza, “EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE PASTAZA” se inició con Directivos Provinciales para posteriormente, el 17 de mayo de 1955, recibieron la noticia del Ministerio de Trabajo indicando que los estatutos fueron aprobados y se procedió a nombrar la directiva definitiva, siendo el primer Secretario General el Sr. Luis Meza Cisneros (+) posteriormente van aceptando socios hasta completar un número de 36, en el año de 1957.

Cabe recalcar que el Sindicato ha formado a los primeros alumnos de la Escuela de Capacitación para que obtengan el título de Chofer Profesional, los cuales están registrados en libros.

Con el pasar de los años y las gestiones realizadas por cada uno de los Dirigentes hoy el Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, cuenta con una Estación de Servicio “Gasolinera” generando utilidades considerables para la Institución la cual se denomina ESTACIÓN DE SERVICIOS DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE PASTAZA, creada el 13 de diciembre de 1997.

2.1.2 Misión

El Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, es una Organización Jurídica de derecho privado, encaminada a satisfacer las necesidades de la clase del volante, brindando servicios orientados a impulsar el fortalecimiento y desarrollo de sus agremiados.

2.1.3 Visión

Consolidarnos como una organización líder en la clase del volante a nivel nacional, siendo los pioneros en la gestión administrativa de la calidad, del servicio y profesionalismo del agremiado, constituyéndose como un aporte al crecimiento de Pastaza.

2.1.4 Objetivos Organizacionales

- Mejorar la imagen física y funcional de la institución.
- Verificar que la información administrativa y financiera sea útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones por parte de los Directivos del Sindicato.
- Ampliar la capacidad física de la Estación de servicio de Combustible, para incrementar el despacho de gasolina extra, súper y diesel, como también la venta de lubricantes, logrando mejores ingresos para la Institución.

2.1.5 Propósitos Corporativos

- Lograr consolidar el gremio de los Choferes Profesionales de Pastaza.
- Mejorar la calidad de vida de sus asociados enmarcados en los logros alcanzados financieramente del Sindicato de Choferes.

- Implementar un centro de capacitación y perfeccionamiento para los socios en el conocimiento técnico de las diferentes áreas que involucran dicha actividad.
- Instruir a los socios en el manejo de las normas legales de tránsito y transporte terrestre, así como en otras áreas legales como el caso de los contratos mercantiles de trabajo, sistema cooperativo, derecho societario.
- Mantener una escuela de capacitación profesional en el marco de la Ley de tránsito y transporte terrestre y sus reglamentos.
- Brindar protección y asistencia solidaria a los socios.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Archivo de documentos

2.2.1.1 Definición de Archivo

Lo consideran de la siguiente manera los siguientes autores:

Según (Oca, 2011). “Las empresas públicas o privadas realizan transacciones diversas, las cuales originan registros en forma de cotizaciones, facturas, pedidos y solicitudes diversas. Muchos de estos documentos requieren ser conservados en forma ordenada, sistemática, de forma tal que cuando haya necesidad de referirse a ellos por cualquier circunstancia, puedan ser localizados fácil y prontamente”.

Según (Lodolini, 1970). “El conjunto de documentos que se forman en un ámbito de una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades, una vez culminados el paso o tiempo para el cual fue creado se seleccionara para su conservación”.

Según (Heredia, 2007). “El verdadero concepto de archivo va ligado indiscutiblemente a los documentos, pero no cualquier documento sino a los documentos de archivo, y sobre todo al servicio y utilidad de esos documentos para la sociedad”.

2.2.1.2 Importancia del Archivo

Según (Maza, 2003). “En consideración a la importancia que representa para cualquier empresa o institución, la conservación de los documentos que ella se tramitan y teniendo presente la complejidad de la administración moderna debemos resaltar la trascendencia que se debe dar a la organización y conservación de los papeles, documentos o informes constitutivos del archivo, ya que este representa la memoria vida de las empresas o instituciones.

Al hablar de archivo, cabe hacernos una pregunta muy importante, ¿puede funcionar una oficina sin archivo? IMPOSIBLE! Toda oficina, sea grande, mediana o pequeña, está obligada a organizar y a mantener sus documentos debidamente archivados por la única razón, de que de él depende su existencia y desarrollo. Por consiguiente, podríamos de cierta manera aceptar el criterio de que el archivo representa una especie de cimiento sobre el cual se constituye, opera y se desarrolla una organización.

Por supuesto existe una gran diferencia entre un buen archivo de aquel que simplemente representa un almacenamiento desordenado de papeles”.

La importancia del archivo es incalculable por lo que no se debe ser subestimada su actividad, éste constituye una inversión permanente de la organización pues de él depende su porvenir.

Debemos por lo tanto considerar que un archivo siempre debe estar al día, la vida actual exige cada vez más agilidad en el trabajo y en una organización esto representa principalmente que la administración de sus documentos y archivos funcione”.

2.2.1.3 Funciones de los Archivos

- Reunir ordenadamente todos los documentos que circulan en la empresa.
- Asegurar la perfecta conservación de los documentos.
- Asegurar la máxima rapidez en la localización y envío de los documentos requeridos por las diversas dependencias de la empresa.

2.2.1.4 Finalidades de los Archivos

Según (Maza, 2003). “Dice que los fines que debe cumplir el archivo son:

1. Localización y consulta fácil, rápida y segura de cualquier documento.
2. Conservación y ordenamiento adecuado de documentos de la empresa o institución.
3. Agrupación de los documentos homogéneos a través de una nomenclatura de los diferentes asuntos.
4. Acelerar el trámite y centro de atención presentada a cada documento.

2.2.1.5 Características de los Archivos

1. Que el archivo este sujetado a las necesidades de la empresa o institución.
2. Que sea simple con relación a la identificación de su contenido.
3. Rápido en la operación de archivar los papeles.
4. De fácil manejo en la búsqueda de documentos.
5. Que esté libre de la memoria del archivo.
6. Que se encuentre en el lugar con suficiente medidas de seguridad.
7. Debe cumplir con el objetivo de banco de datos sobre el personal, proveedores”.

2.2.1.6 Tipos de Archivos

Según (Oca, 2011). “Para la adecuada conservación del material, documentación que se debe archivar, es necesario contar con equipos funcionales que permitan cumplir con los

finés esenciales del archivo, así se encuentran archivadores de diversa índole como los archivadores verticales, laterales, las bandejas de escritorio, archivos rotativos, multiusos, automatizados, el microfilm, pues un sistema de archivo puede ser tan simple como colocar tarjetas en una serie de cajetines o tan sofisticado como un sistema electrónico que utilice una unidad principal.

En la medida en que el equipo y el método de archivo, cumplan el propósito para el cual han sido creados, serán más cualificados como sistemas de almacenamiento de información.

Además la eficiencia del archivo dependerá también de la vigencia de los registros que se conserven. De allí que se pueda decir que existen diferentes tipos de archivos, entre ellos:

- **Archivo vertical:** Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.
- **Archivo lateral:** Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente.
- **Archivo horizontal:** Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el caso de tener que archivar pocos documentos o cuando se trate de planos o mapas.
- **Por la frecuencia de consulta:** también se pueden mencionar los archivos: activos, semiactivos e inactivos.
- **Archivos activos:** Aquel donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde

vigencia. Por lo general la fecha de emisión de los registros no es superior a los cinco años y es consultada más de una vez al mes.

- **Archivo semiactivos:** Se conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado el año fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas.
- **Archivo inactivo:** Se conservan los documentos de consulta poco frecuente, que tienen utilidad temporal de acuerdo a su valor. Se almacenan allí hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función”.

2.2.1.7 Técnicas de Archivos

Según (Cruz, 2001). “Las técnicas para el archivo son herramientas que los archivólogos utilizan para realizar todos aquellos procesos necesarios para la correcta organización de los archivos de una institución o de personas. Entre estas técnicas de archivos tenemos: la clasificación, ordenación, descripción, selección, expurgo, traslado y transferencia”.

2.2.2 Sistemas fundamentales de clasificación de los archivos

De acuerdo al autor (Oca, 2011) lo clasifica de la siguiente manera:

Los sistemas fundamentales de clasificación se resumen básicamente, en dos: Alfabético y numérico. Separados o unidos, estos dos sistemas forman la base de toda ordenación. En algunos casos sus variantes se denominan sistemas, pero son sólo combinaciones realizadas con ellos.

Cada sistema es especialmente recomendable en determinados casos y no es posible decir de manera determinante, cuál es el sistema mejor y más aconsejable. En consecuencia el sistema para archivar la documentación tiene que estudiarse detenidamente en cada caso y nunca limitarse a recurrir a uno de ellos sólo porque haya

sido aplicado en casos similares, o por otras razones que no sean las derivadas de un estudio de acuerdo a las necesidades de la empresa”.

Para (Cevallos, 2002). “Constituye un conocimiento indispensable para toda secretaria, la clasificación es una técnica para la identificación y agrupación sistemáticas de términos semejantes, con características comunes, que pueden ser posteriormente diferenciados según la su tipología fundamental. La ordenación puede definirse más ampliamente como la asignación de numeros, letras u otros símbolos, conforme a un plan sistemático, a fin de distinguir la categoría que a cada término pertenece y los términos entre sí, dentro de una misma categoría.

El sistema de clasificación adoptado puede aplicarse tanto a la ordenación de un archivo como la clasificación de datos por un ordenador. En este caso, sin embargo, la reglas que determinan el orden de clasificación debe ser aplicada antes de introducir los datos, para evitar, por ejemplo que el ordenador considere el artículo como particula alfabetizable, con el listado adjunto. El ordenador tambien considera significativos, a la hora de localizar un dato, los signos de puntuación y los blancos entre palabras”.

Según (Naranjo, 2012). “En miras de que la implementación de un sistema de archivo sea de calidad en una institución, es menester que se tenga un bosquejo claro de su clasificación, pues, dicha información permitirá conocer más de cerca las diferentes maneras en que una documentación o información puede ser almacenada o guardada de acuerdo a su importancia, trascendencia, utilización, etc.

2.2.2.1 Sistema Alfabético

Es el más usado y permite un sin número de subdivisiones, además puede ser entendido fácilmente y llevado a cabo sin dificultad.

Se toma como referencia para la clasificación el nombre que origina la división (empresa, persona, institución) y se organizan se acuerdo al orden alfabético.

Este sistema tiene la caracterización que puede ser utilizado en forma independiente, o bien, puede servir de complemento para otros sistemas de archivo.

Permite que la documentación o información sea ubicada utilizando el alfabeto, para su implementación es necesario:

- Conocer adecuadamente el alfabeto.
- Considerar que para el archivo no existen letras dobles
- Conocer y aplicar las reglas de clasificación:
 - Al archivar un documento relacionado con una persona se toma en cuenta lo siguiente: primero se anota el apellido paterno, luego el materno y por último el nombre, antecedido de una coma.
 - Si existen dos o más personas con el mismo apellido paterno, se archivan en la letra que corresponde al paterno, pero se alfabetiza por el materno.
 - Cuando dos o más personas tiene el mismo apellido (paterno y materno), se archiva en la letra que corresponde al apellido paterno, pero se alfabetiza de acuerdo con el nombre.
 - Si las personas tienen un título o grado, se escribe la abreviatura de éste después del nombre y entre paréntesis.
 - Los nombres de empresas o instituciones que no contengan apellidos dentro de su denominación, se archivan como aparecen escritos, si tiene un artículo al principio se debe escribir después del nombre y entre paréntesis. Entre otras.

Entre los sistemas más usuales tenemos los siguientes:

- Sistema alfabético simple
- Sistema alfabético subdividido

- Sistema alfabético geográfico
- Sistema alfabético orgánico
- Sistema alfabético alfanumérico
- Sistema numérico decimal
- Sistema numérico cronológico simple
- Sistema de referencia

2.2.2.2 Sistema Geográfico

Para que la información o documentación sea almacenada según dicho sistema se debe seguir las siguientes reglas:

- Si al archivar los documentos, la división geográfica se realiza a partir del país y con auxilio de la sucesión alfanumérica, la disposición de las guías es: Guía alfabética, guía del país con mayúsculas compactas, sub guía del estado con mayúsculas compactas, expediente que incluye el nombre de la ciudad, la abreviatura del estado, antecedida de una coma y la denominación de la persona u organización.
- Las cédulas de catalogación o referencias mecanográficas son un auxiliar importante para que la secretaria localice los expedientes. Cuando un expediente está archivado de acuerdo con el lugar geográfico y sólo se conoce de la persona o de la organización, éste se puede localizar con ayuda de la cédula de catalogación.
- Cuando se archiva de acuerdo con el nombre del estado y con ayuda del orden alfabético, la sucesión de las guías es la siguiente: guía alfabética, guía para el estado con mayúsculas compactas, expediente que se rotula con el nombre de la ciudad, la abreviatura del estado, antecedida de una coma, y por último el nombre de la persona o empresa.

- Si los documentos se archivan de acuerdo con la importancia de una empresa en una zona geográfica, ya sea por ventas, población u otras causas, la disposición de las guías es la siguiente: guía para el estado con mayúsculas compactas, expediente con el nombre del estado y el nombre de la persona u organización.

2.2.2.3 Sistema Cronológico

Por medio de este sistema se ordenan los documentos y carpetas de acuerdo con la sucesión lógica de las fechas, tomando como punto de partida la fecha de entrada, la fecha de fabricación, la fecha de adquisición o de vencimiento del documento que pretende archivar.

En este sistema el documento más reciente quedará siempre ubicado adelante y el más antiguo irá en el último lugar.

2.2.2.4 Sistema por Asuntos o Temático

Para archivar los documentos en forma lógica, se debe considerar la secuencia alfabética o la sucesión numérica. Por lo tanto, hay dos métodos para archivar:

- Alfabético temático: No representa dificultad para archivar y se emplean las respectivas guías alfabéticas.
- Numérico temático: Este método es práctico porque se auxilia de guías numéricas consecutivas. Algunas veces, un expediente se solicita por el asunto y no por su número, por lo tanto es necesario elaborar las respectivas cédulas de catalogación numéricas.

También se puede hacer por:

- Personas: es el caso del departamento de personas de la institución donde se agrupan todos los documentos que tengan que ver con cada una de las personas.

- Productos: en las empresas comerciales deben agrupar en una misma carpeta, todo lo relacionado con un producto determinado.
- Materiales: en un departamento industrial, debe quedar en una misma carpeta todo lo relacionado con todos y cada uno de los materiales que se puedan utilizar.
- Servicios: la división administrativa archivara cartas o documentos que hagan referencia a cada uno de los conceptos, objeto de la prestación del servicio (agua, luz, teléfono, seguro social, transporte, entre otros).

2.2.2.5 Sistema numérico

La denominación de este sistema es porque se destina, en orden progresivo, un número para cada expediente. Este número puede ser asignado por la secretaria o estar marcado en el documento, como el número de folio de una factura, pedido, etc. Al archivar, se utilizan guías para separar los expedientes.”

2.2.3 Factores que influyen en la selección del sistema de archivo

Clase de documentos que se archivarán, frecuencia de consulta, cantidad de usuarios del archivo, cantidad de documentos recibidos y procesados en un período, forma en que son solicitados los documentos (alfabético, geográfico, numérico, temático o combinación de ellos), método de control y seguimiento de documentos que sea más eficaz, plan de transferencia que se utilizará.

Procedimiento para archivar:

Inspeccionar (Cerciorarse de que los documentos estén listos para ser archivados); clasificar; (decidir bajo que nombre se archivará); codificar, (Indicar nombre o asunto decidido en la clasificación); distribuir, (los documentos se coleccionan en grupos dependiendo del asunto, lugar o nombre señalado en la clasificación); guardar, (Colocar los documentos en las carpetas respectivas dentro de las gavetas).

2.2.4 Documento

Según (Vázquez, 1997). “Es la materia prima de la diplomática, de la archivología y de las ciencias documentales; objeto formal de los archivos y las ciencias de la documentación”.

Según (Cruz, 2001). “La Ley del Patrimonio Histórico Español expresa: “que el documento no es solo un soporte físico que contiene información, sino que también, es una expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o imagen”.

2.2.4.1 Tipos de Documentos

Según (Arévalo, 2003). “El tipo documental es un modelo o ejemplar, representativo de cosa figurada, figura o detalle de un documento, clase como naturaleza misma de los documentos, en cuanto a la tipología documental, ha generado una serie de estudios sobre el tema; así tenemos impreso, formulario, carta o memorando.

Según (Yáñez). “Dice que los tipos de documentos o material de archivo son:

- **Documentos Personales.**- está constituido por documentos y comunicaciones referentes a una persona en lo individual. Por lo general, el jefe confía documentos personales que desea tener en la oficina y los cuales requieren custodia, tramitación y control. Estos son propiedad del ejecutivo (pólizas de seguros, pago de impuestos, tenencias, en otros).

- **Documentos Particulares.**- lo forman las comunicaciones (cartas, memorandos, circulares y otros) que un ejecutivo recibe o envía durante el desempeño de su cargo y en ejercicio de sus funciones, la secretaria lo organiza para poder obtener la información inmediata que requiere la persona que ocupa el puesto. Este archivo pertenece a la empresa.

- **Documentos Departamentales.-** incluye escritos que maneja un departamento, gerencia, sección, entre otros, para el efecto de las funciones que le han sido asignadas. En algunas ocasiones el personal integrante del área tiene acceso a este archivo. Algunas empresas envían copias de todos los escritos al archivo general, esto crea una duplicidad en los archivos, pero facilita la consulta de otras personas de otras áreas a las cuales les es útil esa información.
- **Documentos de Gestión.-** son todos aquellos relacionados con actividades o gestiones que se encuentran en curso de realización y que se dilatan en el tiempo.
- **Documentos Legales.-** son aquellos que la empresa tiene que conservar obligatoriamente por ley. Por ejemplo, todo lo relacionado con asuntos fiscales laborales, entre otros.
- **Documentos Históricos.-** Los referidos a operaciones y actividades terminadas y los que se acumulan por razones comparativas, estadísticas, entre otros”.

2.2.4.2 Documentos de Archivos

Según (Arévalo, 2003). “Soporte que contiene un texto que es el resultado de una actividad administrativa de una entidad, efectuada en cumplimiento de sus objetivos y finalidades. Incluye tanto los jurídicos como los administrativos, distinguiéndose de otras acepciones documentales por su génesis, por cuanto se estiman como tales los producidos o recibidos por una persona o institución durante el curso de su gestión o actividad para el cumplimiento de sus fines conservados como prueba e información”.

2.2.4.3 Valores de los documentos

En una organización muchos de sus documentos son mantenidos solo por un tiempo corto para proporcionar pruebas o información de la actividad que fue objeto de su creación otros sin embargo mantienen un valor más duradero como prueba de información de las acciones y funciones de un organismo en el transcurso del tiempo en este proceso son al cual están referidos y se han dominado como materia archivística y

su valoración documental, en el cual se determina los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

Según (Casas, 2003). “El valor primario de los documentos se refiere a la actividad y al fin por lo que fueron creados esto se deriva de su capacidad de testimoniarla esto puede ser valor administrativo, fiscal jurídico-legal, desde su nacimiento los documentos al despejar la actividad que los produce son prueba o testimonio de ella, dicho valor va unido a la fidelidad inmediata por la cual el documento se fu producido por la institución.

Correspondiente con el valor primario, los documentos poseen un valor secundario que emerge transcurriendo el plazo de tiempo en el que se disminuye el valor primario este valor secundario está vinculado a la información, que también desde su nacimiento obra en el documento, que una vez cumplido el objetivo para el que fue creado puede servir en el futuro como testimonio institucional, como fuente para la investigación histórica como partida de información para múltiples usuarios”.

Para (Manuel Vázquez Murillo). “Define el término patrimonio como “un conjunto de bienes que nos llegan de nuestros antepasados que nosotros utilizamos y que han de pasar a nuestros sucesores de ser posible enriquecidos”.

Dentro del patrimonio cultural y junto con el Patrimonio Arquitectónico y Folclórico, encontramos aquel que están constituidos por libros y publicaciones periódicas, así como documentos de Archivo han sido seleccionados para su conservación permanente por el alto grado de importancia que presentan, como fuentes de información para la investigación y su difusión cultural que constituye lo que se ha dado en determinar patrimonio bibliográfico y documental.

La organización y conservación adecuada de estos documentos de carácter histórico adquiere una dimensión ciudadana, tal como plantea Ramón Alberch, al ser las bibliotecas y los archivos instituciones que colaboran en la asunción de valores tales como patrimonio público memoria e identidad.

Se nos plantea el compromiso social y cultural de garantizar a futuro el acceso este patrimonio, bibliográfico y documental, compromiso que como profesionales de la información hemos asumidos hace ya mucho tiempo, pero que se encuentra en constante renovación dada la apertura y visibilidad que empieza a cobrar estas instituciones hoy en día.

2.2.5 Los sistemas de información históricos

Dado que nuestra comunicación entorno a la documentación aplicada al trabajo histórico, cobra vigor la naturaleza del documento considerado como fuente de información histórica, centro de estudio de los llamados sistemas de información. Esto nos parece clave dando que de esta perspectiva de estudio del documento se constituye como objeto de análisis común a la archivística y la histórica”.

Para (Moreno, 1998). “En la nueva época de la información el aumento de las necesidades informativas se traduce en el progresivo uso de las tecnologías, poco a poco va siendo habitual que los investigadores de la historia utilicen el ordenador y sus múltiples herramientas como modo de almacenamiento difusión y acceso a la documentación historial.”

2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea a Defender

La implementación de un sistema de archivos de documentos, en el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza garantizará un servicio eficaz y eficiente a los clientes internos y externos.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

La Implementación de un Sistema de Archivos.

2.4.2 Variable Dependiente

Servicio eficaz y eficiente.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación Bibliográfica –Documental

Mediante esta modalidad se utilizará para reunir información precisa y necesaria para la elaboración del marco teórico. De igual forma nos servirá para la recopilación documental que permitirá seleccionar la información relacionada al sistema de archivo, como instrumento se utilizarán revistas, folletos, libros y las diferentes páginas web.

3.1.2 Investigación de Campo

Se empleará esta modalidad debido a que se estará en contacto directo con los involucrados en el problema, que en este caso son los dirigentes y el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, por medio de encuestas, entrevistas y cuestionarios se podrá recolectar la información necesaria y suficiente para conocer la realidad de la organización y conocer el problema objeto de estudio.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución del presente proyecto investigativo se utilizarán las siguientes:

3.2.1 Descriptiva

La presente investigación será descriptiva, por medio del estudio y análisis donde se relatará la realidad actual, en cuanto a los hechos y situaciones de esta organización.

El estudio descriptivo me permitirá alcanzar los datos importantes de la investigación, el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, base

de una teoría, señalando y resumiendo la información de manera cuidadosa y minuciosa los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que facilita análisis de datos sobre el ambiente interno de la clasificación y organización del archivo activo del Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, con la finalidad de que la información este centrada en la comprensión y en el realismo permitiendo de esta manera que se pueda conceptualizar las variables y categorías.

3.2.2 Explicativa

Se ejecutará la investigación respectiva para lograr la verificación de la hipótesis y de esta manera contribuir a la solución del problema planteado.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Para realizar este trabajo se tomará en cuenta la totalidad del universo, Esta investigación se realizará en el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, la misma está identificada en el siguiente cuadro:

CUADRO No. 1 POBLACIÓN EN ESTUDIO

No	CATEGORÍAS	CANTIDAD
1	Socios	245
2	Directivos	7
3	Secretarias	1
	Total	253

Fuente: Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza

Elaborado por: La Autora

3.3.2 Muestra

En nuestra investigación utilizaremos el tipo de muestra de Aleatorio Simple en la que todos los miembros de la población tendrán la oportunidad a ser elegidos o tomados como muestra, con lo que nos permitirá obtener conclusiones en la muestra e inferir lo que pudiera ocurrir, a partir de ésta, en la población, con un elevado grado de pertinencia.

Se aplicara una encuesta a la muestra seleccionada y también la entrevista al Secretario General del Sindicato.

Fórmula a aplicar:

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

DONDE TENEMOS:

N = Población

e = Error admisible (entre 0,01 a 0.10)

n = Muestra de la población

N = 253

e = 0,05

n = Muestra de la población

$$n = \frac{253}{0,05^2(253-1)+1}$$

n = 155 usuarios

3.4 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

3.4.1.1 Inductivo

Este método describe en analizar los argumentos específicos de la trayectoria, lo cual será importante para la clasificación y organización de archivo activo, permitiendo con mayor rapidez al momento de expresar a los clientes internos y externos. Este método ayudará a definir como se encuentra el sistema de archivo de los documentos en la institución, de este modo se podrá proponer alternativas de solución.

3.4.1.2 Deductivo

Este método permitirá partir del planteamiento del problema en forma general, en el cual se irá deduciendo las diferentes causas y efectos por las cuales se producen un sistema erróneo de archivo de la documentación y por ende como esto influye en las actividades de la organización.

3.4.2 Técnicas

3.4.2.1 Observación

Es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; mediante la cual apoya a la investigación en la obtención del mayor número de datos.

3.4.2.2 Encuesta

Se realizará encuestas a los socios y personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.

3.5 RESULTADOS

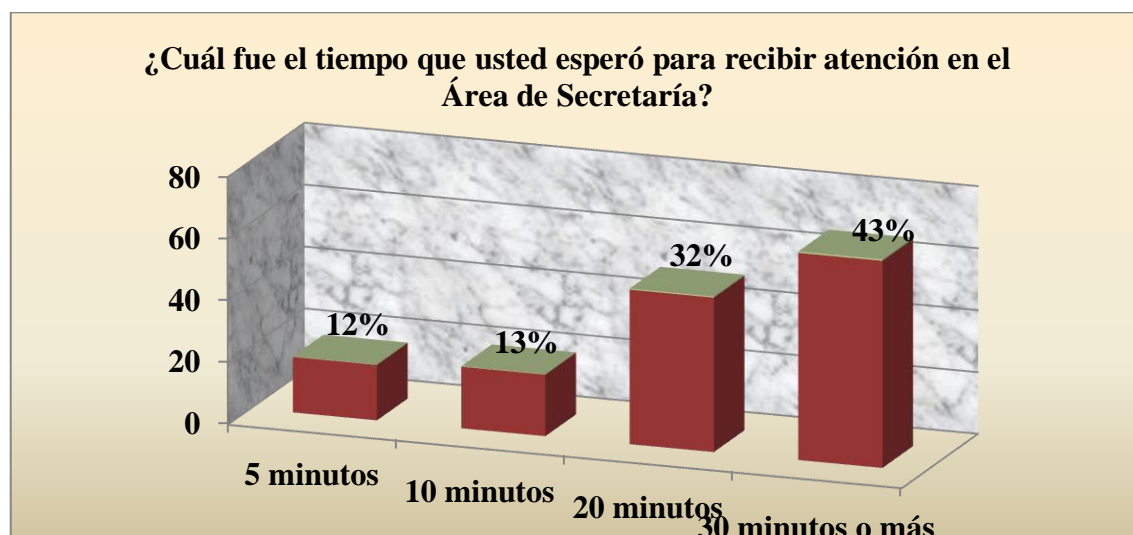
3.5.1 Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes del Sindicato de Choferes.

1. ¿Cuál fue el tiempo que usted esperó para recibir atención en el Área de Secretaría?

CUADRO N° 2

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
5 minutos	18	12%
10 minutos	20	13%
20 minutos	50	32%
30 minutos o más	67	43%
TOTAL	155	100%

GRÁFICO N° 1



Fuente: Sindicato de Choferes

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 155 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 12% manifiestan que esperaron 5 minutos, el 13% 10 minutos, el 32% 20 minutos y el 43% esperaron 30 o más minutos.

INTERPRETACIÓN:

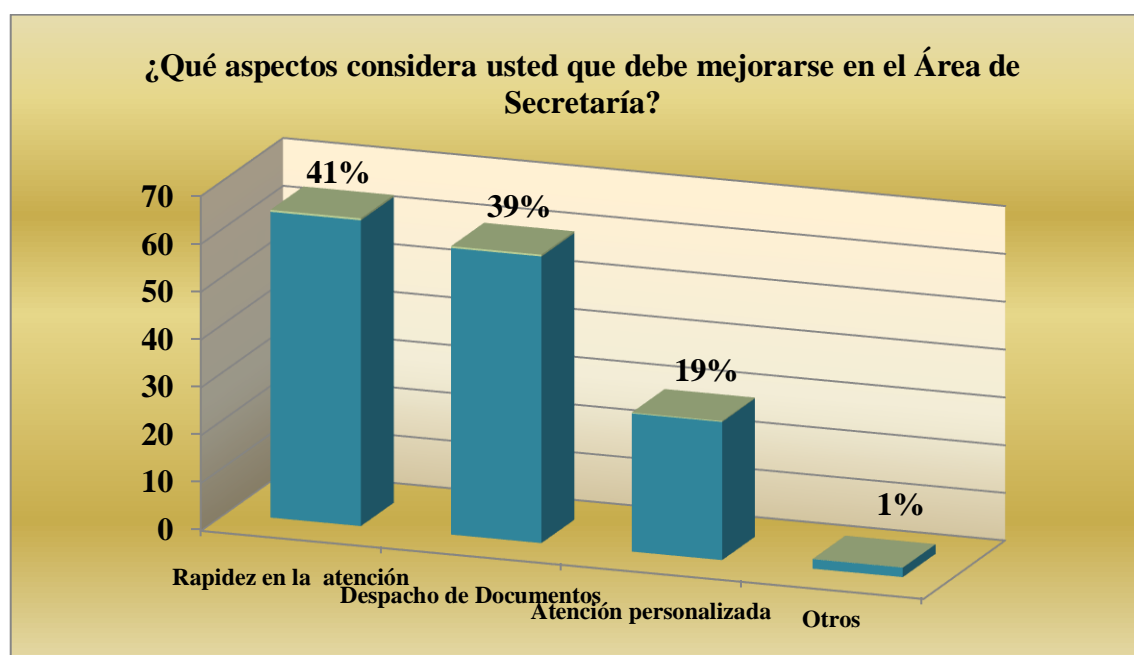
Con los resultados obtenidos visualizamos claramente que en el Sindicato de Choferes existe mucha demora en la atención a los clientes.

2. ¿Qué aspectos considera usted que debe mejorarse en el Área de Secretaría?

CUADRO N° 3

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Rapidez en la atención	64	41%
Despacho de Documentos	60	39%
Atención personalizada	29	19%
Otros	2	1%
TOTAL	155	100%

GRÁFICO N° 2



Fuente: Sindicato de Choferes
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 155 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 41% manifiestan que ellos prefieren la rapidez en la atención, el 39% despacho de documentos, 19% atención personalizada y el 1% otros.

INTERPRETACIÓN:

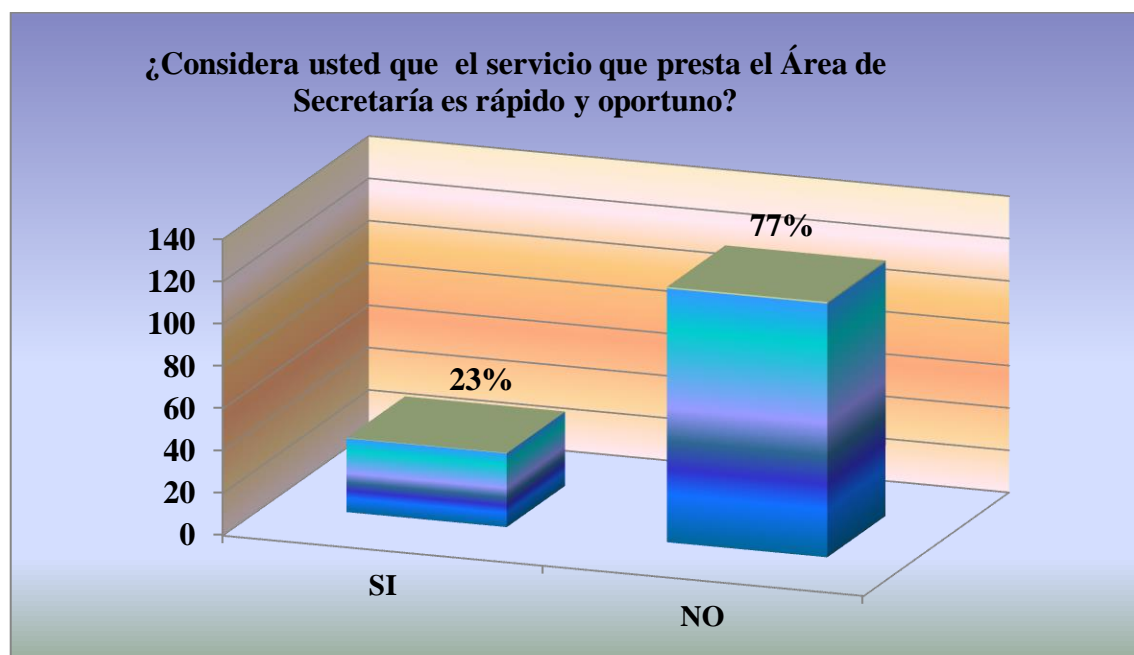
De acuerdo a los resultados de las encuestas los clientes solicitan que es necesario mejorar la atención en la Secretaría del Sindicato de Choferes.

3. ¿Considera usted que el servicio que presta el Área de Secretaría es rápido y oportuno?

CUADRO N° 4

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	23%
NO	120	77%
TOTAL	155	100%

GRÁFICO N° 3



Fuente: Sindicato de Choferes
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 155 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 77% manifiestan que el servicio que presta la Secretaría del Sindicato no es rápida y oportuno y el 23% que sí.

INTERPRETACIÓN:

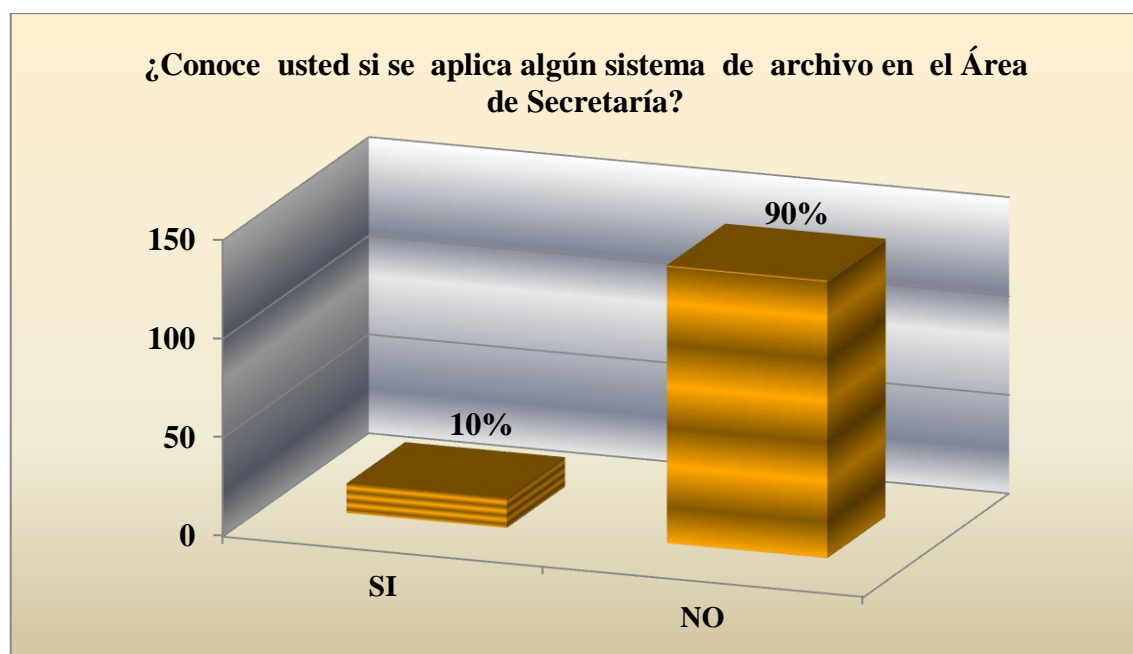
Según los resultados obtenidos es necesario que se preste un servicio rápido y oportuno en la Secretaría del Sindicato de Choferes.

4. ¿Conoce usted si se aplica algún sistema de archivo en el Área de Secretaría?

CUADRO N° 5

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	10%
NO	140	90%
TOTAL	155	100%

GRÁFICO N° 4



Fuente: Sindicato de Choferes
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 155 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 90% desconocen que se aplique un sistema de archivo en la Secretaría del Sindicato de Choferes y el 10% que sí.

INTERPRETACIÓN:

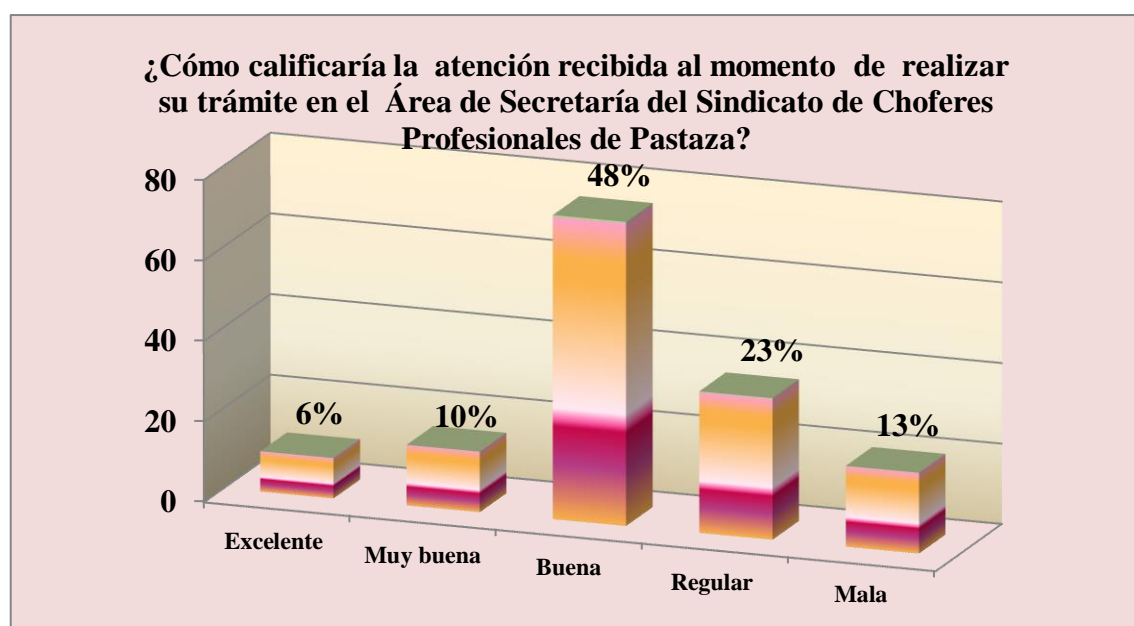
Con los resultados obtenidos visualizamos claramente que en la Institución no existe un manual de procedimientos de archivo.

5. ¿Cómo calificaría la atención recibida al momento de realizar su trámite en el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza?

CUADRO N° 6

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	6%
Muy buena	15	10%
Buena	75	48%
Regular	35	23%
Mala	20	13%
TOTAL	155	100%

GRÁFICO N° 5



Fuente: Sindicato de Choferes
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 155 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 6% manifiestan que la atención es excelente, el 10% muy buena, el 48% buena, el 23% regular y el 13% mala.

INTERPRETACIÓN:

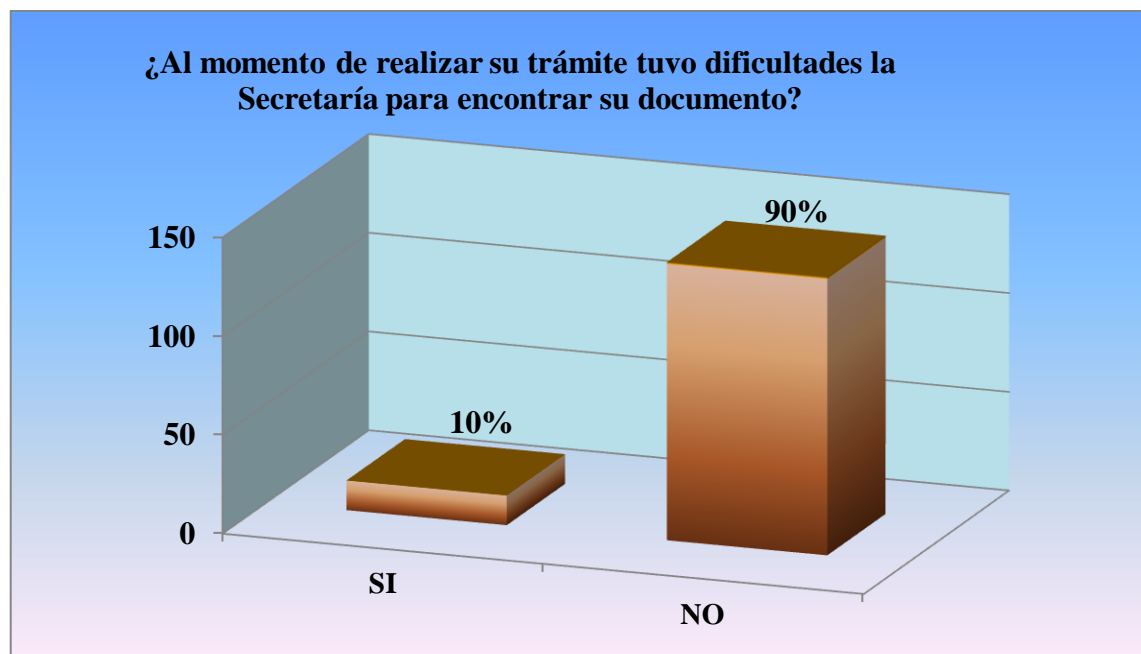
Con los resultados obtenidos se evidencia que la atención en la Secretaría del Sindicato es buena de acuerdo al porcentaje más alto.

6. ¿Al momento de realizar su trámite tuvo dificultades la Secretaría para encontrar su documento?

CUADRO N° 7

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	98	63%
NO	57	37%
TOTAL	155	100%

GRÁFICO N° 6



Fuente: Sindicato de Choferes
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 155 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 90% manifiestan que ha atendido dificultades para encontrar su trámite y solo el 10% que no.

INTERPRETACIÓN:

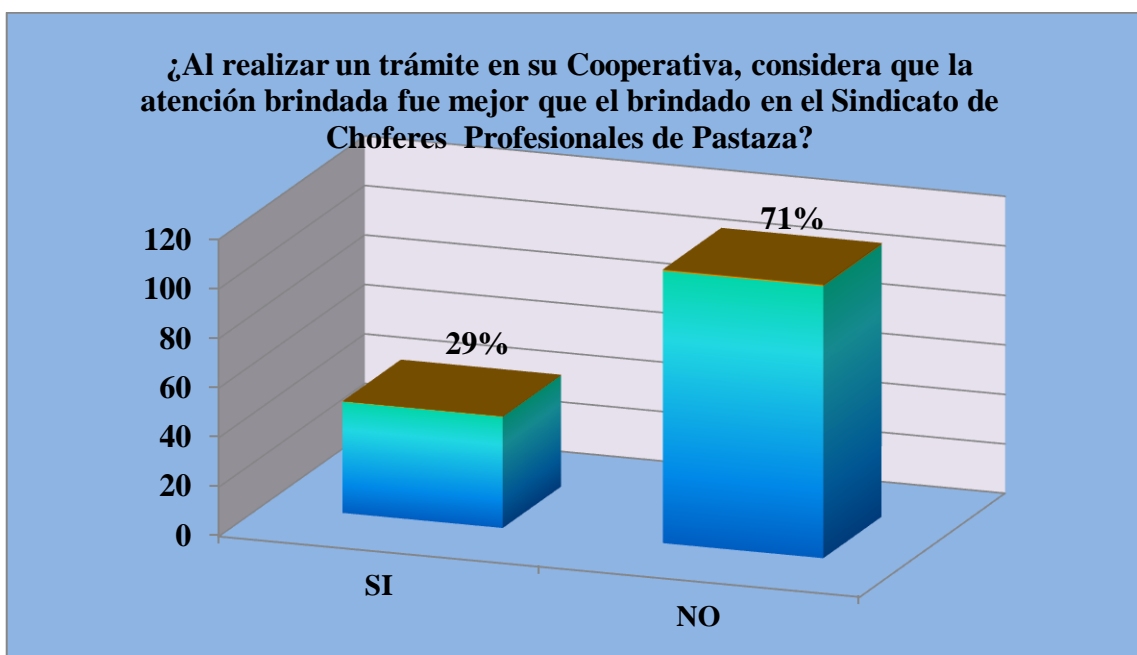
De acuerdo a los resultados podemos manifestar que es necesario implementar un sistema de archivo para mejorar la atención al cliente.

7. ¿Al realizar un trámite en su Cooperativa, considera que la atención brindada fue mejor que el brindado en el Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza?

CUADRO N° 8

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	45	29%
NO	110	71%
TOTAL	155	100%

GRÁFICO N° 7



Fuente: Sindicato de Choferes
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 155 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 71% dicen que en el Sindicato de Choferes no brindan un buen servicio solo el 29% que sí.

INTERPRETACIÓN:

Con los resultados obtenidos visualizamos claramente que en el Sindicato de Choferes se debe mejorar la atención a los clientes.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“Implementación de un sistema de archivos de documentos, en el Área de Secretaria del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza”.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Objetivos de la Propuesta

- Ayudar a optimizar el tiempo y recursos en la búsqueda de documentos a los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.
- Facilitar la gestión, selección y conservación de los documentos derivados de las actividades desarrolladas en el Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.
- Divulgar y presentar la metodología para la organización de los archivos en la Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.
- Mejorar la atención a los clientes en la realización de sus trámites.

4.2.2 Finalidad de la Propuesta

1. Localización y consulta fácil, rápida y segura de cualquier documento.
2. Conservación y ordenamiento adecuado de los documentos del Sindicato.
3. Acelerar el trámite y centro de atención prestada a cada documento.
4. Supresión de normar sobre duplicados, retención y préstamo de documentos.

5. Agrupación de los documentos homogéneos a través de una nomenclatura de los diferentes asuntos.
6. Mantener bajo seguridad y reserva documentos confidenciales
7. Suministro de información en forma ágil y precisa.

4.2.3 Características de la Propuesta

1. Que el archivo este ajustado a las necesidades del Sindicato.
2. Que sea simple con relación a la identificación de su contenido.
3. Rápido en la operación de archivar los documentos.
4. De fácil manejo en la búsqueda de documentos.
5. Que se encuentre en un lugar con suficientes medidas de seguridad.

4.3 Clasificación de un sistema de archivo

El archivo es un lugar donde se guardan los documentos ordenados según un sistema o métodos de clasificación que permitan consultarlos con facilidad y rapidez. Los principales métodos de clasificación son alfabético, geográfico, cronológico, numérico y decimal:

4.3.1 Sistema Alfabético

El sistema alfabético nominativo se basa en ordenar la documentación atendiendo al nombre alfabético de la empresa, clientes, instituciones, personas, etc. También se puede clasificar por asuntos y entonces recibe el nombre de alfabético por materias, en este sistema, los documentos y la correspondencia se clasifican por su materia o contenido en riguroso orden alfabético.

Para poder articular un archivo por materias correcto, es indispensable conocer bien la actividad que desarrolla la empresa y encontrar en cada caso la palabra adecuada por la cual pueda clasificarse. Además se debe contar, con un índice de materias a fin de evitar la duplicidad de temas por registrar.

4.3.2 Sistema Geográfico

Este sistema clasifica la documentación a tenor de cual sea su procedencia. Puede agrupar los expedientes por países, estados, distritos, provincias o ciudades, aunque siempre siguiendo un orden alfabético nominativo.

4.3.3 Sistema Cronológico

Por medio de este sistema se ordenan los documentos y carpetas de acuerdo con la sucesión lógica de las fechas, tomando como punto de partida la fecha de entrada, la fecha de fabricación, la fecha de adquisición o de vencimiento del documento que pretende archivar.

En este sistema el documento más reciente quedará siempre ubicado adelante y el más antiguo irá en el último lugar.

4.3.4 Sistema Numérico

Esta modalidad asigna un número consecutivo a los documentos relativos a personas o empresas con las que mantiene una relación, y las carpetas se archivan según ese orden numérico de manera que a cada uno le corresponderá un nombre o un asunto.

4.3.5 Sistema Decimal

Este sistema se deriva del sistema numérico, se trata de un procedimiento muy riguroso y preciso pero algo complejo, porque requiere una determinación exacta de los asuntos, la total subordinación a estos, a las decisiones, grupos y un perfecto conocimiento de las normas por parte del personal que maneja el archivo.

4.4 Ventajas de un Sistema de Archivo

- Gestión más eficiente, efectiva y eficaz.
- Tratamiento de documentos e información de manera más óptima.
- Servicio de calidad al usuario o cliente.
- Imagen adecuada a las exigencias de la era del conocimiento.
- Acceso a la documentación con mayor facilidad.
- Transparencia administrativa.
- Clientes o usuarios satisfechos.
- Optimización de tiempo y recurso.
- Respuestas inmediatas ante el pedido del usuario o cliente.

4.5 Cómo Organizar el Archivo

Con la finalidad de no cometer errores en el archivo de la documentación se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- ❖ Calcular los folders que irán en el mobiliario, deje un espacio en reserva para espacio futura.
- ❖ Cuando el contenido de una carpeta (fólder) pase de una pulgada de grueso, haga una carpeta nueva.
- ❖ Procure que las carpetas pasen el menor tiempo posible fuera del mobiliario respectivo. Vuélvase cuanto antes al sitio.
- ❖ Antes de ponerse a distribuir en las carpetas el material recibido en el día, clasifique el montón, ahorrar mucho tiempo.
- ❖ Con revisiones periódicas debe determinarse que documentos puede eliminarse, por supuesto, ateniéndose estrictamente a las leyes vigentes, al respeto y a las normas que rigen en la Institución.

- ❖ Cuando un documento trata de dos o más temas que deberán ser archivados en distintas carpetas, lo más aconsejable es obtener una copia, o por lo menos hacer una hoja de referencia para cada una de las carpetas donde no quede archivado el documento (Estas hojas de referencia o las copias, deben llevar una indicación de la carpeta en que se encuentra el documento original).
- ❖ Los sistemas de códigos de colores, como guías o marbetes en los fólderes para identificar distintos grupos de materias, ahorrarán tiempo para encontrar más fácilmente los documentos.
- ❖ El archivo no es para que sea manejado como con ritos misteriosos. Los sistemas deben ser claros, lógicos no debe enredar las cosas de manera que el día que no acuda a laborar, nadie sea capaz de encontrar un documento.
- ❖ Levantar un inventario muy detallado en una hoja en excel, para que todos tengan acceso y poder ubicar el expediente de forma digital, antes de buscar y evitar la pérdida de tiempo.
- ❖ Siempre que alguien retire del archivo un documento, deje Usted en el lugar que ocupaba el documento prestado una nota con la indicación de fecha y nombre de la persona a quien entrego, destruya o si costumbre de la empresa lleve el registro, la nota cuando el material sea reintegrado.
- ❖ Es importante tener un archivo organizado, esto dará mayor efectividad en la búsqueda, más seguridad porque siempre vamos a saber dónde está ubicado y refleja productividad en nuestros empleados y no van perder tiempo buscando documentos, además que se ahorra espacio.
- ❖ Una vez que tengamos el archivo ordenado y un sistema de como ubicar los documentos, se trasladará esa documentación a una custodia documental, podemos manejar y digitalizar todo el archivo.

4.6 Funcionalidad de un Archivo

Tener un archivo en las debidas condiciones es importantísimo en cualquier empresa, debido a la gran cantidad de documentos que genera un negocio, por modesto que sea. También se debe, en parte a que con el tiempo el archivo ha pasado de ser un sitio donde se almacenaban los papeles a convertirse en un importante instrumento de consulta.

Un sistema de archivo debe cumplir tres funciones básicas:

- Reunir de manera ordenada toda la documentación que genera la empresa.
- Guardar el material de forma segura, es decir, protegida contra el fuego, la humedad, el polvo, la mala utilización, el desgaste, etc.
- Cuando sea necesario, permitir que el material pueda presentarse rápidamente.

Además de ello para que un archivo se funcional debe ser:

- Seguro.- reduce el mínimo de posibilidades e equivocación.
- Estable.- debe ser recuperado siempre en el mismo lugar.
- Económico.- tener en cuenta el precio del material que se va a utilizar, la superficie por ocupar, el tiempo requerido para efectuarla y el mínimo de personas para procesarla y localizarla.
- Rápido.- emplear el menor tiempo posible tanto en el acto mismo de archivar como en la recuperación de documentos.
- Extensible.- en la forma que pueda ofrecer mayor amplitud y expansión según las necesidades y no sea estrecho que impida extenderse y subdividirse

4.7 Control del archivo

Una vez estructurado el archivo, elegidos el mobiliario y los archivadores y definido los métodos más adecuados para clasificar cada tipo de documento, el archivo tiene que estar puesto continuamente al día.

Para la correcta utilización del archivo no debe extraerse solo el documento del fichero, sino toda la carpeta, para evitar que se extravíe.

En el supuesto que se tenga que sacar solo el documento, se deja una tarjeta que indique para que se extrajo, cuando se extrajo y donde se encuentra o a quien se la ha entregado.

Con el fin de evitar que el archivos se encuentre fuera de control solo podrán acceder a los ficheros las personas autorizadas y cualquier solicitud de un documento habrá de ser cursada a través de esa persona.

Debe utilizarse un sistema de registro y control de entrada y salida de documentos del archivo, que se revisará periódicamente para reclamar los que deben ser devueltos.

4.8 El archivo según los documentos

Cuando se habla de archivos de documentos, podemos decir que hay los archivos activos, semiactivos y pasivos, se alude al tipo de documentación con que cuentan.

4.8.1 Archivos Activos

En este caso se guardan los documentos de gran circulación que todavía se están tramitando y se encuentran a la espera de una respuesta o solución para el asunto de que se trate, y al cual se hace referencia con regularidad. El tipo de archivos se adaptará a ellos; y, por lo tanto, los documentos activos se situarán en archivadores o en armarios de fácil acceso para la secretaria, dado que su uso será frecuente.

4.8.2 Archivos Semiactivos

Es éste caso aunque la documentación ya se ha tramitado y obtenido respuesta, se tiene que seguir guardando, porque puede ser objeto de alguna consulta, aunque con menor frecuencia que la primera etapa.

En general, un documento se clasifica como semiactivo si se utiliza aproximadamente una vez al mes. Corresponde a un archivo intermedio, en la cual poco a poco va decreciendo el valor primario de los documentos.

4.8.3 Archivos Pasivos o Inactivos

En este caso, el documento que se guarda ya está cerrado y solo se consultará cuando se necesite una información muy precisa.

Se considera que un archivo es inactivo o pasivo si hace referencia a él menos de 10 veces al año, a partir de ese plazo su archivación y conservación serán consideradas definitivas.

4.9 Transferencia de Documentos

Transcurrido cierto tiempo la documentación o correspondencia, pierde actualidad y debe ser archivada para que no entorpezca la consulta y utilización de documentos más recientes que mantienen su vigencia.

El acto de pasar la correspondencia y documentación del archivo activo al semiactivo y de éste último al pasivo se denomina transferencia.

El expurgo

Una vez cumplido el plazo legal de conservación, todos los documentos deben ser seleccionados, esta acción se denomina expurgo, se plantea tanto por el volumen documental como por la duplicación informativa. Así solo los documentos que

conserven algún interés o valor seguirán archivados, los restantes por lo común se destruirán.

4.10 Unidades de Conservación

En lo que a archivadores y unidades de conservación se refiere, en el mercado es fácil de encontrar modelos de diferentes tamaños y tipos. El método que se elija dependerá de factores como:

- El tipo de negocio que se dedique la empresa.
- El tipo y el tamaño de los papeles que archive la secretaria: correspondencia, documentos legales, planos, gráficos o dibujos.
- Así mismo, de la cantidad de material que haya que archivar o de la frecuencia con que se necesite el material. Téngase en cuenta que la unidad de conservación debe adaptarse al documento y no al revés.
- Es lógico de suponer que el tipo de estantería para los archivos está sujeto al tipo de documentación que se maneje en la organización.

Entre los archivadores y unidades de conservación cabe destacar:

- Archivadores de anillos

Son muebles que ofrecen consultas simultáneas de las carpetas depositadas en las diferentes gavetas.

Los gabinetes se encuentran en el mercado en metal desde dos hasta cinco gavetas, de tamaño carta o legal pequeñas para tarjetas, en modelos de archivo vertical es el frecuente en la oficina y los gabinetes horizontales, éste último las identificaciones de las guías se organizan en forma lateral, no hay necesidad de abrir las gavetas o ver los rótulos.

- Tarjetero cronológico

Es un auxiliar de seguimiento consiste en un tarjetero organizado por meses y días. Su propósito es servir de recordatorio para las fechas y asuntos pendientes, incluye un grupo de tarjetas guías que incluye los días del mes (1-31) y los meses del año.

Para utilizarlos se coloca al frente la guía con el nombre del mes en curso y detrás la guía correspondiente a los días del mes, al final se coloca las tarjetas de los meses restantes en orden cronológico

- Clasificadores

Se utiliza para intercalar alfabéticamente y numéricamente documentos y fichas antes de ser trasladados a las carpetas y ficheros respectivamente, permite ordenar mayor volumen de papeles y fichas.

- Carpetas

Se utilizan para guardar en forma ordenada la correspondencia y demás documentos relacionados con un mismo asunto o procedencia. Tanto las carpetas como las guías traen unos cortes en diferentes posiciones en la proyección del borde superior, estos bordes se conocen como pestañas.

- Carpeta folder

Carpeta archivadora con arco metálico para archivar grandes legajos de papeles y para variedad de asuntos como: correspondencia recibida, enviada, varios clientes, etc.

- Carpeta de lectura

Su uso es muy efectivo especialmente si la oficina tiene un archivo central, porque permite hacer una referencia rápida a la copia de los documentos que se envían.

- Guías

Son láminas de cartón grueso del tamaño de las carpetas que sostienen en las gavetas sin confundirse con las carpetas y que en el borde superior presentan un marbete, al que se le escribe el encabezamiento para indicar la clase de material archivado en las carpetas.

Orienta y facilita la búsqueda de documentos sin que sea necesario revisar todo el contenido de la gaveta.

Existen varios de guías de una gaveta de archivo: guías principales, guías secundarias y las guías de salida o guías de afuera.

- Fichas o tarjetas

Son hojas de cartulina en tamaño tradicional, se las usa para una variedad de trabajos de diaria consulta y rápida información como las siguiente: datos personales de los empleados de la empresa, referencias comerciales de los clientes, detalles de artículos, productos, registros contables de diferentes índoles y registros de control de archivo, etc.

4.11 Clases de muebles para archivar

Los muebles se fabrican con madera o metal. Los muebles fabricados de acero, son los que mayor ventaja prestan, por ejemplo contra el fuego. Los de madera son poco prácticos porque no ofrecen protección contra el fuego y su funcionamiento.

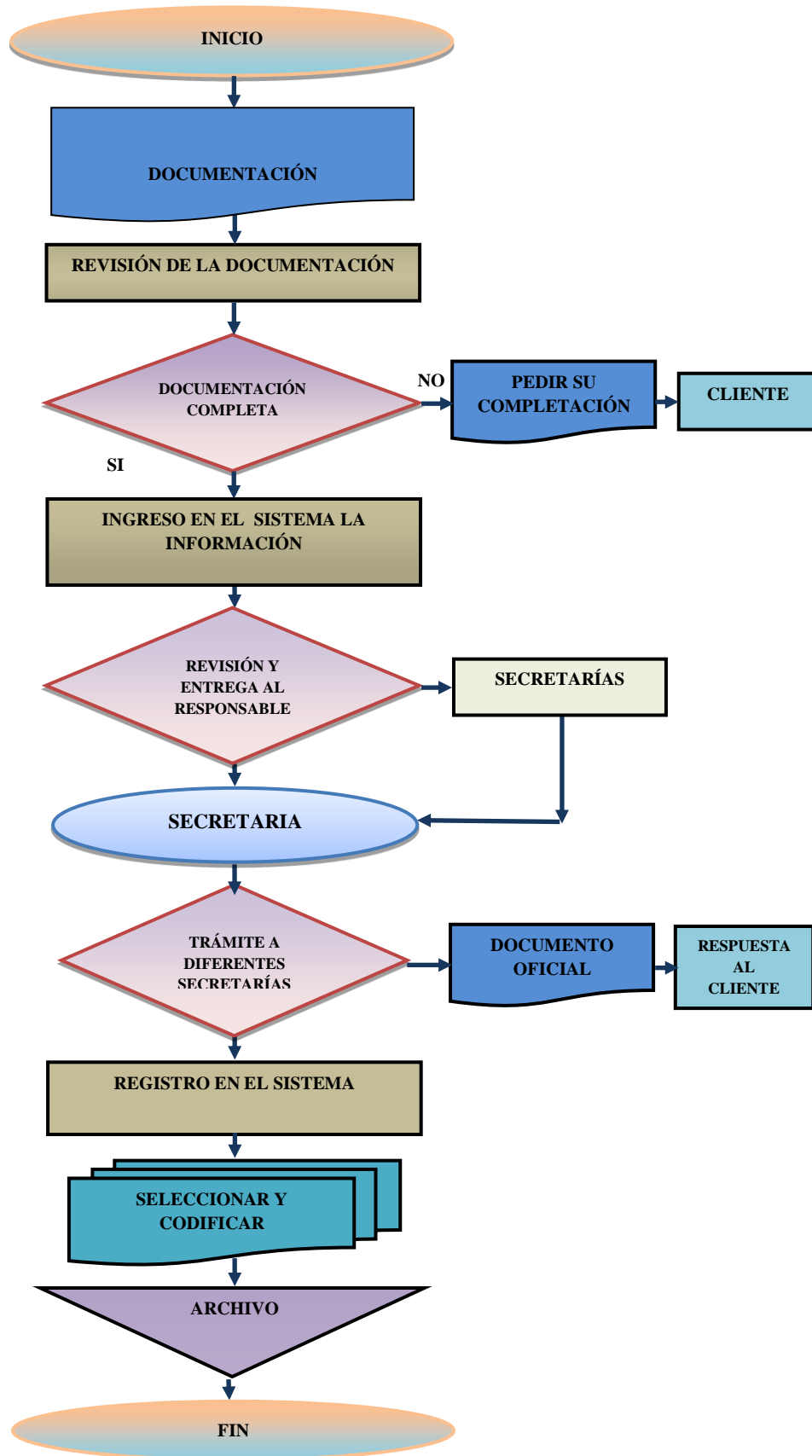
El archivo electrónico es el más sofisticado y es de reciente fabricación. Está equipado con dispositivos ópticos para localizar el material. Los documentos se guardan en una bóveda, frente a la cual se encuentran la mesa de trabajo, desde ella el archivero controla la ubicación de los documentos.

4.12 Descripción de la Propuesta

El Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza al ser una institución de carácter privado, es importante que brinde un servicio de calidad a su clientes que recurren a realizar sus trámites en la Secretaría; es por ello, que es de gran importancia la Implementación de un sistema de archivo de documentos, en el Área de Secretaria del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza; por lo que, se plantea la implementación de la mencionada propuesta.

4.13 Flujograma del ingreso y archivo de los documentos del Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza

A través de este flujo grama se puede establecer la forma en que se realizará el proceso del sistema de archivo de los documentos que ingresan a la Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza; por lo que, se aplicará los diferentes sistemas de archivo para su codificación y resguardo, como es el caso de los sistemas: Alfabético, Cronológico, Geográfico y Numérico.



Realizado por: La Autora

4.14 Hoja de Excel para registro de ingreso de documentos en el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza

CUADRO N° 9

INGRESO DE DOCUMENTOS A LA SECRETARÍA DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE PASTAZA 2015											
N°	FECHA RECIBIDO	MEMORANDO	OFICIO	REMITENTE	SECRETARÍAS/SOCIOS	RESUMEN DE LO SOLICITADO	SIGNATURA	SUMILLA DELEGADO/ ENVIADO	FECHA SUMILLA ENTREGA/ENVIO	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACIONES
001	17/07/2015		001	SR. LUIS LÓPEZ	SOCIO	SOLICITA UNA AYUDA ECONÓMICA DE ACUERDO AL ESTATUTO POR ENFERMEDAD.	PARA SESIÓN DE CONSEJO		17-07/2015	5	
002	17/07/2015	021		ING. VINICIO ALARCÓN	SECRETARÍA DE ACTAS Y COMUNICACIONES	SOLICITA SE LLAME A SESIÓN EXTRAORDINARIA DE SOCIOS PARA LA APROBACIÓN DEL NUEVO ESTATUTO.	REALIZAR CONVOCATORIA	SECRETARÍA	18-07/2015	1	
003											

Realizado por: La Autora

4.15 Hoja de Excel para el registro de envío de documentos en el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza

CUADRO N° 10

ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN DE LA SECRETARÍA DEL DE CHOFERES PROFESIONALES DE PASTAZA 2015								
FECHA	N° OFICIO	N° MEMORANDOS	RESUMEN DE LO SOLICITADO	PARA	DEPENDENCIA	FECHA ENTREGA	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACION
17-07-2015	001		SOLICITO SE TRANSMITA EN SU PRESTIGIOSA EMISORA LA CONVOCATORIA ADJUNTA DE PARA LA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE LOS SOCIOS DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE PASTAZA.	LIC. LUIS CONSTANTE	RADIO MÍA	20/07/2015	10	
20/07/2015		021	SOLICITO SE REALICE EL TRÁMITE DE ACUERDO AL ESTATUTO PARA BRINDAR LA AYUDA ECONÓMICA AL COMPAÑERO CARLOS ZUÑIGA.	ING. OSWALDO ZUÑIGA	SECRETARIO DE ECONOMÍA	21/07/2015	3	

Realizado por: La Autora

CONCLUSIONES

- Al realizar las encuestas a los usuarios del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, se determina que existen muchas falencias en el resguardo de los documentos por falta de conocimiento del personal administrativo.
- En el transcurso de la investigación se ha podido determinar la falta de un Sistema de Archivo en la Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza; por lo que, se evidencia la falta de organización y archivo de los documentos, ocasionando incluso la pérdida de los mismos, por no aplicar las normas y técnicas de los sistemas de archivo.
- Es importante que la Directiva del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza apoyen que se implemente el sistema de archivo de los documentos que genera la institución, y así se logrará conservar y archivar adecuadamente los mismos, lo que facilitara su rápida ubicación y oportuna atención del usuario.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal encargado del manejo del archivo, para que resguarden los documentos y brinden un servicio de calidad a los clientes del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.
- Aplicar los sistemas de archivos en la Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, los mismos que ayudarán a la ubicación y resguardo de los documentos que permitirá brindar un servicio de calidad y por ende mejorar la imagen del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza.
- Sugerir que se implemente el sistema de archivo en la Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, mismo que permitirá brindar una atención rápida y oportuna a todos sus clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Definicion ABC. (s. f.). Definicion ABC. Recuperado el 2015, de Definicion de implementar: <http://www.definicionabc.com/general/implementar.php>
- Moreno, A. (1998). *Sistemas de Información Histórica para las Colecciones Ficticias de Archivos Históricos modelo de investigación*, Facultad Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Extremadura ., España: Los Andes.
- Oca, I. (15 de 05 de 2011). ARCHIVO DE DOCUMENTOS. LA ORGANIZACIÓN MODERNA. Recuperado el 12 de 02 de 2015, de Mundo Archivístico: <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=288>
- Pascua, C. P., & Pascua, C. (2006). *Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa* (1ra ed.).
- Ambrocio, Vicente. (2000). *Plan de Marketing Paso a Paso* (Primera ed.). Colombia
- Pino, E. (2006). *Manual para Secretarías y Asistentes de Dirección*,. Especial Directivos.
- Quijano, V. (s.f.). *que es calidad en el servicio*. Recuperado el 17 de 01 de 2015, de Monografías.com: <http://www.monografias.com/trabajos28/que-es-calidad-servicio/que-es-calidad-servicio.shtml#ixzz3J9oDSf4n>
- Yanez, I. *Módulo Práctica de Oficina y Archivo*.
- Richard I. Levin & David S. Rubin. (1996). *estadística para administradores* (sexta ed.). Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- CANDA MORENO, Fernando;. (s.f.). *Secretaría Ejecutiva* (MMVI ed.).
- Canda, F. *Secretaría Ejecutiva* (MMVI ed.).
- Terry, G. (1985). *Administración y Control de Oficina*.
- Maza, C. (2003); *Módulo de Archivo*.
- Sideshare. (20 de 03 de 2012). *clasificación de los manuales*. Recuperado el 14 de 02 de 2015, de Sideshare: es.slideshare.net/EriiBiixhiita/clasificacin-de-los-manuales2
- Urbina, G. (1995). *Evaluación de proyectos* (3ra. ed.). Mexico: McGRAW - HILL
- Vercovici, G. (2001). *Manual de la Secretaría Eficaz* (2ª ed.). Ediciones 2000.
- Espín, B. (2015) *Trabajo de Titulación 2015*.
- Morales, H (2007), *Sistemas de Archivos*
- Sánchez, F. *Comunicación y Archivo de la Información*
- Naranjo, B. (2012) *Módulo de Organización y Archivo*.
- Hernández, A. (1999) *Módulo de Formación General*.

ANEXOS

ANEXO N° 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE PASTAZA

I. OBJETIVO

Brindar un excelente servicio a los clientes del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza, en el requerimiento de sus trámites.

II. INSTRUCCIONES

Sírvase leer y contestar de la manera objetiva, cada una de las siguientes preguntas, marque una sola alternativa:

III. CUESTIONARIO

1. ¿Cuál fue el tiempo que usted esperó para recibir atención en el Área de Secretaría?

- a) 5 minutos
- b) 10 minutos
- c) 20 minutos
- d) 30 Minutos o más

2. ¿Qué aspectos considera usted que debe mejorarse en el Área de Secretaría?

- a) Rapidez en la atención
- b) Despacho de Documentos
- c) Atención personalizada
- d) Otros

3. ¿Considera usted que el servicio que presta el Área de Secretaría es rápido y oportuno?

b) SI

c) NO

4. Conoce usted si se aplica algún sistema de archivo en el Área de Secretaría?

a) SI

b) NO

5. ¿Cómo calificaría la atención recibida al momento de realizar su trámite en el Área de Secretaría del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza?

a) Excelente

b) Muy buena

c) Buena

d) Regular

e) Mala

6. Al momento de realizar su trámite tuvo dificultades la Secretaria para encontrar su documento?

a) SI

b) NO

7. Al realizar un trámite en su Cooperativa, considera que la atención brindada fue mejor que el brindado en el Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza?

a) SI

b) NO

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN