



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

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 ARCHIVO EN EL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO EN LA COOPERATIVA
DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL PATRIA, CANTON
RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

Autora:

Mercedes del Carmen Vidal Coronado

Riobamba – Ecuador

2015

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que la presente investigación **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO EN LA COOPERATIVO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL PATRIA CANTON RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, fue realizado por la señorita: Mercedes del Carmen Vidal Coronado, el mismo que ha sido revisado en su totalidad y cumple con todos los aspectos normales, técnicos y reglamentarios establecidos conforme queda documentado en el archivo en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega.

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE AUTORÍA

El presente trabajo se ha realizado a través de investigaciones, respetando siempre la autoría de terceros el mismo que es mencionado en las citas, del mismo modo las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de la autora.

Mercedes del Carmen Vidal Coronado

0603508243

DEDICATORIA

Se lo dedico a Nuestro señor Jesucristo, que él ilumina mi sabiduría para poder continuar en mi vida cada día llegar a culminar mi carrera universitaria, de manera muy especial a toda mi familia; a mi esposo e hijos, quienes siempre están en los momentos importantes de mi vida, quienes me apoyaron incondicionalmente durante todo este tiempo.

A mis padres, que con su dedicación y paciencia hicieron una hija de bien, me han enseñado buenos valores, principios y a ser quien soy hoy.

Mercedes Vidal Coronado

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento de manera especial a Nuestro señor Jesucristo, porque sin la bendición de él, no cumpliría las tareas encomendadas en el diario vivir, a mi esposo por permitirme apoyarme en toda mi carrera durante todos estos años.

A mis padres, por ser mi ejemplo para seguir adelante en el convivir cotidiano y por inculcarme valores que de una u otra forma me sirven en la vida.

A mis maestros de la Universidad de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que me impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso de mi vida estudiantil.

Mercedes Vidal Coronado

RESUMEN

Se realiza esta investigación debido a que la Cooperativa de Transporte Interprovincial Patria, no cuenta con un sistema de archivo en el departamento administrativo, se ha evidenciado que la organización de la documentación que existe en esta área lo realiza de manera empírica, por lo que se pretende implementar un sistema de archivo manual adecuado.

La Cooperativa al ser de transporte con un numero de 70 socios y la necesidad de implementar un sistema de archivo el mismo que permitirá darle un manejo correcto de la documentación y su respaldo

Documentos, mecanismos técnicos y administrativos que ayuden de manera determinante a una gestión efectiva y ordenada, encuestas y observación directa que se pudo conocer las causas y el problema central

El propósito que se persigue al implementar el sistema de archivo es para dotar de las herramientas administrativas necesarias, lo que ayudará a mejorar de manera coordinada la búsqueda de toda la documentación e información que exista en esta Cooperativa y a la vez procurar disminuir la pérdida de los mismo, con lo que se pretende terminar y solucionar los problemas que tiene la asociación en cuanto a la clasificación y custodia de la documentación.

Conclusiones se determina que no hay el resguardo de los documentos y no se cumple con los ciclos de vida de acuerdo a las leyes vigentes. Se recomienda establecer los mecanismos que permita el buen funcionamiento y resguardo de la documentación en el área administrativa lo que permitirá brindar una atención rápida y oportuna a los usuarios

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega

Director de Trabajo de Tesis

SUMMARY

This research was done because the Long-distance Transportation Patria, does not have a file system in the administrative department, there is evidence that the organization of the documentation that exists in this area is done empirically, so that it intends to implement a proper filing system manual.

This Cooperative is a transport with a number of 70 partners and the need to implement a file system that will allow it to give proper handling of documentation and support, too.

It needs documents, technical and administrative mechanisms to help decisively to an effective and orderly management, surveys and direct observation to be able to learn the causes and the main problem.

The purpose pursued by implementing the file system is to provide the necessary administrative tools, which help improve in a coordinated manner the search for all documents and information that exists in this cooperative and also seek to ease the loss of same, which it pretends to end and solve the problems that the association has as regards to the classification and custody of documentation.

As conclusion, it determined that there is the receipt of the documents and is not satisfied with the life cycles according to existing laws. It is recommended to establish mechanisms to enable smooth operation and receipt of documentation in the administrative area which should provide a quick and timely service to users.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificado del tribunal	ii
Certificado de autoría.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Summary.....	vii
Índice de contenido.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Índice de tablas	x
Introducción.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:.....	2
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA:.....	2
1.5.1 Objetivo general:.....	4
1.5.2 Objetivos específicos:.....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	5
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:.....	5
2.1.1 Sistemas de Archivo	5
2.2 MARCO CONCEPTUAL:.....	12
2.3 IDEA A DEFENDER:.....	13
2.3.1 GENERAL:.....	13
2.3.2 VARIABLES:.....	14
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	15
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
3.1.1 Investigación Bibliográfica –Documental	15
3.1.2 Investigación de Campo	15
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	15
3.2.1 Exploratorio.....	15
3.2.2 Descriptivo.....	16

3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	16
3.3.1	Población	16
3.3.2	Muestra	16
3.4	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	19
3.4.1	Métodos	19
3.4.2	Técnicas	19
3.4.3	Instrumentos.....	19
3.5	RESULTADOS	20
3.5.1	Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Internos	20
3.5.2	Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Externos	28
3.5.3	Resumen de las encuestas	35
3.5.4	Nudos críticos detectados	38
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	40
4.1	TÍTULO	40
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	40
4.2.1	Objetivos de la Propuesta	40
4.2.2	Sistemas de Archivos.....	40
4.2.3	Tipos de archivo.....	40
4.2.4	Clasificaciones de los Sistemas de Archivo	42
4.2.5	Clasificación de los documentos	44
4.2.6	Actitudes ante el archivo	45
4.3	Fundamentación de la propuesta.....	46
4.3.2	Diagrama de Flujo	47
4.3.3	Diagrama de Ingreso de Documentos en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria de la Provincia de Chimborazo.....	49
4.3.4	Hoja de Excel para registro de documentos externos en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria de la Provincia de Chimborazo	50
4.3.5	Hoja de Excel para registro de documentos internos en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria de la Provincia de Chimborazo	51
4.3.6	Hoja de Excel para registro de salida de documentos del Área Administrativa de la Cooperativa Patria de la Provincia de Chimborazo	52
4.3.7	Flujo grama de archivo de los documentos del Área Administrativa de la Cooperativa Patria.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	20
Tabla N° 2: UNIVERSO EN ESTUDIO DEL PROYECTO	22
Tabla N° 3: TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LA POBLACIÓN EN ESTUDIO DE NUESTRA INVESTIGACIÓN.....	24
Tabla N° 4: TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LA POBLACIÓN EN ESTUDIO DE NUESTRA INVESTIGACIÓN.....	25
Tabla N° 5: TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LA POBLACIÓN EN ESTUDIO DE NUESTRA INVESTIGACIÓN.....	26
Tabla N° 6: TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LA POBLACIÓN EN ESTUDIO DE NUESTRA INVESTIGACIÓN.....	27
Tabla N° 7: TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LA POBLACIÓN EN ESTUDIO DE NUESTRA INVESTIGACIÓN.....	28
Tabla N° 8: TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LA POBLACIÓN EN ESTUDIO DE NUESTRA INVESTIGACIÓN.....	29
Tabla N° 9: TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LA POBLACIÓN EN ESTUDIO DE NUESTRA INVESTIGACIÓN.....	30
Tabla N° 11: FLUJO GRAMA DE PROCESOS DEL INGRESO Y SALIDA DE LA DOCUMENTACIÓN.....	31
Tabla N° 12: DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE MANERA GEOGRÁFICA EN LAS DIFERENTES ZONAS	32
Tabla N°13: UBICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PARA SU RESPALDO EN ORDEN GEOGRÁFICO.	33

Tabla N° 14 ¿CONOCE USTED SI EXISTE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ARCHIVO EN LA INSTITUCIÓN?.....	34
Tabla N° 15 ¿CONSIDERA USTED QUE ES NECESARIO IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE ARCHIVO QUE PERMITA ATENDER DE MANERA RÁPIDA Y EFICIENTE LOS TRÁMITES DE LOS USUARIOS?.....	35
TablaN°16.....	38
Tabla N° 17 HOJA DE EXCEL PARA REGISTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA PATRIA DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.....	39
Tabla N° 18 HOJA DE EXCEL PARA REGISTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA PATRIA DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.....	40
Tabla N° 19 HOJA DE EXCEL PARA REGISTRO DE SALIDA DE DOCUMENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA PATRIA DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.....	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: El tiempo que espero para recibir atención en el area de secretaria.....	22
GRÁFICO 2: Conoce si existe un sistema de archivo en el area administrativa	24
GRÁFICO 3: Que tipo de archivo se debe aplicar en el area administrativa	25
GRÁFICO 4: Se usan normas de gestión documental en el sistema de archivo.	26
GRÁFICO 5: Conoce si existe un reglamento de archivos en la institución.....	27
GRÁFICO 6: Considera necesario la implementación de un sistema de archivo	28

GRÁFICO 7: La implementación de un sistema de archivo mejorará la atención al usuario	29
GRÁFICO 8: Considera que el servicio que presta el area es rapido y oportuno	30
GRÁFICO 9: Que tiempo espero para ser atendido en el area administrativa	31
GRÁFICO 10: Considera que el personal debe estar capacitado para el manejo y manipulación de documentos.	32
GRÁFICO 11: Conoce si existe algun archivo en el area.....	49
GRAFICO 12: Conoce si se realizaron procedimientos adecuados en los archivos.....	50
GRAFICO 13: Conoce si existe un manual de procedimientos de archivo en la institución.....	51
GRAFICO 14: Considera que es necesario implementar un sistema de archivo.....	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1. Foto del archivo de la Cooperativa.....	57
Anexos 2. Foto realizando las encuestas al cliente interno.....	58
Anexos 3. Foto realizando las encuestas al cliente externo.....	59
Anexos 4. Foto realizando las encuestas al cliente externo.....	60

INTRODUCCIÓN

En la actualidad hay oportunidades reales para recurrir a servicios y procesamiento de documentos y archivos por terceros que sean estratégicos para eliminar ineficacias, crear una mejor experiencia y garantizar la seguridad de que los archivos estén en buenas condiciones y en un lugar seguro ya que viéndolos desde el punto de vista legal estos documentos son nuestras herramientas para poder asegurar nuestra institución, en dado caso de complicaciones legales en un futuro.

En el caso de la Cooperativa Interprovincial Patria , organizar el archivo es uno de los problemas más frecuentes dado a la gran cantidad de documentos que ingresan a diario, pero esto no es un tarea difícil cuando existe el personal calificado y capacitado para hacerlo, por ello se realiza este trabajo para implementar el sistema de archivo en el área Administrativa , para brindar una atención eficiente y de calidad

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La ausencia de un Sistema de archivo en el Departamento Administrativo en la Cooperativa de Transporte Interprovincial Patria, Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, cómo influye en el desarrollo de las actividades que realiza el personal en cada uno de los puestos de trabajo y los efectos que genera

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cómo incidirá la implementación de un sistema de archivo en el departamento administrativo en la cooperativa de transporte interprovincial patria, cantón Riobamba provincia de Chimborazo?

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA:

La implementación de un sistema de archivo se realizará en el Departamento Administrativo de la provincia de Chimborazo.

Delimitación del Objeto de Investigación

Campo: Secretariado.

Área: Administrativo

Aspecto; Sistema de Archivo

Delimitación Espacial

La investigación se realizará en el Área del Departamento Administrativo de la Cooperativa de Transporte Interprovincial Patria en la Provincia de Chimborazo

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Parroquia: Lizarzaburu

Delimitación Temporal: Se analizará desde el 01 mayo hasta el 31 de septiembre.

Unidades de Observación

- Usuarios
 - Personal

1.4 JUSTIFICACIÓN:

La investigación es de mucha importancia para conocer la realidad actual, por ende al implementar el Sistema de Archivos nos permitirá mejorar la calidad de servicio que esta Cooperativa brinda a sus clientes internos como externos, para la realización de trámites correspondientes que requieran realizar el personal interno y externo, con la cual evitará molestias a los usuarios y mejorará la imagen de esta, tomando en cuenta que la organización de archivo, disminuye la pérdida de la documentación y ayudará a la conservación y búsqueda oportuna.

Al mejorar este servicio, los beneficiarios será a toda la Institución y la comunidad en general, considero que se llevará un adecuado manejo en la organización de los documentos, para lo cual con esta investigación me permitirá plantear mi propuesta de tesis para el beneficio común.

Esta investigación será viable porque el tema es originario y propio en la cual propondré la implementación de un sistema de archivo que será un avance muy importante con el cual contará esta Institución y tendrá una mejor imagen en cuanto al servicio.

Señalando que cuento con el apoyo de las autoridades de la Cooperativa de Transporte Interprovincial Patria como su Gerente su Secretaria y todo el personal que constituye la Cooperativa, ya que no cuentan con un sistema de archivo es por este motivo que esta trabajo va a ser de gran utilidad para la Institución de tal forma que se solicita a las autoridades que se de paso a la autorización de la presente investigación.

1.5 OBJETIVOS:

1.5.1 OBJETIVO GENERAL:

Implementar un sistema de Archivo que permita mejorar las actividades en el departamento administrativo de la Cooperativa de Transporte Patria Provincia de Chimborazo.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Analizar el servicio en el área documental.
- Identificar las falencias en el archivo del departamento Administrativo que nos ayudará a brindar un mejor servicio.
- Implementar el Sistema de Archivo para mejorar la organización correcta de la Documentación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:

2.1.1 Sistemas de Archivo

Un sistema de archivos son los métodos y estructuras de datos que un sistema operativo utiliza para seguir la pista de los archivos de un disco o partición; es decir, es la manera en la que se organizan los archivos en el disco el término también es utilizado para referirse a una partición , disco que se está utilizando para almacenamiento, o el tipo del sistema de archivos que utiliza, así uno puede decir tengo dos sistemas de archivo refiriéndose a que tiene dos particiones en las que almacena los archivos.

El concepto de archivo hace alusión a tres dimensiones, las cuales resulta necesario tener en cuenta para su completa organización técnica, física y estructural.

(AMBROSIO, Vicente; 2000); señala que “Desde esta perspectiva, se puede deducir que un sistema de archivo es el conjunto de métodos, procesos, procedimientos, instrumentos y recursos destinados a la integración, clasificación, ordenación, descripción, valoración y disposición, conservación, preservación y divulgación de información archivística”.

2.1.2 Organización de documentos

Es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y sellar los documentos de cada entidad, en esta etapa se debe alcanzar a identificar las respectivas series y sub-series documentales que son (Ambrosio 2000 Plan de Márquetin paso a paso Bogota)

Clasificar documentos: Significa separarlos o dividirlos en clases o grupos que sean susceptibles de sub-divisiones, teniendo en cuenta la estructura orgánica y/o las funciones institucionales.

2.1.3 Ordenar documentos:

Se entiende por unir y relacionar los elementos de cada grupo mediante el sistema más conveniente: ordenamiento alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico, etc.

2.1.4 Sellar o Signar documentos:

Es asignarles símbolos de codificación para su rápida identificación (por unidades orgánicas, por series documentales, etc. Pueden ser letras, números o la combinación de ambos (Yáñez Modulo Practica de Oficina y Archivo ESPOCH Riobamba)

2.1.5 Selección documental.

Es un proceso técnico archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar las series documentales generadas en una institución, esto sirve para establecer el tiempo que estas series pueden seguir siendo utilizadas para fines administrativos y cuáles se han de conservarse permanentemente para la consulta ciudadana, con fines culturales. Este proceso permite programar las transferencias de documentos además de la eliminación periódica de los documentos innecesarios, de acuerdo a su ciclo vital y de acuerdo al siguiente detalle (GAETAN (2009)Ley de Sistemas de Archivo Quito)

2.1.6 Transferencia de documentos:

A través de este proceso archivístico evitamos que los documentos que se producen a diario se acumulen en los primeros niveles de archivo en forma indefinida. Esto permite además disponer de un mayor espacio físico, equipos y materiales, garantizando la integridad y la conservación del patrimonio documental. (Canda Moreno 2006 Secretaria Ejecutiva Riobamba ESPOCH)

Se recomienda también en verificar que los documentos a transferirse hayan sido debidamente foliados.

2.1.7 Implementación de sistemas.

Una implementación es la instalación de una aplicación informática realización la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política. (Distíngase siempre el término implementación de implantación, puesto que una implantación se realiza de forma impuesta u obligatoria al usuario sin importar su opinión; en cambio en la implementación se involucra al usuario en el desarrollo de lo que se está realizando).

2.1.8 El archivo en la historia.

Los primeros archivos aparecen con los primeros Imperios eran una herramienta de control de la población y de la riqueza. El estudio de los archivos y su documentación es tan antiguo como la organización social de la humanidad, sus orígenes podrían remontarse a la aparición de la escritura. Desde las monarquías surgidas en el Asia Anterior hasta el Bajo Imperio Romano pasando por las civilizaciones egipcias y griega, se tiene como constancia de la existencia de archivos y de fondos organizados.

Los primeros documentos son: documentación legal (leyes), documentación de control de las personas (padrones), documentación de hacienda (censos, catastros, títulos de propiedad). También hay mucha documentación militar (registros de soldados, quintas) y mucha documentación privada.

En el año 78 Antes de Cristo, se construye el Tabularium, el archivo central de Roma en pleno Foro junto al senado. Tuvieron la previsión de construirlo en piedra junto a estos archivos públicos en cada casa existía un archivo familiar llamado Tablinun. Estaban situados junto al altar de los dioses familiares, el personal de archivos estaba liderado por los cuestores los que se encargaban del archivo eran los librarios o secretarios.

El archivo procede del latín archivo y éste a su vez del griego residencia de los Magistrados. Su concepto ha ido evolucionando con el avance de la propia archivística y en cada momento ha recibido nuevas acepciones y matices, recogiendo un poco las diferentes escuelas y enfoques, veamos algunas definiciones al respecto.

Las excavaciones de Tell Hariri, Ras-Shamra o Nipur han dejado muestras de la existencia de archivos en la antigüedad: archivos reales, de los templos e incluso bancarios. Las excavaciones de Ugarit son las únicas que han dejado constancia de la organización de los fondos.

En total se han excavado cerca de 400.000 tablillas de arcilla los sumerios, Arcadios y los babilonios escribían sobre ellas. Eran tablas rectangulares con esquinas redondeadas se escribía estando blandas, con un punzón metálico se usaba la escritura cuneiforme a veces se escribía sobre madera marfil y pieles.

Los archivos y documentos estaban a cargo de los escribas estos pertenecían a la clase dirigente de servicio a los templos, el archivero era además inspector de canales. Se crean depósitos especiales para los archivos se buscaba que tuvieran una climatización adecuada, las tablillas se colocaban en las paredes sobre estanterías de obra recubiertas de asfalto, también se colocaban en nichos independientes se guardaban en cajas de madera, cestas de paja y jarras de arcilla.

Los documentos normalmente eran de acceso restringido, solamente podían utilizarlos sus productores y los oficiales de la administración con autorización previa. Se destaca como por ejemplo, el archivo de Ebla (23 Antes de Cristo) con 17.000 tablillas de arcilla se encontraron libros con contabilidad registros de transacciones mercantiles estatutos de gobierno y tratados de esta ciudad con otras de su entorno. En Mari, en el 1700 Antes de Cristo, se menciona a Iasim Sumus, el primer archivero es de Egipto y se dice este fue el básico, porque el estado no se sostiene si no se pueden registrar las propiedades de la producción, después de cada inundación había que reconstruir sus propiedades.

El factor que hace que los archivos en Egipto sean abundantes es el material sobre el que se escribe por ello emplean el papiro, esto tiene desventajas porque es frágil pero entre las ventajas es que es barato, se escribe con tinta y pinceles elaborados de junco estos también se puede guardar en forma de rollos y custodiar un gran cantidad de documentos en poco espacio, así mismo emplean trozos de cerámica o tablillas de arcilla sobre todo para la correspondencia diplomática. También los escribas en Egipto

son personajes influyentes en la política nacional solían ser príncipes de las casa reales, en muchos documentos encontramos indicando que se pase al archivo que se guarde correctamente, las clases de documentos que se producen en Egipto los más comunes son los registros de propiedad.(Cevallos 2012 Modulo de Archivo)

2.1.9 Sistema de Archivos

En una empresa los archivos se clasifican según la información y su frecuencia con la que se consultan los documentos, así existen archivos semiactivos e inactivos.

Los archivos activos: Representan un material de información indispensable en la actividad diaria es una empresa ya que su consulta es constante.

Los archivos semiactivos: Se establece en un tiempo prudente, de acuerdo a las necesidades de la empresa, para la conservación de documentos; con la finalidad de dejar espacio a otros documentos ya que de lo contrario, el de las gavetas sería insuficiente.

En los archivos inactivos se guardan los documentos que son consultados ocasionalmente. Por ejemplo, los datos de establecimiento de las empresas anónimas, estados contables, etc. Todos estos documentos nunca deben ser destruidos.

Dentro de un sistema de archivo, todo documento lleva una continuidad: se clasifica en registrar y archivar.

Clasificar: Es reunir todos los documentos de una misma clase o de un mismo asunto.

Registrar: Es anotar en tarjetas o libretas los datos de los documentos clasificados anteriormente.

Archivar: Es guardar ordenadamente en el archivo los documentos previamente clasificados, registrados y colocados en carpetas.

Los sistemas de archivo más usuales son:

Alfabético, Cronológico, Geográfico. Por asuntos. Existen otros como el numérico y el decimal, que por su complejidad y extensión, no se estudiarán. (es.slideshare.net/.../metodos-basicos-para-archivar-y-mantenr-los-docum...)

Sistema Alfabético:

El uso de este sistema es el más frecuente y fácil de entender; se puede llevar a cabo sin dificultad. Como su nombre lo indica es ordenar alfabéticamente por los nombres.

Es uno de los sistemas fundaméntameles de archivo, esto tiene como base la secuencia de letras del alfabeto este sistema denomina unidad de archivo a cada una de las partes en que se divide el nombre de una persona, empresa o institución, a continuación tenemos los pasos correctos para archivar alfabéticamente:

- 1) **Inspeccionar:** Se revisan los documentos o papeles para comprobar si ha sido autorizado el archivo.
- 2) **Clasificación:** Se determina el título bajo el cual se archivarán los documentos, esto dependerá de la frecuencia que se le conceda, bien al nombre del remitente de la correspondencia al asunto de que se trata, al nombre del destinatario y nombre de la localidad donde provienen o hacia donde se envía.
- 3) **Marcar o codificar:** Se procederá a señalar el título bajo el cual se archivara la correspondencia, este paso se realiza subrayando el titulo seleccionado.
- 4) **Distribuir:** Consiste en separar alfabéticamente los títulos marcados.
- 5) **Archivar:** Se procede a colocar los papeles o documentos en sus respectivas carpetas para luego proceder a archivarlos en su estricto orden alfabético.

Sistema Geográfico: En este sistema la clasificación es muy sencilla ya que se realiza con base en un ordenamiento alfabético de regiones, territorios, estados y provincias, etc.

Para el ordenamiento de los expedientes dentro de los muebles y archivadores, se usan guías divisionarias a cinco cortes en cuyas pestañas se anotan los nombres geográficos en el orden de su división política: nación, estado, ciudad, pueblo, etc.; ordenadas alfabéticamente o bien por los apellidos y nombres de los interesados en los asuntos empleando siempre juegos de guías y en una distribución alfabética dentro de cada lugar.

En tales condiciones el sistema puramente geográfico es una combinación del geográfico con el alfabético de nombres de personas físicas, morales, asuntos este sistema de Archivos, es directo si se contrae a los lugares geográficos en ordenamiento estrictamente alfabéticos; pero requiere del catálogo si hay que determinar por los apellidos y nombres de personas, instituciones por asunto y el lugar en que radican la alfabetización se hace siguiendo la regla general de la materia.

En cuanto a la redacción de los nombres geográficos y a fin de evitar repeticiones se tratará en las reglas de redacción de catálogos, los documentos se ordenan siguiendo un orden decreciente de importancia con respecto al lugar, estado, ciudad, provincia y municipios. (cplelsasoriano.wordpress.com/archivo/archivo-geografico/)

Sistema Cronológico: Este sistema se lleva tomando en consideración la fecha de expedición de los documentos, en el caso de papeles con la misma fecha, será necesario recurrir a la ayuda del sistema alfabético. Los documentos se ordenan tomando en cuenta primero el año, después el mes y por último, el día.

Sistema de Archivo por Asunto: La clasificación que se hace por este sistema es tomando en cuenta el asunto tratado en los documentos y no tomando en consideración el nombre de la empresa remitente.

Archivo Numérico: Los expedientes se ordenan por número progresivo, del expediente se asignará a cada persona física o moral conforme se vayan "abriendo". Los Sistemas

de Archivo pueden usarse combinados como por ejemplo: Nombre y fecha; número progresivo y alfabético; El sistema de archivo más común y el más utilizado por las instituciones es el Número progresivo y Alfabético, llamado también (Alfanumérico).(Morales 2009 Sistema de Archivo)

Archivo Inactivo:

Es ventajoso este sistema porque permite la destrucción de cantidades considerables de documentos con el objeto de economizar espacios; además la microfilmación de documentos importantes tiene la ventaja de que se guardan en cajas de seguridad.

Microfilmación: Es una técnica de archivamiento de documentos basados fundamentalmente en el cambio de soporte de los documentos de papel, de un material sintético plástico flexible muy resistente y durable normalmente se trata de una cinta se “fotografian” los documentos con fuertes reducciones sin perder calidad o información.

El objeto de este proceso es el producir películas y microfichas de todos los documentos de un archivo de manera de conservar permanentemente las imágenes contenidas en los rollos de microfilmación, para ello cada empresa utilizan sistemas apropiados a sus necesidades con el objeto de proporcionar seguridad y acceso inmediato a la información microfilmada. (es.slideshare.net/yaminic/que-es-la-microfilmacin-willia)

2.2 MARCO CONCEPTUAL:

Sistema.- Conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad. Con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Los sistemas de información históricos

Dado que nuestra comunicación en torno 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.

“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.” (Moreno, 1998).

EFICIENCIA

Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable.

EFICACIA

Es la capacidad de alcanzar el que espera o se desea tras la realización de una acción.

CALIDAD

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

2.3 IDEA A DEFENDER:

2.3.1 GENERAL:

La implementación de un sistema de archivo incidirá en una mejor atención a los socios de la Cooperativa de Transporte Patria

2.3.2 VARIABLES:

2.3.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:

Sistema de Archivo

2.3.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE:

Eficiencia del Sistema de Archivo

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación Bibliográfica –Documental

Esta investigación tendrá el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre las variables: de la Implementación de un sistema de archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria , basándose en documentos de fuentes primarias como revistas, periódicos y otras publicaciones como fuentes secundarias actualizadas.

3.1.2 Investigación de Campo

Mediante la investigación de campo se realizará el estudio sistemático de los hechos en la Cooperativa Patria. En esta modalidad de investigación, se tomará contacto directo con la realidad para obtener información de acuerdo con los objetivos del trabajo de investigación.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Exploratorio

En este nivel la investigadora podrá relacionarse con la Cooperativa Patria de la Provincia de Chimborazo, para obtener información relevante que le permita fundamentar su trabajo investigativo sobre la Implementación de un Sistema de Archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria en miras de una eficiencia en el servicio.

3.2.2 Descriptivo

Permitirá a la investigadora realizar una comparación y descripción minuciosa entre el contexto actual sin la implementación de un sistema de archivo y el contexto futuro con la implementación de un sistema de archivo en el área Administrativa de la Cooperativa Patria de la Provincia de Chimborazo, con el objetivo de tener un esquema claro de la realidad de las dos variables de investigación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población para la presente investigación será según se explica en el siguiente cuadro:

IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS

Tabla N° 1

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Gerente	1	0,10%
Secretario	1	0,10%
Secretaria Administrativa	1	0,10%
Presidente	1	0,10%
Clientes internos	400	39,84%
Clientes externos	600	59,76%
TOTAL	1004	100%

Fuente: Archivo de la Institución

Elaborado por: La Autora

3.3.2 Muestra

La muestra con que se trabajará en la siguiente investigación será:

Para el primer, segundo y tercer grupo a investigar no hará falta tomar una muestra por lo que la entrevista se hará al Gerente , secretaria.

Para el cuarto y quinto grupo conformado para los clientes internos y externos se aplicara la fórmula para determinar la muestra, quedando de la siguiente manera:

Cientes Externos

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

n= Muestra

N= Población

e= Error admisible entre 0,01 a 0,10

$$n = \frac{600}{0,10^2(600 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{600}{0,10(599) + 1}$$

$$n = \frac{600}{0,01(599) + 1}$$

$$n = \frac{600}{5,99 + 1}$$

$$n = \frac{600}{6,99}$$

$$n = 85,84$$

Cientes Internos

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

n= Muestra

N= Población

e= Error admisible entre 0,01 a 0,10

$$n = \frac{400}{0,10^2(400 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{400}{0,01(359) + 1}$$

$$n = \frac{400}{3,59 + 1}$$

$$n = \frac{400}{4,59}$$

$$n = 87,15$$

3.4 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Se aplicará el método Analítico porque se realizará un estudio individualizado de cada información que se obtenga sobre las dos variables: Sistema de archivo y Eficiencia en el sistema de archivo, así como también, del objeto de estudio en la Cooperativa Patria.

Se aplicará el método Sintético porque se realizará un criterio global resumido a partir del análisis de la información recopilada de manera detallada sobre el objeto de estudio y las variables: Sistema de archivo y Eficiencia en el sistema de archivo.

3.4.2 Técnicas

La encuesta.- Esta técnica será aplicada a: clientes externos e internos, con la finalidad de poder recabar información sobre el Tema: Implementación de un Sistema de Archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria de la Provincia de Chimborazo.

3.4.3 Instrumentos

El cuestionario.- Este se aplicará dentro de la encuesta con preguntas cerradas que servirán de enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad estudiada sobre las variables motivo de la investigación.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Internos

1. ¿Cuál fue el tiempo que usted espero para recibir atención en el Área de Secretaria de la Cooperativa Patria?

Tabla N° 2

	Frecuencia	Porcentaje
5 minutos	8	9%
10 minutos	28	32%
20 minutos	28	32%
30 minutos o más	24	27%
TOTAL	88	100%

Gráfico 1



Fuente: Cooperativa Patria
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas que corresponden al 100%, el tiempo de espera para recibir atención en el Área de Asesoría, el 9% espero 5 minutos, el 32% espero 10 minutos, el otro 32% 20 minutos, y el 27% 30 minutos o más.

INTERPRETACIÓN:

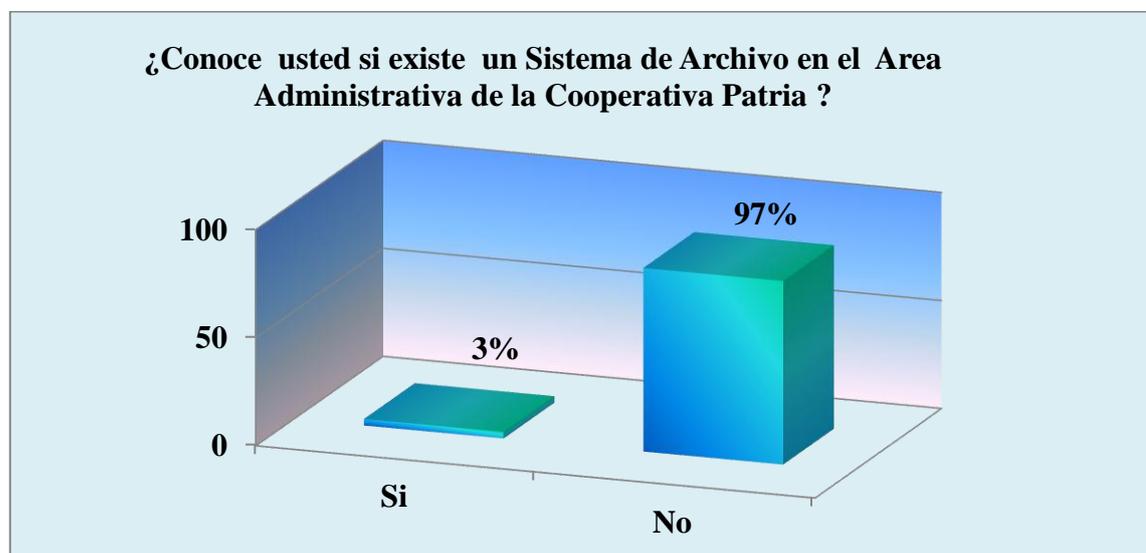
Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje de que el promedio para ser atendidos los usuarios en el Área de Secretaria de la Cooperativa Patria fluctúa del 10 a 20 minutos.

2. ¿Conoce usted si existe un Sistema de Archivo en el Área de la Secretaria de Cooperativa Patria?

Tabla N° 3

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	3%
No	85	97%
TOTAL	88	100%

Gráfico 2



Fuente: Cooperativa Patria
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas el 3% manifiestan que si hay un sistema de archivo, mientras que el 97% dicen que no existe un sistema de archivo el Área de Asesoría.

INTERPRETACIÓN:

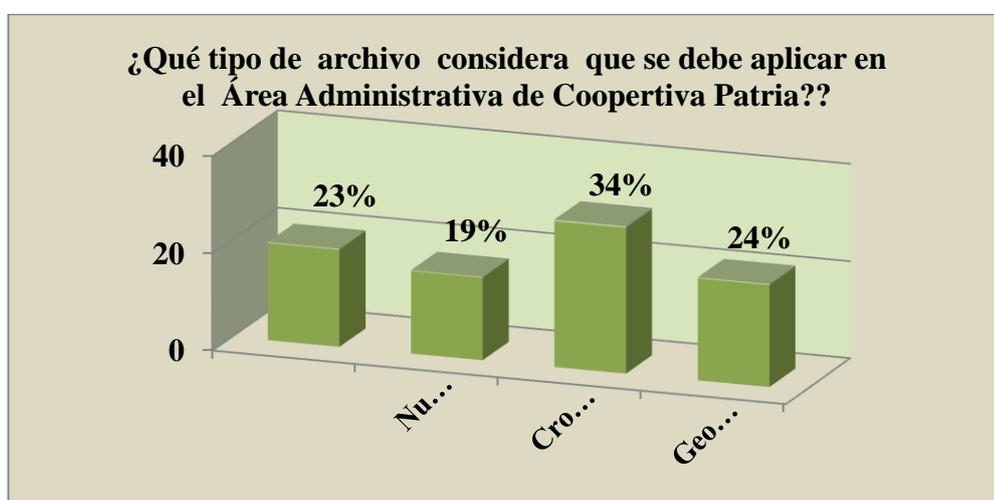
De acuerdo al resultado de la encuesta claramente visualizamos que no existe un sistema de archivo en el Área de Administrativa de la Cooperativa Patria.

3. ¿Qué tipo de archivo considera que se debe aplicar en el Área de Administrativa de la Cooperativa Patria?

Tabla N° 4

	Frecuencia	Porcentaje
Alfabético	20	23%
Numérico	17	19%
Cronológico	30	34%
Geográfico	21	24%
TOTAL	88	100%

Gráfico 3



Fuente: Cooperativa Patria
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas que corresponden al 100%, manifiestan que se debe aplicar ciertos sistemas de archivos, el 23% alfabético, el 19% numérico, el 34% cronológico y el 24% geográfico.

INTERPRETACIÓN:

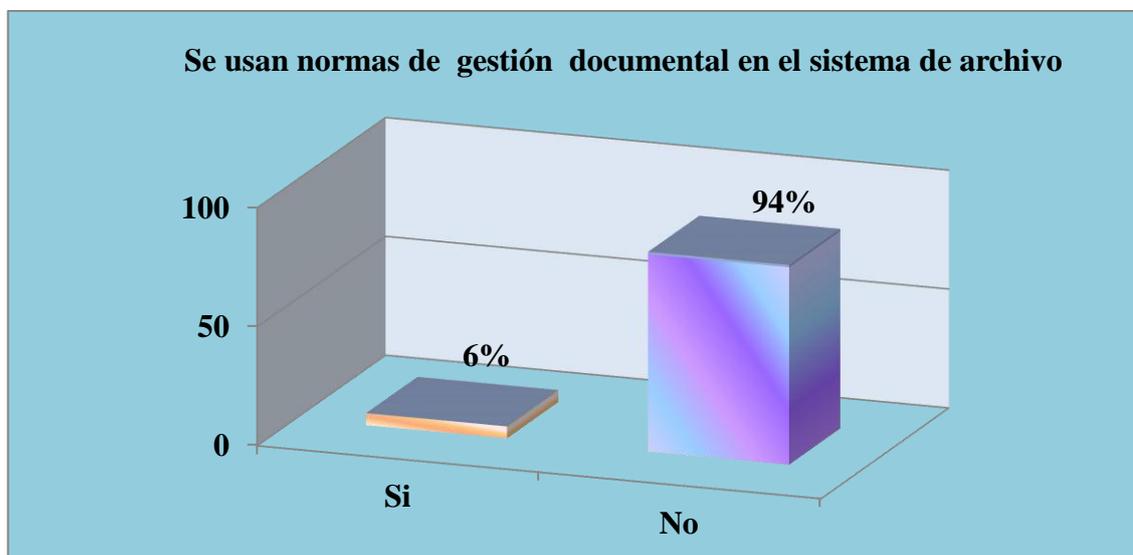
Como podemos ver de los porcentajes obtenidos de los sistemas de archivo que se deben aplicar en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria, el más puntuado es el cronológico sin desmerecer los demás, que se pueden combinar de acuerdo a las necesidades del área.

4.- ¿Se usan normas de gestión documental en el sistema de archivo?

Tabla N° 5

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	6%
No	83	94%
TOTAL	88	100%

Gráfico 4



Fuente: Cooperativa Patria

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 6% manifiestan que se usan normas de gestión documental en el sistema de archivo, mientras que el 94% dicen que no se usan normas.

INTERPRETACIÓN:

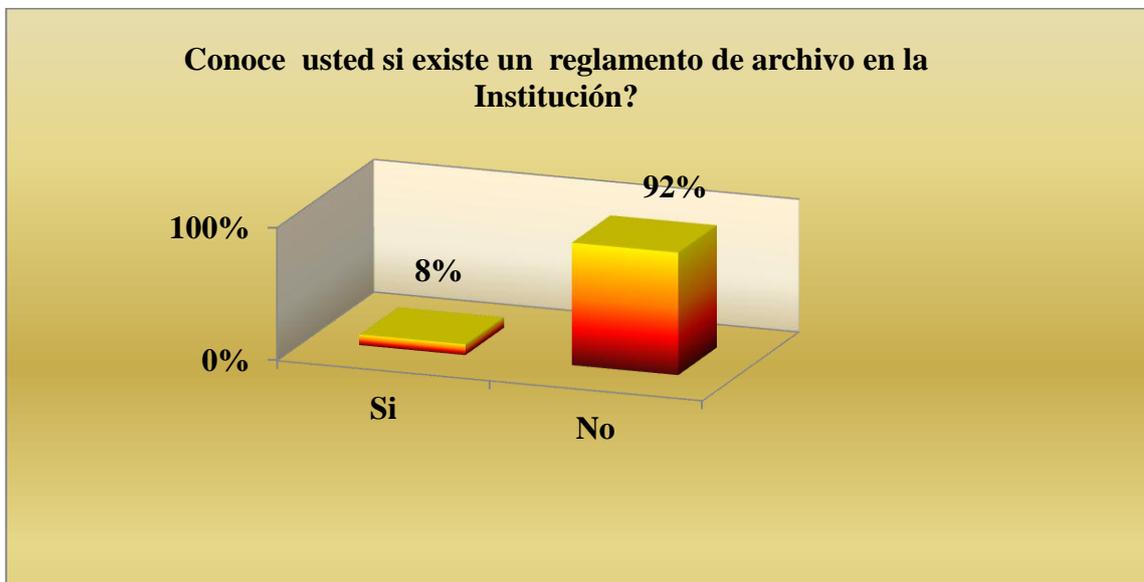
El 94% de los encuestados están de acuerdo que no se aplica normas de gestión documental en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria, mismo que es muy importante para aplicar un sistema de archivo de manera eficiente.

5.-Conoce usted si existe un reglamento de archivo en la Institución?

Tabla N° 6

	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	8%
No	81	92%
TOTAL	88	100%

Gráfico 5



Fuente: Cooperativa Patria
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 8% dice que existe un reglamento de archivo y el 92% que no hay en la Institución ningún reglamento de archivo.

INTERPRETACIÓN:

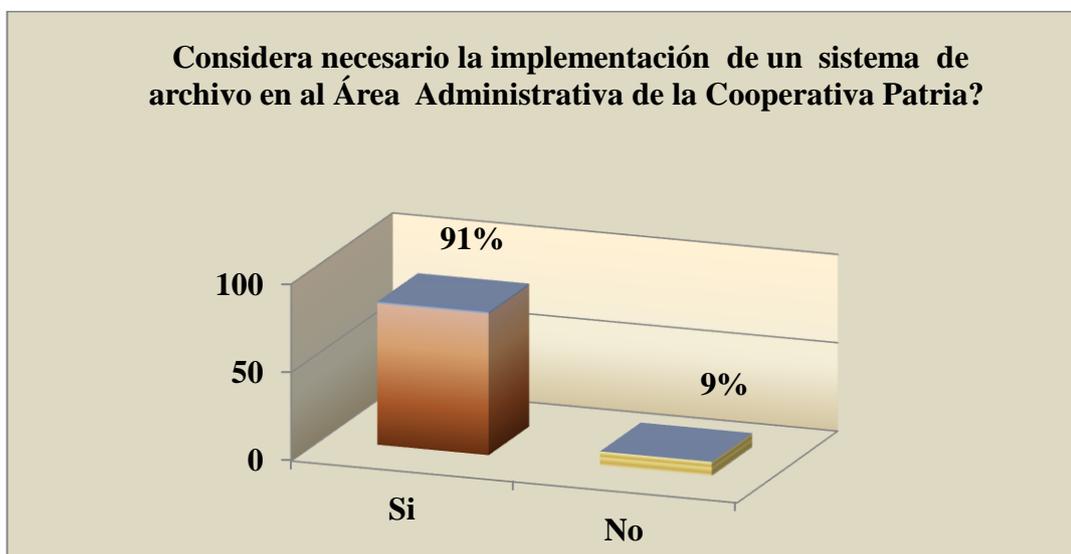
De acuerdo al resultado y al alto porcentaje podemos determinar que la Institución no posee un reglamento de archivo.

6. ¿Considera necesario la implementación de un sistema de archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria?

Tabla N° 7

	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	91%
No	8	9%
TOTAL	88	100%

Gráfico 6



Fuente: Cooperativa Patria
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 91% manifiestan que es necesario implementar un sistema de archivo en el Área Administrativa, el 9% que no se debe implementar.

INTERPRETACIÓN:

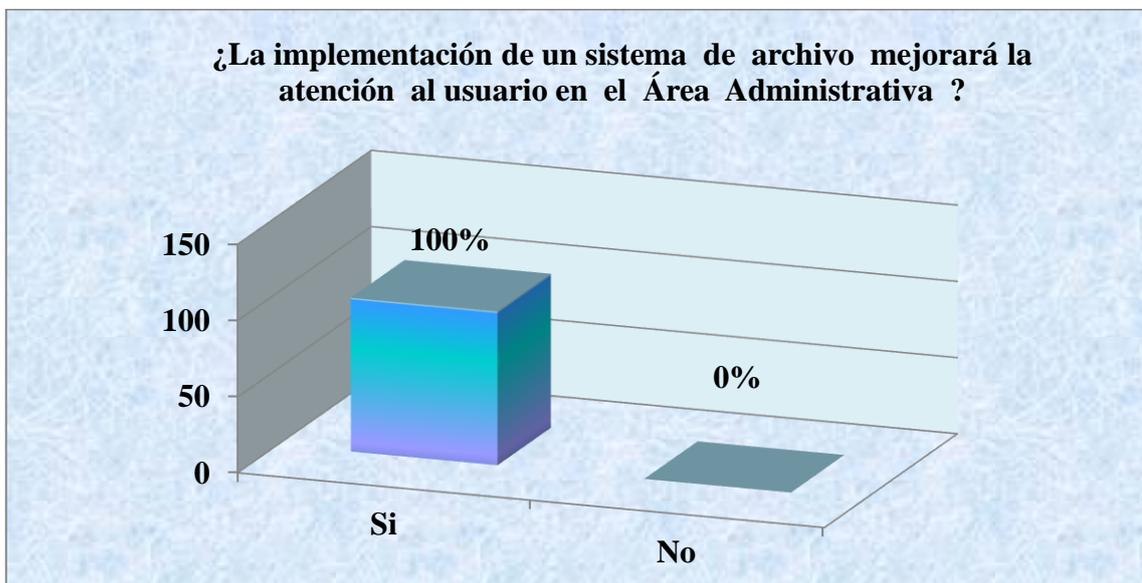
De acuerdo a los resultados obtenidos claramente se evidencia la necesidad de implementar un sistema de archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria .

7. ¿La implementación de un sistema de archivo mejorará la atención al usuario en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria?

Tabla N° 8

	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	100%
No	0	0%
TOTAL	100	100%

Gráfico 7



Fuente: Cooperativa Patria
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas que corresponden al 100%, manifestaron en su totalidad que la implementación de un sistema de archivo ayudará a mejorar la atención al usuario.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al resultado obtenido es necesario implementar un sistema de archivo, a fin de mejorar la atención a los usuarios que acuden al Área Administrativa de la Cooperativa Patria .

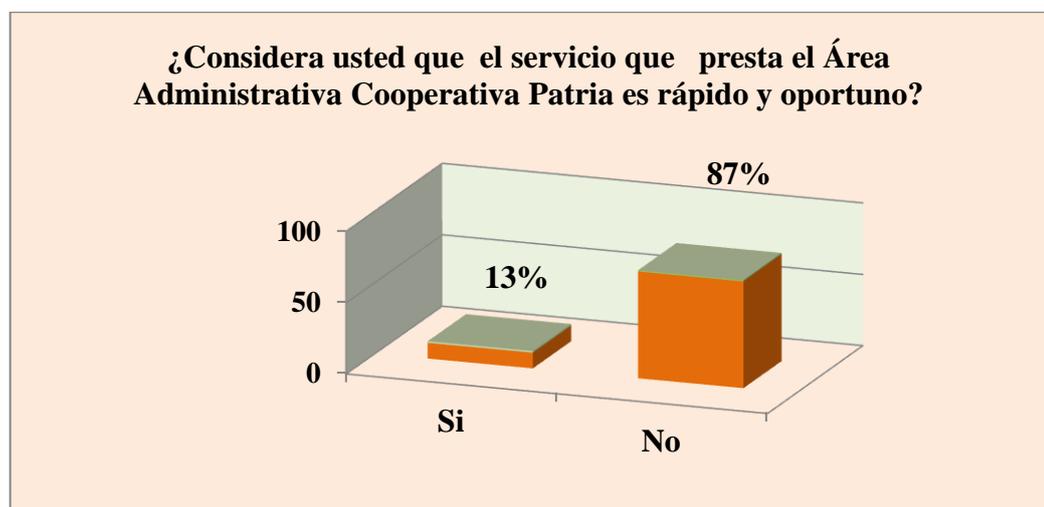
3.5.2 Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Externos

1. ¿Considera usted que el servicio que presta el Área Administrativa de la Cooperativa Patria es rápido y oportuno?

Tabla N° 9

	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	13%
No	75	87%
TOTAL	86	100%

Gráfico 8



Fuente: Cooperativa Patria
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 13% manifiestan que la atención en el Área de Asesoría Administrativa de la Cooperativa Patria es rápida y oportuna y el 87% que no.

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, se evidencia que no existe una buena atención en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria .

2. ¿Qué tiempo espero usted para ser atendido en el área Administrativa de la Cooperativa Patria?

Tabla N° 10

	Frecuencia	Porcentaje
5 minutos	15	17%
10 minutos	37	43%
20 minutos o más	34	40%
TOTAL	86	100%

Gráfico 9



Fuente: Cooperativa Patria
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 17% manifiestan que el tiempo de espera para recibir atención en el Área Administrativa fue de 5 minutos, el 43% espero 10 minutos, y el 40% 20 minutos o más.

INTERPRETACIÓN:

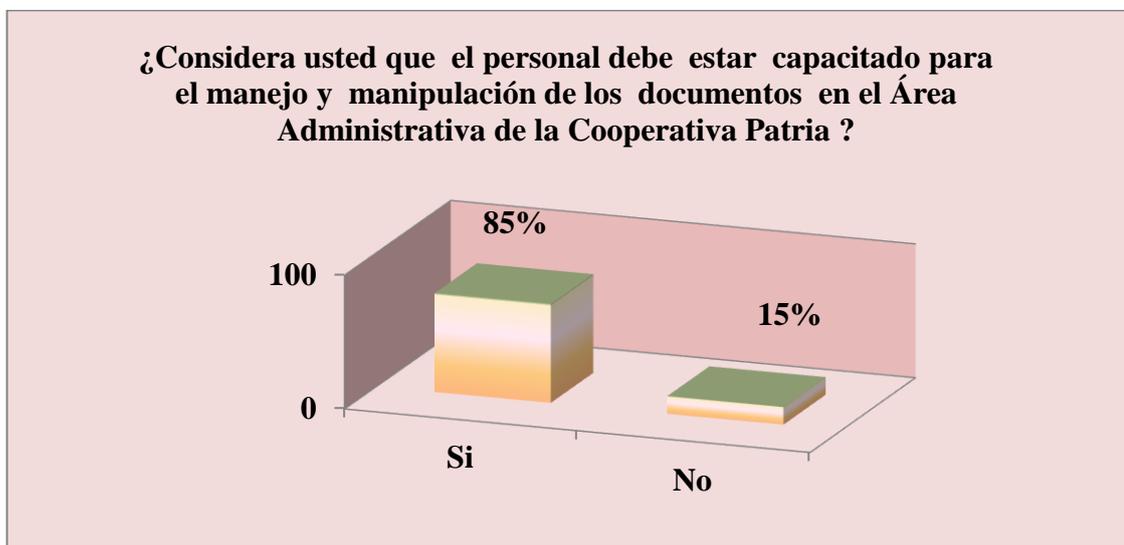
Se puede evidenciar según los resultados que para ser atendidos en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria fluctúa entre 10 a 20 minutos.

3. ¿Considera usted que el personal debe estar capacitado para el manejo y manipulación de los documentos en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria?

Tabla N° 11

	Frecuencia	Porcentaje
Si	73	85%
No	13	15%
TOTAL	86	100%

Gráfico 10



Fuente: Cooperativa Patria
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas que corresponden al 100%, consideran que el personal debe ser capacitado para el manejo y manipulación de los documentos en un 85% y el 15% que no es necesario.

INTERPRETACIÓN:

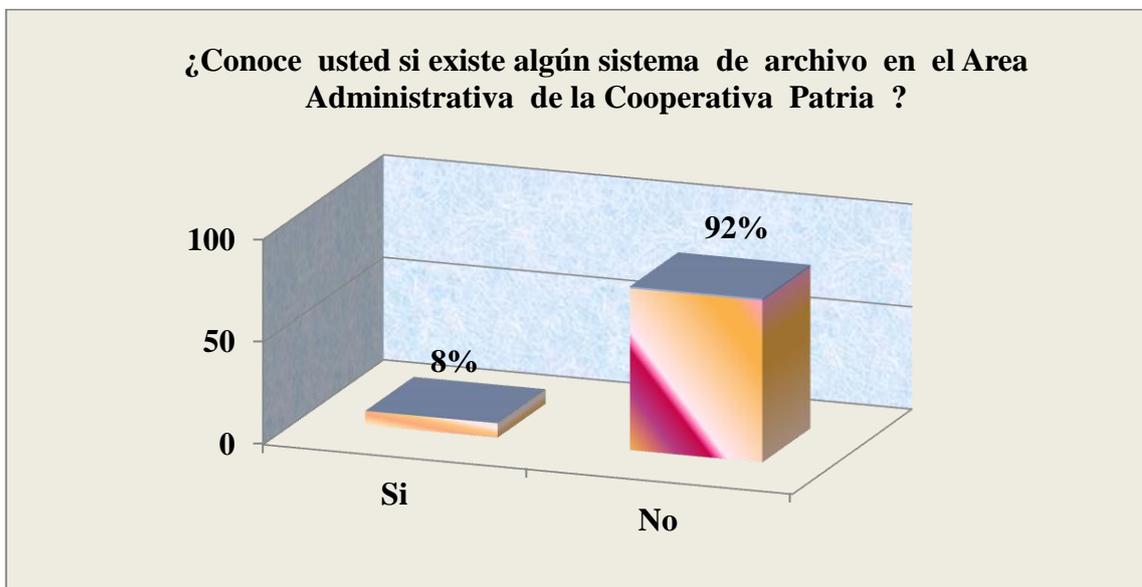
Es evidente según los resultados de las encuestas que el personal tiene que ser capacitado para el manejo y manipulación de los documentos en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria .

4. ¿Conoce usted si existe algún sistema de archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria?

Tabla N° 12

	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	8%
No	79	92%
TOTAL	86	100%

Gráfico 11



Fuente: Cooperativa Patria
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 8% manifiestan que si existe un sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura, mientras que el 92% dicen que no existe ningún sistema de archivo.

INTERPRETACIÓN:

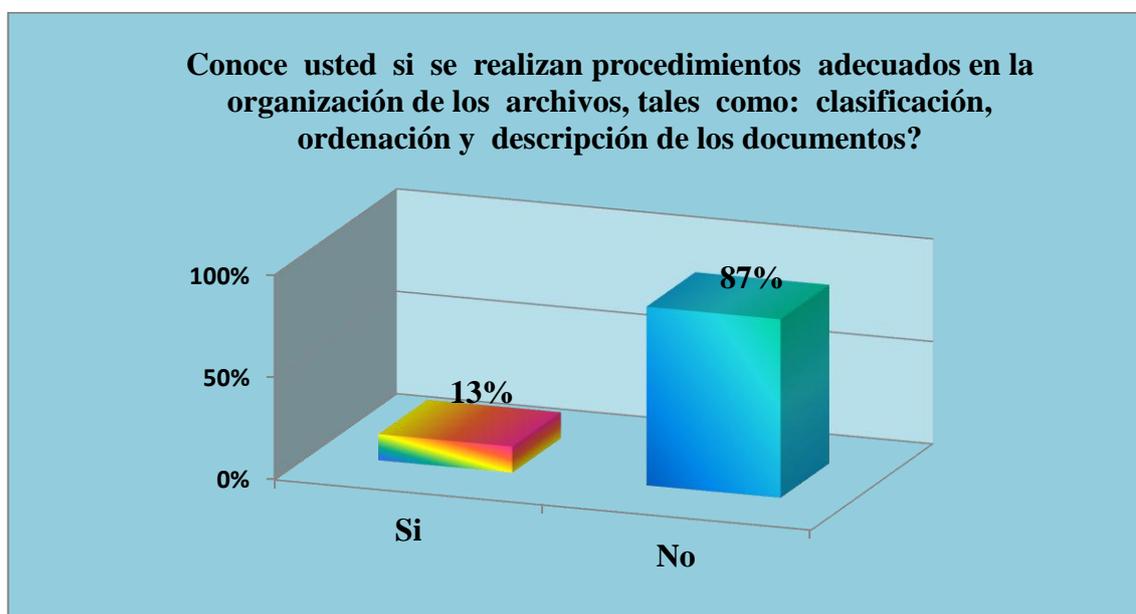
Con un 92% podemos establecer que no existe ningún sistema de archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria.

5. Conoce usted si se realizan procedimientos adecuados en la organización de los archivos, tales como: clasificación, ordenación y descripción de los documentos?

Tabla N° 13

	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	13%
No	75	87%
TOTAL	86	100%

Gráfico 12



Fuente: Cooperativa Patria

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas que corresponden al 100%, manifiestan el 13% que si se realizan procedimientos adecuados para la organización de los archivos y el 87% que no se aplica ningún procedimiento.

INTERPRETACIÓN:

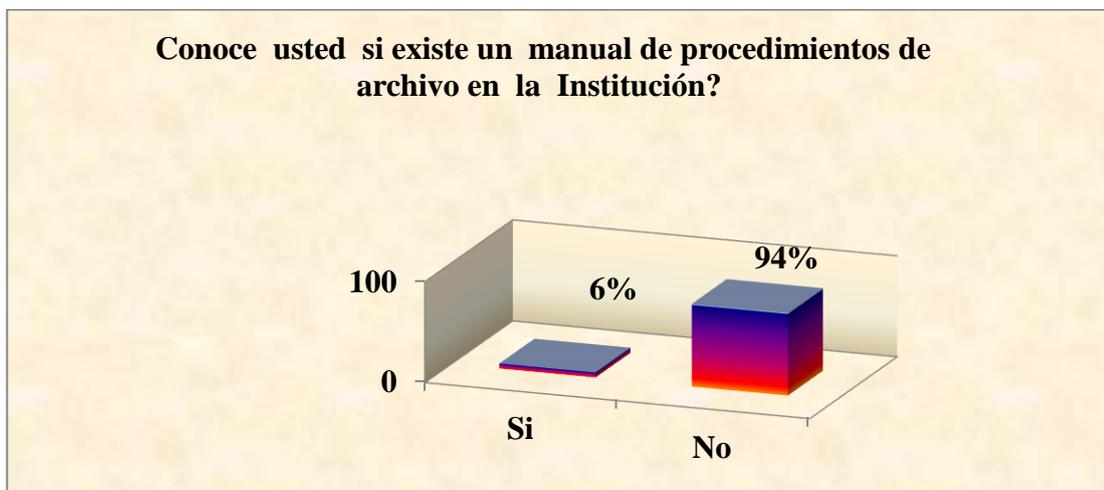
De acuerdo a los resultados obtenidos y al porcentaje muy alto claramente evidenciamos que en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria no se aplica ningún procedimiento para la organización de los documentos.

6. ¿Conoce usted si existe un manual de procedimientos de archivo en la Institución?

Tabla N° 14

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	6%
No	81	94%
TOTAL	86	100%

Gráfico 13



Fuente: Cooperativa Patria
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 6% manifiestan que si existe un manual de procedimientos de archivo en la institución y el 94% que no.

INTERPRETACIÓN:

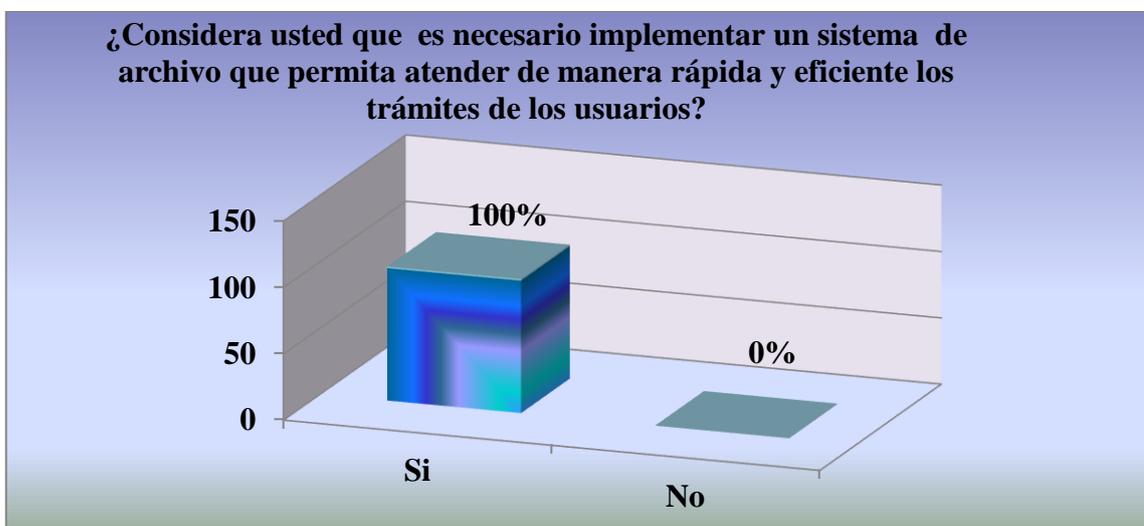
Con los resultados obtenidos visualizamos claramente que en la Institución no existe un manual de procedimientos de archivo.

7. ¿Considera usted que es necesario implementar un sistema de archivo que permita atender de manera rápida y eficiente los trámites de los usuarios?

Tabla N° 15

	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	100%
No	0	0%
TOTAL	100	100%

Gráfico 14



Fuente: Cooperativa Patria

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas el 100%, manifiestan que es necesario implementar un sistema de archivo que permita atender de manera rápida y eficiente los trámites de los usuarios en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados de la encuesta se evidencia claramente que en el Área de Asesoría de Prefectura es necesario implementar un sistema de archivo que permita atender de manera rápida y eficiente los trámites que realizan los usuarios y así optimizar el tiempo.

3.5.3 Resumen de las encuestas

A continuación se presenta un cuadro resumen de todos los hallazgos encontrados en la encuesta realizada y que nos sirve de sustento para la propuesta y así llegar a determinar la falta de un sistema de archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria.

Tabla N° 16

NÚMERO DE PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTAS	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES	COMENTARIOS
CLIENTES INTERNOS				
1. ¿Cuál fue el tiempo que usted esperó para recibir atención en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria?	5 minutos	8	9%	Se debe considerar que los usuarios deben ser atendidos de forma inmediata y eficiente optimizando el tiempo.
	10 minutos	28	32%	
	20 minutos	28	32%	
	30 Minutos o más	24	27%	
2. ¿Conoce usted si existe un Sistema de Archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria?	Si	3	3%	Se debe implementar un sistema de archivo, ya que no existe en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria.
	No	85	97%	
3. ¿Qué tipo de archivo considera que se debe aplicar en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria?	Alfabético	20	23%	De los diferentes sistemas de archivo el más bajo es el numérico, pero en sistemas de archivo se debe aplicar de acuerdo al área y a la necesidad existente.
	Numérico	17	19%	
	Cronológico	30	34%	
	Geográfico	21	24%	
7. ¿La implementación de un sistema de archivo mejorará la atención al usuario en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria?	Si	100	100%	Se debe implementar el sistema de archivo mismo que permitirá brindar un mejor servicio a los usuarios del Área Administrativa de la Cooperativa Patria .
	No	0	0%	
CLIENTES EXTERNOS				
1. ¿Considera usted que el servicio que presta el Área Administrativa de la Cooperativa es rápido y oportuno?	Si	11	13%	Los usuarios coinciden que la atención no es rápida y se debe mejorar ya que ellos son la razón de ser de la Institución.
	No	75	87%	
3. ¿Considera usted que el personal debe	Si	73	85%	Se debe considerar que el personal reciba capacitaciones

estar capacitado para el manejo y manipulación de los documentos	No	13	15%	permanentes, a fin de que cumplan sus funciones de manera eficiente y se brinde un mejor servicio a los usuarios.
6. Conoce usted si existe un manual de procedimientos de archivo en la Institución?	Si	5	6%	Se debería tomar en cuenta como Institución en ejecutar un manual de procedimientos para que el personal aplique de acuerdo a los requerimientos de cada área.
	No	81	94%	
7. ¿Considera usted que es necesario implementar un sistema de archivo que permita atender de manera rápida y eficiente los trámites de los usuarios?	Si	100	100%	Es de vital importancia implementar un sistema de archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa , a fin de prevalecer el derecho de los usuarios a ser atendidos de manera rápida y eficiente optimizando su tiempo.
	No	0	0%	

Realizado por: La Autora

3.5.4 Nudos críticos detectados

Clientes Internos

- ❖ ¿Cuál fue el tiempo que usted esperó para recibir atención en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria?

20 minutos con el 32%

30 minutos o más con el 27%

- ❖ ¿Conoce usted si existe un Sistema de Archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria?

No el 97%

Clientes Externos

- ❖ ¿Considera usted que el servicio que presta el Área Administrativa de la Cooperativa Patria es rápido y oportuno?

No con el 87%

- ❖ ¿Considera usted que el personal debe estar capacitado para el manejo y manipulación de los documentos en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria?

No con el 15%

- ❖ Conoce usted si existe un manual de procedimientos de archivo en la Institución?

No con el 94%

- ❖ ¿Considera usted que es necesario implementar un sistema de archivo que permita atender de manera rápida y eficiente los trámites de los usuarios?

Si con el 100%

COMENTARIO:

Una vez encontrados los nudos críticos podemos ver claramente que de la Cooperativa de Transporte Patria debe implementar un Sistema de Archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria , a fin de dar un servicio eficiente y oportuno a los usuarios internos y externos.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Implementación de un sistema de archivo en el departamento administrativo en la cooperativa de transporte interprovincial Patria, cantón Riobamba provincia de Chimborazo”

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Objetivos de la Propuesta

1. Orientar a los funcionarios responsables del manejo de los archivos sobre los aspectos necesarios que se deben tomar en cuenta para la organización de los archivos.
2. Divulgar y presentar la metodología para la organización de los archivos.
3. Constituirse como un instrumento de apoyo para la organización de los documentos.
4. Brindar una excelente atención a los usuarios internos y externos.

4.2.2 Sistemas de Archivos

El sistema de archivo es la colección de datos que sirve para la entrada y salida de documentos físicos o magnéticos, son manejados con programas, los archivos no se requiere de un tamaño predeterminado.

4.2.3 Tipos de archivo

Algunos de los criterios para organizar los archivos son los siguientes:

- ❖ **Archivo centralizado:** la totalidad de la documentación se concentra en un solo lugar, desde aquí se atiende a los distintos datos. de la empresa. Cuando una sección o departamento necesita disponer de cierta documentación, la solicita por escrito al archivo central. Ventajas:
 - ❖ El archivo lo atiende profesionales especialistas.
 - ❖ Pueden establecerse criterios únicos para la clasificación
 - ❖ Permite el ahorro en instalaciones, equipos y materiales.
 - ❖ También el ahorro de tiempo en la búsqueda de información.
 - ❖ Modelo de documento de petición
 - ❖ Datos del Peticionario
 - ❖ Nombre y apellidos
 - ❖ Departamento
 - ❖ Cargo
 - ❖ Documento Solicitado
 - ❖ Número de registro
 - ❖ Documentación (clase, tipo, fecha, etc.)
 - ❖ Fecha de Entrega: Recibí
 - ❖ Fecha de Devolución:

- ❖ **Archivo descentralizado:** La documentación se reparte en diversas secciones, pasado cierto tiempo se lleva a un depósito común.
 - ❖ Ventajas:
 - ❖ Mayor proximidad y accesibilidad.
 - ❖ Evita los trámites de petición.
 - ❖ Inconvenientes:
 - ❖ Se repiten tareas de archivo.
 - ❖ Se multiplican los espacios, equipos, materiales y personal relacionados con los diferentes archivos.

- ❖ **Archivo Mixto:** En general las empresas llevan este sistema, se centraliza la documentación de carácter general y se descentraliza la de las secciones. El archivo se organiza en tres niveles:
- ❖ Archivo individual: Contiene la documentación que consulta y maneja cada persona en su propio trabajo.
- ❖ Archivo departamental: Cada departamento o sección guarda la documentación que maneja cada uno.
- ❖ Archivo general: Se guarda la documentación procedente de cada uno de los departamentos.
- ❖ Archivo Activo: Guardan la documentación que se consulta con frecuencia.
- ❖ Archivo semi activo: Se recogen documentos del archivo activo que dejan de estar vigentes, pero que no se destruyen.
- ❖ Archivo definitivo o inactivo: Se guardan los documentos que aun habiendo perdido su vigencia o carácter actual conservan un valor histórico o documental para la empresa.

4.2.4 Clasificaciones de los Sistemas de Archivo

Ordenar los documentos consiste en agruparlos por nombre, fecha, número, lugar geográfico o asunto. Es decir integrar los documentos de acuerdo a las características y necesidades de cada persona o institución. La forma de clasificar y guardar escritos da lugar a que surjan diversos Sistemas de Archivo. Los más usados son:

- ❖ Alfabético
- ❖ Cronológico
- ❖ Geográfico
- ❖ Por Asuntos

- ❖ Numérico
- ❖ Topográficos
- ❖ Convencionales
- ❖ Clasificación mixta

- ❖ **Sistema Alfabético.-** Se refiere a todo escrito que tiene relación con el nombre de una persona o institución. Su clasificación es alfabética según los apellidos o nombre de la empresa.

Reglas a seguir:

1. El nombre de personas físicas se archiva iniciando con el apellido paterno, materno y nombre. Ejemplos: Dinamarca Fiallos Pedro, Espín Reyes Alex, Santander Armijos Daniela, etc.

2. En caso de que los apellidos lleven monosílabos deben tomarse como parte del mismo nombre. Ejemplos: De la Rosa Reyes Jorge, Del Moral Hernández Jonas, De los Monteros Espinosa Javier.

3. Los nombres de personas morales se clasifican respetando su razón social o nombre. Ejemplos: Alarmas Panamericanas, Centro Serafín, Corsetería Francesa, Ópticas Devlin, etc.

- ❖ **Sistema Por asunto.-** Este sistema de clasificación se efectuará tomando en cuenta el contenido de cada documento, según sea su temática y no con base en el nombre de una persona.

- ❖ **Geográficos.-** Es aquel sistema que consiste en ordenar la clasificación de los documentos de acuerdo a la procedencia en que residen las partes intervinientes, y se aplica de acuerdo a los siguientes criterios, comenzar de lo general a lo particular (Nación, estado, ciudades, o provincias) y dentro de esta jerarquización darle un orden alfabético.

- ❖ **Cronológico.-** Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.
- ❖ **Numérico Simple.-** Este sistema de archivo se realiza asignándole un número progresivo a cada expediente, sin tomar en cuenta otro elemento.
- ❖ **Topográficos.-** Este sistema consiste en señalar el lugar en que se encuentra los expedientes, indicando el local, mueble y número de orden; se aplica por regla general a archivos terminados.
- ❖ **Convencionales.-** Son los sistemas que se aplican de acuerdo a las necesidades de la institución, partiendo de que esta última es un todo y por tanto compuesta por órganos pequeños, es decir partir de lo general a lo particular.
- ❖ **Clasificación mixta.-** realizando combinaciones con cualquiera de los procedimientos antes mencionados.

De los sistemas señalados, la clasificación mixta resulta más utilizada. Para mayor facilidad de localización se suelen utilizar marcar, guías o etiquetas bien visibles pegadas a las carpetas, legajos o estanterías, pudiéndose de distintos colores según las separaciones que se quieran establecer.

- ❖ **Archivos Mapeados a Memoria.-** algunos permiten asociar los archivos con un espacio de direcciones de un proceso en ejecución.

4.2.5 Clasificación de los documentos

La clasificación de documentos pretende sistematizar, aclarar conceptos e ideas, agrupar (y por tanto diferenciar) por criterios de afinidad. Pero esos criterios no siempre son los mismos: dependiendo del punto de vista que adoptemos para clasificar obtendremos una clasificación u otra para el mismo documento. No obstante, algunas de esas clasificaciones (si no todas) plantean controversias desde el momento en el que no

resulta fácil o claro incluir un documento en una u otra de las clases o cuando no quedan bien delimitados los márgenes de las mismas.

Todo objeto material que parte registre o fije, en sí, información, sea un disco compacto (CD), un disco versátil digital (DVD), papel, papiro o incluso una piedra o trozo de madera es decir, el conjunto formado por el contenedor con su contenido, con el objetivo de conservar y transmitir dicha información en el dominio del espacio y del tiempo a fin de ser utilizada como instrumento jurídico o probativo, testimonio histórico, etc. Los documentos pueden clasificarse de acuerdo a:

- ❖ Al soporte material usado para consignar la información.
- ❖ Las características informacionales.
- ❖ Permanencia de los documentos ya que toda información que ingresa a este archivo se mantendrá con carácter permanente en el mismo.

4.2.6 Actitudes ante el archivo

Para que la tarea de archivo se más agradable y útil a todo el mundo se deben tener en cuenta estas cinco reglas:

1. Elige un método de archivo adecuado, que sea simple, preciso, cómodo y flexible.
2. Archiva al día. No acumules los papeles y respeta el tiempo dedicado al archivo.
3. Divide el trabajo en diferentes operaciones, pero de la misma manera cada día: primero clasificar y rotular, después separar por epígrafes y después guardar.
4. Haz fácil la búsqueda por distintos medios: marca con rotulador fluorescentes los títulos, incrementa la visibilidad de los datos, usa colores, pon referencias.
5. Controla los préstamos fijando plazos de devolución, anotando los datos de quien lo retira, reclamando los préstamos a su vencimiento

4.3 Fundamentación de la propuesta

A pesar de ser un departamento de una institución privada se puede visualizar la falta de organización de la documentación y la inexistencia del archivo; por lo que, es necesario mejorar la atención a los usuarios internos y externos que requieren a diario el servicio en el Área Administrativa de la Cooperativa de Transporte Patria es por ello que planteo mi propuesta de implementar el sistema de archivo en la mencionada Área.

4.3.1 Políticas y normas para el archivo

Políticas:

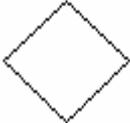
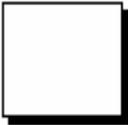
- ❖ Garantizar la fluidez y agilidad en los trámites que deben de atenderse en la difusión e información que el usuario tanto interno como externo requiera.
- ❖ Entregar información confiable y oportuna, a través de Secretaria, en el ámbito de su competencia.
- ❖ Determinar niveles de responsabilidad sobre la ejecución de tareas en el campo archivístico. Resguardar los documentos de acuerdo a la Ley del Sistema Nacional de Archivos.

Normas:

- ❖ En cada una de las dependencias existirá un Archivo de Gestión o Activo, en el que se dará trámite a los asuntos y se generarán los expedientes de uso cotidiano, posteriormente en un lapso de dos años se transferirán los documentos al Archivo Central una vez concluido el plazo de conservación establecido.
- ❖ Se podrá otorgar en calidad de préstamo los expedientes que reposen en el Archivo de Gestión o Activo a los servidores públicos autorizados por la máxima autoridad.

- ❖ Se elaborará el inventario correspondiente para la transferencia de los documentos al Archivo Central, mismos que cumplan con el plazo de conservación establecido.
- ❖ Evitar la acumulación excesiva de documentación realizando de manera oportuna los procesos de valoración, transferencia y baja documental.

4.3.2 Diagrama de Flujo

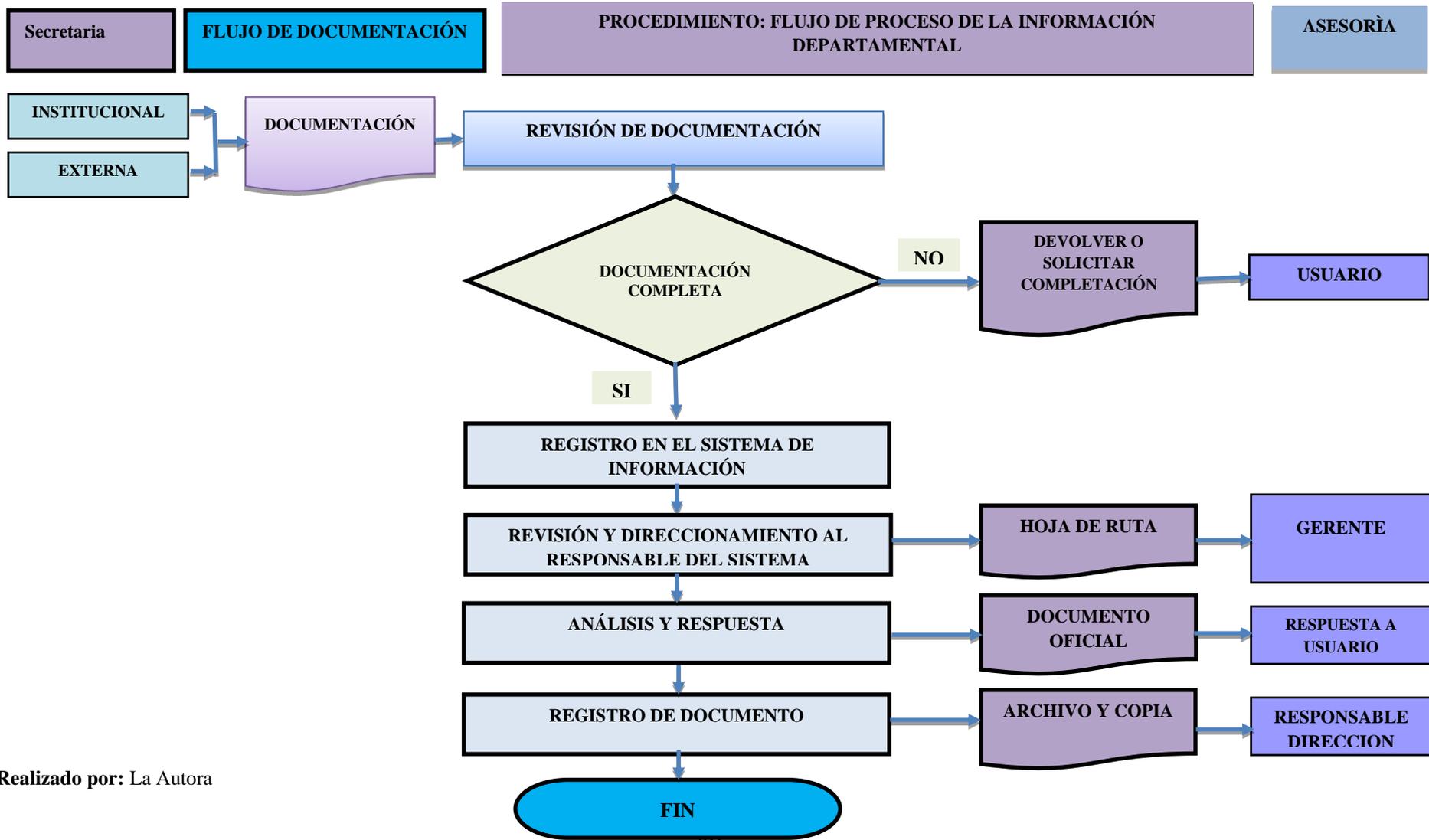
SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SI" – "NO"		Documento: Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento: Refiere a un conjunto de documentos. Un ejemplo es un expediente que agrupa a distintos documentos.		Inspección / Firma: Empleado para aquellas acciones que requieren una supervisión (como una firma o "visto bueno").
	Conector de proceso: Conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.		Archivo Manual: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y/o expediente.
	Base de datos/aplicación: Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de Flujo. Proporciona indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

Fuente: <https://www.google.com.ec/aiteco.com>

Esto nos proporciona una visión detallada de un proceso que se detalla a continuación:

- ❖ En primer lugar, facilita la obtención de una visión transparente del proceso, mejorando su comprensión. El conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso. La diagramación hace posible aprender ese conjunto e ir más allá, centrándose en aspectos específicos del mismo, apreciando las interrelaciones que forman parte del proceso así como las que se dan con otros procesos o subprocesos.
- ❖ Permiten definir los límites de un proceso. A veces estos límites son tan evidentes, no estando definidos los distintos proveedores y clientes (internos y externos) involucrados.
- ❖ El diagrama de flujo facilita la identificación de los clientes, es más sencillo determinar sus necesidades y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- ❖ Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, haciendo más factible generar alternativas útiles.
- ❖ Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común, si bien es cierto que para ello se hace preciso la capacitación de aquellas personas que entrarán en contacto con la diagramación.
- ❖ Un diagrama de flujo ayuda a establecer el valor agregado de cada una de las actividades que componen el proceso.
- ❖ Igualmente, constituye una excelente referencia para establecer mecanismos de control y mediación de los procesos, así como de los objetivos concretos para las distintas operaciones llevadas a cabo.
- ❖ Facilita el estudio y aplicación de acciones que redunden en la mejora de las variables tiempo y costes de actividad e incidir, por consiguiente, en la mejora de la eficacia y la eficiencia.

4.3.3 Diagrama de Ingreso de Documentos en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria de la Provincia de Chimborazo



Realizado por: La Autora

4.3.4 Hoja de Excel para registro de documentos externos en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria de la Provincia de Chimborazo

Tabla N° 17

HOJA DE RUTA	COPIA/ ORIGIN AL	FECHA RECEPCION	FECHA INGRESO A LA COOP.	PROVINCIA / CANTON/ PARROQUIA	ORGANIZACIÓN / ENTIDAD	SINTESIS DE LA SOLICITUD	REMITENTE	CARGO	SUMILLA GERENTE	OFICIO/ MEMORANDO	FECHA DE ENTREGA O ARCHIVO	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACION 1
01	O	15/04/2015	10/04/2015	QUITO	AGENCIA NACIONAL	REVICION VEHICULAR DEL SEGUNDO SEMESTRE	Ing. NELSON RAMIREZ	DIRECTOR	ING. JOSELUIS SUAREZ	OFICIO DIRIGIDO A LA AGENCIA	16/04/2015	1.1	

Realizado por: La Autora

4.3.5 Hoja de Excel para registro de documentos internos en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria de la Provincia de Chimborazo

Tabla N° 18

INGRESO DE DOCUMENTOS INTERNOS COOPERATIVA PATRIA 2015													
N°	FECHA RECIBIDO	N° OFICIO-MEMORANDO	REF HR	CC	REMITENTE	DEPENDENCIA/ DEPARTAMENTO	RESUMEN DE LO SOLICITADO	PARA	SUMILLA GERENTE	SUMILLA A DELEGADO/ ENVIADO	FECHA SUMILLA ENTREGA/ENVIADO	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACIONES
001	15/04/2015	1455	6489	4669	Ing. NELSON RAMIREZ	GERENCIA	SE A ENTREGADO COPIAS DE LAS REVICIONES VEHICULARS	DIRECTOR AGENCIA	FIRMADA	OFICIO DIRIGIDA A LA AGENCIA	16/04/2015	2.4	
002	15/04/2015	08		10	ING. MARY BARONA	COMPRAS DE MATERIALES	EN REFERENCIA A MEMORANDO N° 487 -	ABG. ANTONIO KUBES	PARA CONOCIMIENTO	ARCHIVO	16/04/2015	2.1	
003													

Realizado por: La Autora

4.3.6 Hoja de Excel para registro de salida de documentos del Área Administrativa de la Cooperativa Patria de la Provincia de Chimborazo

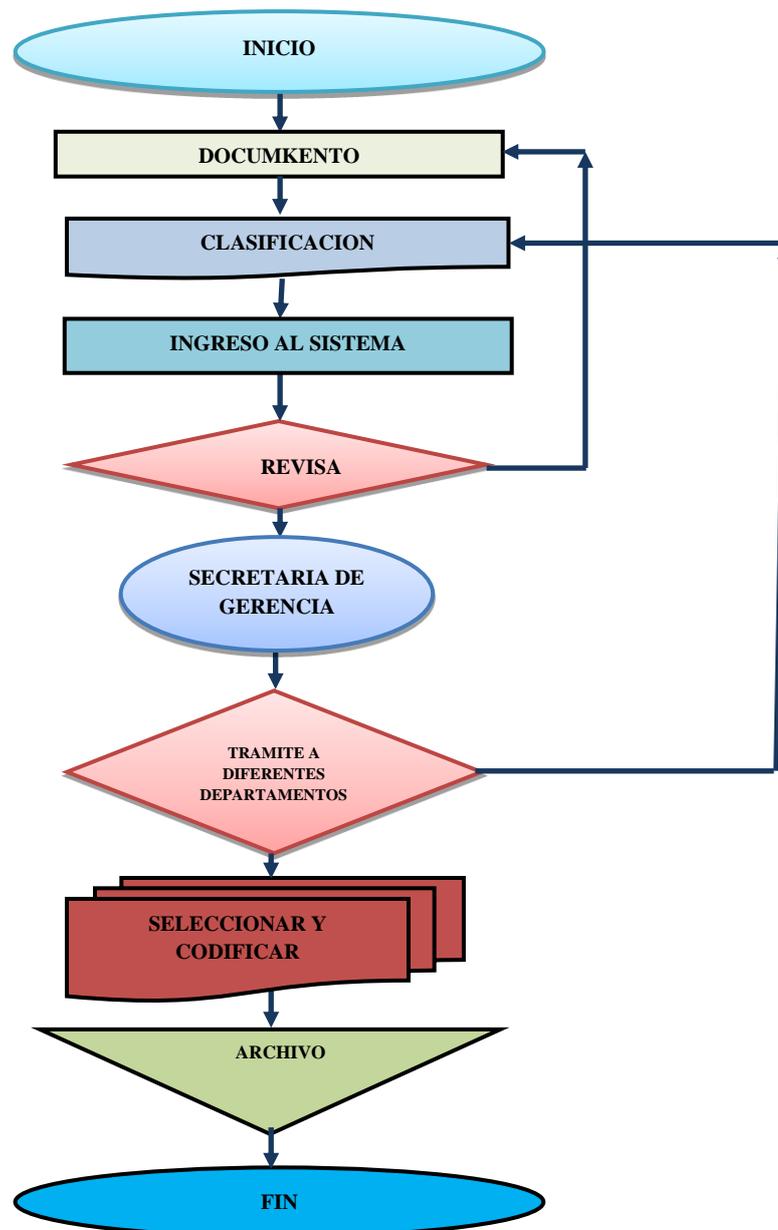
Tabla N° 19

ENVIO DE DOCUMENTACIÓN DE LA COOPERATIVA PATRIA 2015								
FECHA	N° OFICIO	N° CC-HR	RESUMEN DE LO SOLICITADO	PARA	DEPENDENCIA	FECHA ENTREGA	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACION
16/04/2015	001	42	PETICION DE UN COPIA DE LAS FFRECUENCIAS ENTREGAS POR LA AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO A LA CIUDAD DE CUENCA	DR. LUIS ZAMBRANO	DIRECCION NACIONAL DE TRANSITO	17/04/2015	3.1	
16/04/2015	002	01	SOLICITUD DE LAS REVISIONES VEHICULARES SEMESTRALES ENTREGADAS POR EL GAD DE RIOBAMBA	ING. PAULINA NARANJO	MUNICIPIO DE RIOBAMBA	16/04/2015	3.1	

Realizado por: La Autora

4.3.7 Flujo grama de archivo de los documentos del Área Administrativa de la Cooperativa Patria

Mediante este flujo grama podemos determinar la forma en que se realizará el proceso de archivo de los documentos que ingresan a la Institución, además se aplicará los diferentes tipos de archivo para su codificación, en este caso, los siguientes: Cronológico, Geográfico y Numérico.



Realizado por: La Autora

CONCLUSIONES

- ❖ De acuerdo a los resultados obtenidos claramente se evidencia la falta de organización de la documentación en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria , lo que ocasiona pérdida de tiempo a los usuarios.

- ❖ En el transcurso de la investigación se determina que no hay el resguardo de los documentos y no se cumple con los ciclos de vida de acuerdo a las leyes vigentes.

- ❖ Una vez concluida la investigación se ha determinado que no existe un sistema de archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa Patria, lo que no permite una atención oportuna y eficiente a los usuarios.

RECOMENDACIONES

- ❖ Establecer los mecanismos que permitan el buen funcionamiento y el resguardo de la documentación en el Área Administrativa de la Cooperativa de Transporte Patria, lo que permitirá brindar una atención rápida y oportuna a los usuarios.

- ❖ Capacitar al personal que labora en el Área Administrativa de la Cooperativa de Transporte Patria de la provincia de Chimborazo, para que apliquen las normas y políticas del resguardo de documentos y brinden un buen servicio a los usuarios.

- ❖ Sugerir que se implemente un sistema de archivo en el Área Administrativa de la Cooperativa de Transporte Patria, a fin de que se atienda a los usuarios internos y externos de manera eficiente y oportuna.

BIBLIOGRAFÍA

AMBROSIO, (2000). Plan de Marketing Paso a Paso Colombia.

CANDA MORENO,2006 Secretaria Ejecutiva (MMVI ed.)

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.2014
Quito

ESPÍN TAPIA, . (2008). Memoria Técnica Planeación Estratégica.

Terry;. (1985). Administración y Control de Oficina.

YANEZ. Módulo Práctica de Oficina y Archivo.

CEVALLOS,(2002). Módulo de Archivo. Riobamba ESPOCH

HERNÁNDEZ Antonieta;. (1999).Módulo de Formación General. Riobamba
ESPOCH

GAËTAN, (2009). Ley Del Sistema Nacional De Archivos Quito

NARANJO VITERI, Beatriz (2012). Módulo de Organización y Archivo.

MORALES, Hilda; (2007), Sistemas de Archivos

ANEXOS

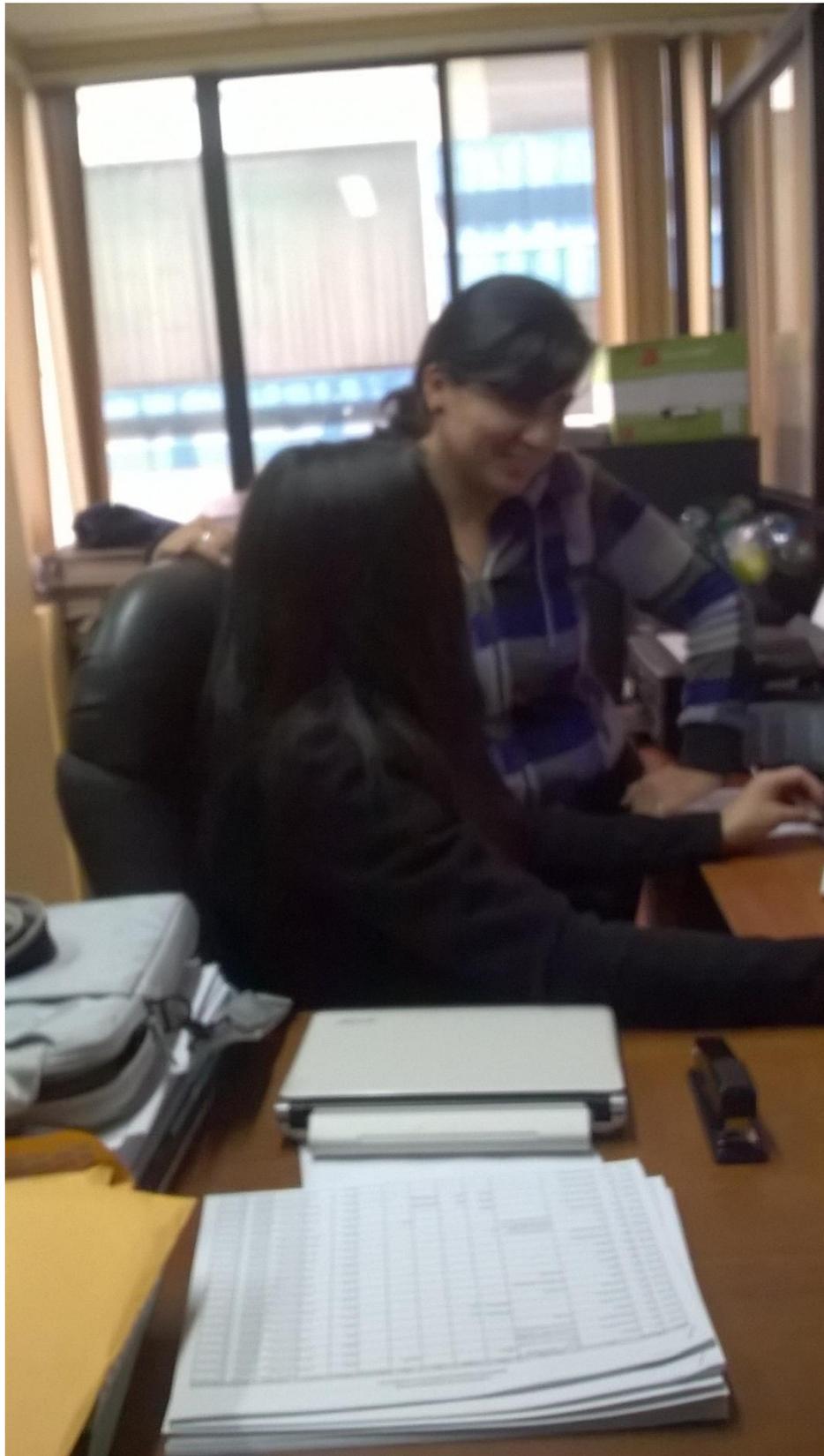
Anexos 1. Foto del archivo de la Cooperativa



Anexos 2. Foto realizando las encuestas al cliente interno



Anexos 3. Foto realizando las encuestas al cliente externo.



Anexos 4. Foto realizando las encuestas al cliente externo.

