



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y 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**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL SINDICATO ÚNICO DE OBREROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA; CIUDAD DE PUYO, CANTÓN Y PROVINCIA DE PASTAZA.**

##### **AUTORA**

**SUSANA ROCIO HIDALGO MARTÍNEZ**

**Puyo – Ecuador**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

**Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL SINDICATO ÚNICO DE OBREROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA; CIUDAD DE PUYO, CANTÓN Y PROVINCIA DE PASTAZA”, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Gerencial ha sido desarrollado por la Srta. SUSANA ROCÍO HIDALGO MARTÍNEZ, la misma que ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.**

**Ing. Paulina Renata Arellano Garcés**  
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Ing. Jimena Catalina Viteri Ojeda**  
**MIEMBRO**

## **CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, SUSANA ROCÍO HIDALGO MARTÍNEZ, estudiante de la Facultad de Administración de Empresas, Unidad de Educación a Distancia, Licenciatura en Secretariado Gerencial, declaro que la Tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.**

**Susana Rocío Hidalgo Martínez**

## DEDICATORIA

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de mi formación profesional y de este trabajo de investigación.

Mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí, y desde el cielo me das tus bendiciones y fuerzas para continuar con mis metas y lograrlas alcanzar.

A mis hermanos Marco, Mirian y Cristian gracias por estar conmigo y apoyarme siempre, y a mi hermano mayor René desde el cielo con sus bendiciones.

Y en especial a mi hijo Andrés, la razón de mi vida y por quien lucho día a día, venciendo adversidades que se presentan en el camino, siendo ejemplo de madre, amiga y confidente.

Susana Hidalgo

*“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”*

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de investigación me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque paso a paso vas haciendo realidad mi sueño tan anhelado.

A la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO “ESPOCH”** por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional para el bien de la sociedad.

A mi directora y miembro de tesis por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado en mí, que pueda terminar mi tesis con éxito.

A los docentes durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

Al Comité Ejecutivo del Sindicato Único de Obreros del GADPPz, quienes me dieron la oportunidad de realizar el trabajo investigativo, los mismos que han motivado el esfuerzo y sacrificio durante mi formación profesional.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

## ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Certificación de Responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Indice General.....	vi
Indice de Cuadros.....	ix
Indice de Gráficos.....	xi
Índice de Anexos.....	xii
Resumen Ejecutivo.....	xiv
Summary.....	xv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.1.1 Antecedentes históricos.....	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.2.1 Fundamentación Legal.....	10
2.2.2 Gestión Documental.....	12
2.2.2.1 Definición.....	12
2.2.2.2 Organización Documental.....	12
2.2.3 Archivística.....	16
2.2.3.1 Definición.....	16
2.2.3.2 Finalidad de la Archivística.....	16

2.2.3.3 Archivista.....	17
2.2.3.4 Documento Archivístico .....	17
2.2.3.5 Caracteres externos e internos del documento archivístico.....	18
2.2.4 Archivo.....	19
2.2.4.1 Definición.....	19
2.2.4.2 Importancia del Archivo .....	20
2.2.4.3 Fines del Archivo .....	21
2.2.4.4 Procedimientos Generales para Archivar .....	21
2.2.4.5 Sistemas de Clasificación de Archivo.....	22
2.2.4.6 Técnicas de Archivo.....	25
2.2.4.7 Conservación de documentos.....	29
2.2.4.8 Muebles o Tipos de Archivadores.....	30
2.2.4.9 Equipo y materiales de Archivo .....	30
2.2.5 Métodos básicos para archivar y proteger los documentos.....	34
2.2.5.1 Método Manual .....	34
2.2.5.2 Método Computarizado o Informatizado .....	34
2.2.5.3 Archivo de documentos informatizados.....	36
2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	38
2.3.1 Idea a Defender .....	38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	39
3.1 La Modalidad de investigación .....	39
3.1.1 Investigación Bibliográfica- Documental .....	39
3.1.2 Investigación de Campo.....	39
3.2 Los Tipos de investigación.....	39
3.2.1 Investigación Descriptiva.....	39
3.3 Población y Muestra.....	40
3.3.1 Población.....	40
3.3.2 Tamaño de la Muestra .....	41
3.4 Métodos, Técnicas e Instrumentos.....	43
3.4.1 Métodos .....	43
3.4.1.1 Analítico - Sintético .....	43
3.4.1.2 Deductivo – Inductivo .....	43
3.4.2 Técnicas .....	43
3.4.2.1 La Encuesta .....	43
3.4.3 Instrumento .....	44
3.5 Resultados de las encuestas .....	44

3.5.1 Resultados de las encuestas aplicadas a Personal Administrativo y Directivos del Sindicato Único de Obreros del GADPPz.....	44
3.5.2 Resultados de las encuestas aplicadas a Clientes internos (socios) del Sindicato Único de Obreros del GADPPz.....	53
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....	60
4.1 TÍTULO .....	60
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	60
4.2.1 Introducción .....	60
4.2.2 Objetivos .....	62
4.2.3 Fundamentación.....	62
4.2.4 Direccionamiento Estratégico.....	65
4.2.4.1 Misión .....	65
4.2.4.2 Visión.....	65
4.2.5 Objetivos y Estrategias .....	65
4.2.6 Políticas .....	66
4.2.7 Valores.....	67
4.2.8 Planteamiento administrativo .....	67
4.2.8.1 Organización Estructural y Funcional del Sindicato.....	68
4.3 Diseño o Propuesta.....	72
4.3.1 Creación de un Sistema de Gestión Documental .....	72
4.3.1.1 Identificación de Series Documentales .....	73
4.3.1.2 Clasificación de Documentos .....	73
4.3.1.3 Cuadros de Clasificación.....	75
4.3.1.4 Ordenación de Documentos .....	80
4.3.1.5 Recuperación de Documentos.....	81
4.3.1.6 Instalación de los Documentos- Material y Mobiliario.....	85
4.3.1.7 Normas del diseño de Gestión Documental .....	89
4.3.2 Control del diseño de un sistema de gestión documental creado.....	90
CONCLUSIONES .....	92
RECOMENDACIONES: .....	93
BIBLIOGRAFIA .....	94



## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Identificación de elementos.....	40
CUADRO 2: Composición de la muestra .....	42
CUADRO 4 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a personal administrativo y a directivos de la pregunta N° 2.....	46
CUADRO 5 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 3.....	47
CUADRO 6 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 4.....	48
CUADRO 7 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 5.....	49
CUADRO 8 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 6.....	50
CUADRO 9 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 7.....	51
CUADRO 10 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 8.....	52
CUADRO 11 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a clientes internos (socios) de la pregunta N° 1.....	53
CUADRO 12 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 2 .....	54
CUADRO 13 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 3 .....	55
CUADRO 14 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a clientes externos de la pregunta N° 4 .....	56
CUADRO 15 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 5 .....	57
CUADRO 16 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 6 .....	58
CUADRO 17: Organizativo orgánico funcional Secretaria Funcional.....	76
CUADRO 18 : Cuadro organizativo orgánico funcional Secretaria de Finanzas .....	77
CUADRO 19 : Organizativo orgánico funcional Secretaria de Actas y Comunicaciones.....	77
CUADRO 20: Organizativo Orgánico funcional Secretaria de Defensa Jurídica.....	78
CUADRO 21 : Organizativo orgánico funcional Secretaria de Prensa y Propaganda.....	78

CUADRO 22 : Organizativo orgánico funcional Secretaria de Organización y Estadística .....	79
CUADRO 23 : Organizativo orgánico funcional Secretaria de Cultura y Deportes .....	79
CUADRO 24 : Organizativo orgánico funcional Secretaria de Beneficios y Mortuoria .....	80
CUADRO 25 : Registro de salida de documentos del sindicato .....	83
CUADRO 26: Registro de entrada de documentos del sindicato .....	84

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1: Identificación de elementos .....	40
GRAFICO 2 : Composición de la muestra .....	42
GRAFICO 3 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a personal administrativo y directivos del Comité Ejecutivo de la pregunta N° 1 .....	45
GRAFICO 4 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a personal administrativo y a directivos de la pregunta N° 2 .....	46
GRAFICO 5 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 3 .....	47
GRAFICO 6 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos y directivos de la pregunta N° 4 .....	48
GRAFICO 7 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 5 .....	49
GRAFICO 8 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos y directivos de la pregunta N° 6 .....	50
GRAFICO 9 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 7 .....	51
GRAFICO 10 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos y directivos de la pregunta N° 8 .....	52
GRAFICO 11 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 1 .....	53
GRAFICO 12 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 2 .....	54
GRAFICO 13 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 3 .....	55
GRAFICO 14 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 4 .....	56
GRAFICO 15 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 5 .....	57
GRAFICO 16 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 6 .....	58

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS 1: Encuesta dirigida a directivos y a personal administrativo de la Institución .....	98
ANEXOS 2 : Encuesta dirigida a clientes internos.....	100
ANEXOS 3 : Foto 1 de archivo del Sindicato Único de Trabajadores del GADPPz .....	102
ANEXOS 4: Foto 2 de organización de datos.....	103
ANEXOS 5: Foto 3 revisión de correspondencia .....	103

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La elaboración de éste trabajo investigativo permitió dar soluciones a través de procedimientos con la finalidad de mejorar las labores desempeñadas en la oficina administrativa del Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza , donde se ha detectado ciertas fallas como: falta de organización de los documentos físicos y digitales, retrasos en gestión, desconocimiento de ubicación y pérdidas de tiempo, por lo que condujeron, principalmente, al Diseño de un Sistema de Gestión Documental, para evidenciar la organización de la documentación y el diseño de formatos para estandarizar sus procesos administrativos.

Este proyecto está desarrollado bajo las condiciones de investigación de diseño práctico de tipo manual, sirviendo como una herramienta útil para que la secretaria y el Comité Ejecutivo de la Organización se oriente de manera precisa y controlada a localizar los documentos enviados, recibidos, tanto internos como externos.

Para el desarrollo de la investigación propuesta se empleó el estudio descriptivo lo que permitió obtener información real de los procedimientos utilizados para el trámite documentario en la secretaría. En la recolección de datos se aplicaron encuestas a directivos, personal administrativo y clientes internos, y el procesamiento se lo realizó con la ayuda del programa Excel. Se aplicó los métodos inductivos - deductivos, analíticos – sintéticos debido a que fundamenta de manera científica el problema en el campo archivístico.

Garantizando de esta manera, un incremento en la operatividad y eficiencia de la misma.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

**The production of this research work allowed to provide solutions through procedures with the aim of improving the work performed in the Administrative Office of the single trade union ok workers of the autonomous decentralized Provincial Government of PASTAZA, where certain flaws have been detected as: lack of organization of physical and digital documents, administrative delays, lack of location and loss of time, that led mainly to the design of a documentary management system, to demonstrate the organization of documentation and the design of formats to standardize its administrative processes.**

**This project is developed under the conditions of research of practical design of manual type, serving as a useful tool to ensure that the secretariat and the Executive Committee of the Organization, be guided in a precise and controlled way to locate the documents sent, received, both internal and external.**

**The descriptive study was employed for the development of the proposed research which allowed obtaining real information of the procedures used for the paperwork in the secretariat. In the data collection surveys were applied to managers, administrative staff and internal customers, and the processing was made with help of the Excel program. The inductive-deductive, analytical-synthetic methods were used, since the problem is based in a scientific manner in the archival field.**

**Ensuring in this way, an increase in the operability and efficiency of the same.**



## INTRODUCCIÓN

El proyecto ejecutado, conto con la colaboración de las Autoridades y Personal de la Secretaría del Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, ubicado en la parroquia Puyo, cantón Pastaza, siendo su misión una organización competitiva, productiva, y gracias a la colaboración de cada uno de quienes conforman la institución como recurso humano y responsabilidad social logrará ser una entidad reconocida..

La Organización tiene varios años de creación y funcionamiento dentro del GAD Provincial de Pastaza, misma que ha ingresado a varios socios en cada una de las administraciones.

Pero no solo se ha evidenciado el crecimiento de socios y personal administrativo, sino también de la parte documental que se genera en la secretaria de la Institución, es así, que específicamente el archivo de la oficina no cuenta con un proceso adecuado para la correcta gestión documental, la falta de conocimiento en organización archivística ha ocasionado pérdida de tiempo y documentos, evidenciándose en la atención al usuario tanto interno como externo.

En este contexto el sindicato dispone de una oficina con una secretaria ejecutiva, en la cual es necesario diseñar un sistema de gestión documental para atender eficazmente las necesidades y expectativas de sus usuarios o beneficiarios tanto externos como internos, es por ello que se evidencia la importancia de la realización de ésta investigación como un mecanismo de organización idóneo para orientar el rumbo de documentos hacia el logro de los objetivos institucionales, además que contribuye a la creación de lineamientos para guiar a los compañeros socios cuando necesiten información pertinente.

Por consiguiente, se presenta este proyecto, el cual tiene como meta la elaboración de un Diseño de un sistema de gestión documental para la organización de los procesos administrativos que se realizan en el Sindicato Único de Obreros del GADPPz, determinándose así, la situación actual y futura de la Organización



# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las empresas en el Ecuador, en mayor o menor medida, públicas o privadas, se han visto afectadas, entre otras cosas, por la elaboración y recepción de documentos emitidos y recibidos, en donde surge la necesidad de diseñar archivos organizativos y específicos, enmarcándose así un patrimonio documental de la empresa, los mismos que ayudan a la rápida localización de documentos.

En particular, en la provincia de Pastaza en pleno siglo XXI las instituciones ya no pueden depender de la información almacenada en la memoria de las personas como lo han hecho durante muchos años por falta de conocimiento, es momento que concienticen de lo importante que es estar constantemente actualizados en el uso y manejo de nuevos procesos, diseños, sistemas, métodos o técnicas que permitan el acceso directo e inmediato a documentación que se requiere.

En este sentido, el Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, es una de las instituciones que no dispone de un archivo desde años atrás por ausencia de conocimiento en la manera de diseñar un sistema de gestión documental, problema que ha sido causado por el desconocimiento del proceso a seguir para ejecutarlo, provocando dificultades en el seguimiento de cada uno de los trámites en gestión con el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, así como también en instituciones fuera de él, causando un ineficiente servicio a los usuarios o clientes.

En este contexto, el Comité Ejecutivo, socios y personal administrativo, del Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza están conscientes de la necesidad del diseño de un sistema de gestión documental, así como una adecuada digitalización de documentos, que facilitará la organización, búsqueda, conservación de información documental, logrando con esto mejorar la imagen de la

institución. Por lo tanto un sistema manual que permita este cambio podrá evitar pérdida de tiempo, recursos materiales, humanos, así como la sustracción, confusión y/o deterioro de documentos, mediante técnicas, sistemas de clasificación ordenada del archivo, acorde a la realidad de la institución, con la finalidad de optimizar la gestión documental y establecer medidas de seguridad y control.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿El diseño de un sistema de gestión documental en el Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, en la ciudad de Puyo, permitirá salvaguardar los documentos mejorando la atención al público interno y externo, minimizando los efectos que causa el problema, logrando satisfacer sus necesidades de información inmediata y oportuna?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

La propuesta de diseño de un sistema de gestión documental se realizará en el Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, en la ciudad de Puyo, Cantón y Provincia de Pastaza.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La propuesta de diseño de un sistema de gestión documental en el Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, en la ciudad de Puyo, es importante porque a través de éste medio agilizará los procesos archivísticos toda vez que la institución no cuenta con un archivo que facilite la organización y minimice las falencias en los documentos.

Luego de realizar un análisis del problema, las causas y efectos que se dan con los documentos en el archivo del Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, el diseño de un sistema de gestión documental será de trascendental importancia toda vez que beneficiará a los socios de la institución en la organización de documentos emitidos o recibidos y al mismo tiempo es de

relevancia social porque se dará al cliente externo una atención satisfactoria y oportuna permitiendo la efectividad de las funciones en la gestión administrativa, así como también garantizará la integridad física del patrimonio documental de la institución.

Una vez revisado y verificado que no existe un diseño de sistema de gestión documental en el Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, se convierte en un tema original para la investigación de la tesista.

La presente investigación es viable por cuanto el Comité Ejecutivo del Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, a través de Secretaría facilitará la información necesaria para la elaboración del diseño de procedimientos de archivo, así como también se dispone de suficiente fundamentación de orden científico de gran valor permitiendo que los actores sociales de la institución mejoren el servicio de manera eficiente y oportuna.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un Sistema de Gestión Documental en el Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, que garantice el correcto manejo, ubicación, conservación e integridad de los documentos que sustentan las distintas operaciones contables y administrativas.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la situación actual del manejo de los documentos en el área administrativa del Sindicato Único de Obreros del GAD Provincial de Pastaza.
- Diseñar un proceso de archivo para un eficiente Sistema de Gestión Documental en la Institución.
- Informar los diferentes procesos que deben ser llevados a cabo para la mejora continua documental del archivo en la entidad

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

En el Ecuador existen instituciones públicas y privadas que han visto la necesidad de organizar documentos a través de diseños, sistemas, procesos de archivos, y medios tecnológicos adecuados, que han ayudado a que éstas mejoren el rendimiento, agilidad, atención con la finalidad de brindar un servicio eficiente a clientes externos e internos.

En la provincia de Pastaza, son pocas las instituciones, que cuentan con diseños, procesos de un sistema de gestión documental y que cumplan con parámetros de calidad, eficiencia y eficacia.

En este contexto el Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, al contar con un diseño de sistema de gestión documental , ayudará a la institución con agilidad, rapidez en la búsqueda de un documento optimizando tiempo y recursos; así como también precautelando la integridad y conservación de los mismos.

#### **2.1.1 Antecedentes históricos**

**CREACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA.**- Al iniciarse el siglo XIX la Región de Canelos estaba integrada en el territorio del Corregimiento de Ambato, jurisdicción establecida en 1797 dentro de la Presidencia de Quito, que en ese tiempo formaba parte del Virreinato de Santa Fe o Nueva Granada.

En 1802 el Rey Carlos IV de España expidió la Cédula de erección del Obispado de Mainas que debía abarcar también la Misión de Canelos. Esta Cédula, que sólo era de carácter eclesiástica, tuvo, sin embargo, consecuencias funestas en las posteriores disputas limítrofes con el Perú.

El 23 de junio de 1824 el Senado y la Cámara de Representantes de la República de Colombia expedieron una Ley de División Territorial que organizaba el territorio de la Gran Colombia en doce departamentos. Cada Departamento comprendía provincias y cantones. Seguramente la zona de Pastaza correspondía al cantón Macas de la Provincia de Chimborazo en el Departamento No. 10 llamado Ecuador.

Durante estos años el Oriente Ecuatoriano estuvo abandonado por los poderes centrales; la presencia de los misioneros disminuyó, incluso se interrumpió en varias ocasiones, más bien lo transitaban esporádicamente comerciantes, explotadores de oro y especerías de la Región, sobre todo, pieles, látex y la canela.

El 29 de mayo de 1861, ya en el Ecuador independiente, la Convención Nacional dictó la Primera Ley sobre División Territorial que distribuía el País en quince provincias, una de ellas, "Oriente". -Desde entonces se identificó a los territorios amazónicos con ese nombre. Sin embargo, muchas jurisdicciones amazónicas quedaron aún adscritas a las provincias de la Sierra.

Los cantones de Costa y Sierra se componían de parroquias; los del Oriente estaban integrados, además, por pueblos y territorios. La Provincia de Oriente constaba de los cantones Napo y Canelos. El cantón Canelos comprendía los pueblos de Canelos, Sarayaku, Lliquino, Andoas y las tribus Sapara y jíbara que integraban las misiones de Canelos.

Durante el primer Gobierno de García Moreno en 1869, se creó el Vicariato de las Misiones Orientales que fue confiada a los Jesuitas. En 1886, durante el Gobierno de Caamaño, ese Vicariato se dividió en cuatro Prefecturas Apostólicas, siendo confiadas las de Canelos y Macas a los dominicos, debemos considerar que en ese tiempo el Gobierno del Ecuador investía a los misioneros de plena autoridad política y civil, un caso lo tenemos al Rvdo. Pedro Guerrero y Sosa, quien vino a Canelos en abril de 1887, y que además de misionero tenía el cargo de Jefe Político del cantón.

El 27 de marzo de 1897, por Ley de la Asamblea Nacional, sancionada por el Presidente Eloy Alfaro el 14 de abril del mismo año, se creó la "Región de Oriente" y con este antecedente el mismo Eloy Alfaro en 1899, dicta la "Ley Especial de Oriente", dándole a la Región, un trato preferencial; pero como en la Ley anterior, varios territorios

amazónicos continuaron perteneciendo a provincias de la Sierra. En esta ocasión el cantón Canelos pasó a pertenecer a la provincia de Tungurahua.

Por lo anotado en los párrafos anteriores, se deja señalado que el origen de lo que hoy es Pastaza, nace en Canelos, pero como veremos más adelante existía también desde 1775 un pueblo llamado de Infieles del Pastaza. Canelos más bien, con el paso del tiempo, fue perdiendo su calidad de Provincia y Cantón en las brumas de la "Leyenda del País de la Canela"; incluso se habla de que en Canelos, antes de la Fundación del P. Sebastián Rosero en 1624, existía un "pueblo viejo", llamado MAUKALLAKTA. Desde aquí, se fue poco a poco, perfilándose y consolidándose el espacio geográfico y administrativo, para dar paso luego al establecimiento del cantón Pastaza, el 13 de noviembre de 1911, y lamentablemente Canelos, desde allí, se vio reducido a simplemente una parroquia rural del cantón Pastaza.

En 1920 se faculta legalmente al Ejecutivo a dividir la Región Oriental en dos provincias. El Ministro del Interior, José Julio Andrade, divide políticamente al Oriente en dos provincias: Napo-Pastaza y Santiago-Zamora. A la Provincia de Napo-Pastaza, se le asigna las Jefaturas Políticas de Sucumbíos, Napo y Pastaza. En lugar de cantones se habla, en esta ocasión, de Jefaturas Políticas. La de Pastaza comprendía las parroquias Mera, Puyo que sería la Cabecera de la Jefatura, Canelos, Andoas, Sarayaku, Río Tigre, Río Corrientes y Huasaga. Este Decreto se publicó en el Registro Oficial No. 96 del 5 de enero de 1921.

Una nueva Ley de División Territorial, expedida el 14 de Agosto de 1925, además de varios límites provinciales, determina las jurisdicciones cantonales. Mantiene las mismas parroquias de la Ley anterior, pero pone a Canelos como cabecera cantonal. Al cantón Pastaza corresponde el territorio comprendido entre el divortiumaqua-rum de la Cordillera Oriental de los Andes; el Curaray hasta la desembocadura en el Amazonas, aguas arriba hasta la desembocadura con el Pastaza; de este lugar aguas arriba hasta la desembocadura en el río Topo.

El 10 de noviembre de 1953, una nueva reforma a la Ley Especial de Oriente, determina la división de la Región en tres provincias, se mantiene la de Napo-Pastaza y se crean las de Morona Santiago y Zamora Chinchipe. Ese Decreto Legislativo fue publicado en

el R.O. No 360, del 10 de noviembre de 1953, durante la Presidencia del Dr. José María Velasco Ibarra.

Posteriormente, una nueva reforma a la Ley Especial de Oriente, aprobada el 22 de octubre de 1959 y publicada el 10 de Noviembre del mismo año, en el R.O. No. 963, crea las provincias de Napo con su Capital Tena y la de Pastaza con su Capital Puyo. En la Presidencia del Dr. Camilo Ponce Enríquez.

**MISIÓN.**-Impulsar el desarrollo físico, económico, social y ambiental de la Provincia, con especial atención al sector rural, y colaborar con el Estado, las Municipalidades y las Juntas Parroquiales, el logro de calidad de sus habitantes, en el marco de principios de equidad, justicia y solidaridad.

**VISIÓN.**-Gobierno Provincial promotor del desarrollo físico, económico, social y ambiental de la Provincia de Pastaza, reduciendo los índices de pobreza, reactivando la economía y logrando una vida decente para los ciudadanos de la provincia.

## **FUNDACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

El Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, fundado el 27 de marzo de 1973, Provincia de Pastaza, se encuentra ubicado en la Avenida Alberto Zambrano s/n y Pasaje, es una Sociedad jurídicamente establecido hoy en la actualidad cuenta con 160 socios trabajadores.

Es una Organización Clasista y sus objetivos a parte de su función reivindicación al es la de agrupar a todos los trabajadores que prestan sus servicios en el GADPPz, normará su conducta de acción a través de los principios fundamentales del Movimiento Sindical Libre y Democrático, como expresión de su fe de justicia y libertad.

## **DE LOS PRINCIPIOS:**

**ART.2.**-El Sindicato Único de Obreros del GADPPz, tiene y defiende los siguientes principios:

- a) Inspirar el respeto de los máximos valores del ser humano, sin distingo de raza, sexo, edad, posición económica, ideología o religión.

- b) Propender a la formación del nuevo movimiento laboral para la realización de cambios en la formación de una sociedad más justa, solidaria, humana, libre y democrática.

#### **DE LOS FINES:**

**ART. 3.-**Los principales fines del Sindicato Único de Obreros del GADPPz son:

- a) Por todos los medios lícitos, protegerá a los obreros que laboran en el GADPPz, afiliados, y que sean parte activa del sindicato por una vida mejor en su lucha por la libertad democrática y una verdadera justicia social.
- b) La legítima defensa de los intereses de clase, dando especial énfasis a lo que se refiere al aspecto económico y social con el fin de mejorar sus condiciones de vida y de trabajo.
- c) La cultura, capacitación profesional, deporte y educación sindical de sus miembros, difundiendo entre ellos, el conocimiento de los derechos laborales y sociales.
- d) La ayuda, auxilio, material y social, para afiliados en caso de enfermedad, muerte, accidente de trabajo, promoviendo con este objeto la doctrina y filosofía de solidaridad en sus diferentes manifestaciones.
- e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Laboral y de Seguridad Social, impulsando la contratación colectiva, salarios mínimos, que propenden al mejoramiento de las condiciones económicas y sociales de sus representados.
- f) Fortalecer los verdaderos lazos de compañerismo, solidaridad y la creciente unión entre miembros afiliados y tener la más estrecha colaboración con las demás Organizaciones Sindicales y Clasistas de su género

#### **DE LOS MEDIOS:**

**ART. 4.-**Para el cumplimiento de las finalidades del Sindicato, arriba indicadas, el Sindicato usará todos los medios legales y especialmente los siguientes:

- a) Procurará constantemente la afiliación de los Obreros que laboren en el GADPPz, y que no se encuentren afiliados de conformidad al presente estatuto.
- b) Promoverá ciclos periódicos de seminarios sindicales, mesas redondas, charlas, conferencias culturales e implementará una sala virtual para el servicio de sus



representados. Así como emitirá boletines de prensa, sobre los acontecimientos de la Institución y de la Comunidad.

- c) Difundirá y aplicará entre sus miembros afiliados las disposiciones de la Constitución Política del Estado, Código del Trabajo, Ley de Seguridad Social, su Contrato Colectivo vigente, los presentes Estatutos y su Reglamento Interno, así como otras leyes que concierne a los intereses de los obreros.
- d) Creará fondos especiales para atender a sus afiliados en caso de enfermedades, accidentes de trabajo o muerte, previa reglamentación.
- e) Realizará medios de esparcimiento de estímulos para sus miembros y familiares con el objeto de estrechar lazos de amistad y confraternidad.

### **DE LA ORGANIZACIÓN:**

**ART.5.-** El Sindicato Único de Obreros del GADPPz, se compone de los siguientes Organismos:

- a) Asamblea General
- b) Comité Ejecutivo (Secretarías)

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Fundamentación Legal**

En el presente trabajo investigativo es necesario que se conozca las normas de organización y manejo de documentos en instituciones públicas las mismas que pertenecen al Estado Ecuatoriano según lo determina la **“LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS”** que en su parte pertinente dice; **“ART. 1.-** Constituye patrimonio del estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole”

EL PÁRRAFO QUINTO del mismo cuerpo legal, de los archivos públicos y privados dice:

**Art. 13.-** Los archivos del país se clasifican en: activos intermedios o temporales y permanentes.

**Art. 14.-** Son archivos activos, aquellos cuya documentación se considera de utilización frecuente y con 15 años o menos de existencia.

**Art. 15.-** El archivo intermedio, es aquel que procesa temporalmente la documentación que tenga más de 15 años de las instituciones del sector público.

Así mismo, la enunciada Ley, tiene su REGLAMENTO, que es el instrumento que permite su aplicabilidad, mismo que en su parte pertinente, dice:

**El Art. 22.-**“Las entidades del sector público y privado así como las personas particulares que posean o custodien material que pueda ser patrimonio del Estado para efectos del registro de que habla esta ley, informarán obligatoriamente de su tenencia a la Inspectoría General de Archivo”.

**Art. 23.-** “El Consejo Nacional de Archivos podrá proporcionar ayuda técnica y económica a los particulares que posean documentos que formaren o pudieran formar parte del Patrimonio Documental del Estado, y que la requiere para su conservación y organización adecuada, igual ayuda se proporcionará al propietario de tales documentos, cuando está facilite su consulta para estudio o investigación”.

Para el efecto, existen una serie de instrumentos legales que tienen que ver con la aplicabilidad de normas jurídicas en archivo, entre otras:

- LEY DE SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS
- REGLAMENTO DE LA LEY DE SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS
- LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y SU REGLAMENTO
- INSTRUCTIVO SOBRE LA ORGANIZACIÓN BÁSICA Y GESTIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS Y OTROS

## **2.2.2 Gestión Documental**

### **2.2.2.1 Definición**

Para entender de mejor manera lo que significa Gestión Documental, se ha tomado en cuenta las siguientes definiciones:

(RUSSO, Patricia; 2009); señala que Gestión Documental en las organizaciones “Es el conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”.

(ROJAS CRUZ, Juan Carlos; 2012); menciona que “Es un conjunto de actividades administrativas y técnicas, realizado para un efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización”

(NARANJO, Wendy; 1981); indica que “La aplicación de la informática en todos los niveles de las organizaciones comprende un fenómeno que tienen sus implicaciones en la gestión documental: la proliferación de bases de datos sobre distintos aspectos, que en algunos casos están sustituyendo a los documentos como soporte de información valiosa para la organización”

Estas definiciones son importantes porque ayudarán a la investigación de la propuesta, y al tener conocimiento del manejo, tratamiento y organización de documentos de forma manual e informático; desde el ingreso hasta el trámite final permitirá minimizar recursos, tiempo y espacio; originando eficacia y eficiencia en la institución.

### **2.2.2.2 Organización Documental**

Para un entendimiento de la Organización Documental dentro de la gestión documental, se citan definiciones de algunos autores:

(LUIZA, María; 1992); manifiesta que “La organización física del archivo luego de haber realizado la separación de la documentación por grupos, la elección documental y el descarte, se procede a la organización física del archivo como tal, para lo cual los documentos deben ir Organizados.”

(ROMÁN , Luis; 2007); señala que “La organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para los cumplimientos de las metas.”.

(ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo; 2003); dice que “ Estos aspectos son determinantes de la ordenación y la clasificación en la archivología, así tenemos que los documentos se ordenan por su forma y se clasifican por su contenido”

La ordenación es la operación archivística realizada dentro del proceso de organización que consiste en establecer secuencias naturales cronológicas y/o alfabéticas, dentro de las categorías o grupos definidos en la clasificación de los documentos en una Empresa o Institución, con el propósito de cumplir los fines y objetivos planteados.

#### **2.2.2.2.1 Organización**

(JIMENEZ, Millicent; 2010); señala que el papel de la “Organización administrativa es exactamente; contratar, agrupar, reunir y dividir el trabajo, o sea, especializar para que las actividades sean ejecutadas de la mejor manera posible. Es decir, que antes que alguna actividad sea ejecutada en la empresa, deberá haber sido planeada y organizada”.

(HERRERA, Miguel; 2011); “La organización define y orienta el trabajo en el interior de la empresa, por lo que principal objetivo es ayudar a que las metas de la empresa tengan significado y sean importantes para todos sus miembros, contribuyendo a incrementar la eficiencia organizacional.”

La gestión de documentos es un sistema para regular la producción, circulación, uso, control de los documentos y archivos institucionales; a lo largo de su ciclo vital de forma eficiente.

En este sentido, uno de los mayores problemas que se presentan en el manejo de archivos es el desconocimiento de principios y técnicas para su organización y control; ya que no se tiene un concepto claro sobre lo que es un documento de archivo, lo cual trae como consecuencia problemas en el acceso a los documentos y, por tanto en la transparencia de la gestión en la institución.

#### **2.2.2.2.2 Clases de documentos**

(GUAMANGATE, María; VARGAS, Gitcela; 2013); señala la clasificación de acuerdo a la manera de transmisión de información:

- **Documentos Textuales**

Transmiten información mediante texto escrito Ej. Los manuscritos, los impresos, los listados y según el procedimiento manual o mecanizado puede ser manuscritos, mecanografiados o impresos. El soporte suele ser papel, pergamino y el formato hojas, folios, formando cuadernillo, o en forma de libros.

- **Documentos Gráficos**

En cuanto que la información está representada por formas y colores. Ejemplo: mapas, planos, dibujos.

- **Documentos en Imagen**

Los documentos en imagen pueden ser las fotografías, diapositivas, películas.

- **Documentos Audiovisuales**

Son aquellos que transmiten la información a través de la imagen o del sonido. Ejemplo: los discos, película legibles por máquina, el microfilm, disquete, etc.

- **Documentos Públicos**

Son documentos producidos por instituciones públicas en el ejercicio de sus funciones. Según el ámbito de producción podrán ser de la administración central, autónoma o local.

- **Documento Privados**

Son aquellos producidos por instituciones privadas o por particulares.

- **Documento Activo**

Es un documento que por su corta edad guarda un valor administrativo para su productor y para el ciudadano. Se encuentra en la primera etapa de su producción y su frecuencia de consulta por parte del productor es aún alta. Se encuentra en el archivo de gestión.

- **Documento Semiactivo**

Esta clase de documento se encuentra en su segunda etapa, la frecuencia de consulta con fines administrativos comienza a descender dado que con el transcurso de los años va perdiendo su valor primario y comienza a adquirir un valor secundario e histórico. Se encuentra en los archivos centrales e intermedios.

- **Documento Inactivo**

Esta clase de documento se encuentra en su etapa final desde el punto de vista administrativo, no existe frecuencia de consulta por parte del productor, tiene un valor histórico o secundario es consultado con fines de investigación.

La clasificación descrita servirá como referencia para la organización y selección al momento de realizar el archivo de documentos que determinarán la conservación de acuerdo a la emisión para una eficaz gestión documental en la institución.

- **Documento Testimonial**

Son aquellos en que la autoridad asienta una información o acepta la información de otro, garantizando su veracidad con el fin de que sirva de prueba legal o jurídica, como

ser: actas del registro civil, balances anuales, diplomas, certificados o contratos legalizados.

- **Informativos**

Son aquellos documentos que se utilizan en las distintas unidades administrativas para establecer una comunicación. Ejemplo: cartas, circulares, disposiciones, memorandos, entre otros.

### **2.2.3 Archivística**

#### **2.2.3.1 Definición**

(CASTRO, Jimenez;1989); manifiesta que “La archivística es la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y los medios para su utilización.”

(MENDO CARMONA, Concepción;1995), dice que “ La Archivística es una disciplina que se ha desarrollado a partir del análisis, el trabajo de campo y la investigación operativa sobre las organizaciones que producen documentos y los acumulan, constituyendo archivos, ya sea con fines materiales o culturales. Así ha llegado al establecimiento de unos principios esenciales, una metodología y un lenguaje propios que la identifican y distinguen de otras ciencias o disciplinas afines, con las que está integrada en el conjunto de las Ciencias de la Documentación y la Información.”

La Archivística es una disciplina de carácter eminentemente práctico, que trata de resolver los problemas referentes a los archivos, como son su conservación y organización, así como los medios para su uso, en base a la experiencia y a las técnicas conocidas por quienes las manejan.

#### **2.2.3.2 Finalidad de la Archivística**

(SCHELLENBERG, Theodore; 1958); dice que “Los fines de todo esfuerzo archivístico son los de preservar los documentos valiosos y disponerlos para dar servicio.”

(HEREDIA HERRERA, Antonia; 1989-1991); señala “ La finalidad no es otra que el servicio de los archivos a la sociedad, materializado en el ofrecimiento de la información ya sea a las instituciones productoras, ya sea a los ciudadanos, sean o no estudiados.”

(NUÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo; 1999); manifiesta “ Su finalidad es la organización del fondo con vistas a su posterior utilización aunque siempre bajo la perspectiva del respeto a su origen y a la estructura orgánica a la que pertenecen.”

Como muchas otras ciencias, la Archivística es una disciplina de carácter científico que ocupa un lugar importante en la historia ya que a través de esta se realiza la preservación, recuperación y el servicio de información de los archivos, con el fin de organizarlos y utilizarlos eficientemente.

### **2.2.3.3 Archivista**

(BEDOYA, Manuel; 2012), señala que es el “Profesional que tiene a su cargo un archivo o sirve como técnico en él.

(ÁREVALO JORDÁN, Víctor Hugo; 1998); menciona que es la “Persona que después de efectuar los estudios teóricos-prácticos sobre el manejo, cuidado y ordenamiento de archivos y documentos ha recibido el correspondiente título profesional, es que ha cursado estudios sistemáticos”.

Es la persona que resguarda los documentos, expedientes y demás información, organizando y ejecutando actividades de clasificación, codificación y custodia de documentos, a fin de mantener información actualizada y organizada a disposición de la organización. El archivista protegerá la integridad de los bienes documentales que custodia para que constituyan fiel testimonio del pasado.

### **2.2.3.4 Documento Archivístico**

(VÁSQUEZ, MURILLO Manuel; 2004); expresa que “Es un soporte modificado por un texto a él adherido que surge como resultado de una tramitación o gestión y tiene como



fin impartir una orden, testimoniar oficialmente algo o meramente probar una información útil para el trámite.”

(MARTÍN PONZUELO, Paz; 1996) ;dice “Considero documento de archivo el documento que resulta de un proceso administrativo o jurídico, así como todos aquellos que hacen posible tal proceso, recogidos en un archivo, donde paulatinamente van prescribiendo sus valores originales sustituyéndose por otros de prueba e información.”

Un documento archivístico es aquel que resulta de las actividades administrativas de una institución, y que puede estar expresado en cualquier lenguaje, forma o soporte que resultan de la tramitación administrativa con la finalidad de establecer valores documentales con el paso del tiempo por la información que puede suministrar desde una perspectiva histórica.

La gestión archivística actualiza la vida administrativa en una institución, la información, la comunicación, frente a trámites son elementos fundamentales y estas funciones no pueden desarrollarse de forma correcta si no están bien organizados los archivos, que son fuente principal interna de la organización.

#### **2.2.3.5 Caracteres externos e internos del documento archivístico**

(SCHELLENBERG, Theodore R.; 1961); expresa que “Si se examina un documento de archivo objetivamente, se observa que se compone de dos partes principales: una material y que se aprecia a primera vista por referirse al soporte y otra intangible y que se percibe al interpretar los datos que consignan la información contenida”

(ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo; 2003); dice que “Al hablar de caracteres externos lo hacemos entonces de la forma, los datos evidentes, como lo califican algunos autores. Al hablar de caracteres internos lo hacemos de su contenido, los datos latentes”

(NUÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo; 1999); menciona sobre los caracteres internos que “Conlleva la delimitación de su autor o productor, del destinatario de la gestión, de la estructura documental y de los documentos que contiene el tipo documental, de la

legislación y normativas que dan origen al tipo y de la tramitación o fases de confección del mismo”

De acuerdo a las definiciones descritas se puede apreciar que el archivista tiene que tomar en cuenta las características internas y externas del documento archivarse cumpliendo así; la archivística una función importante, el de guardar ordenadamente los documentos y de esta manera poder encontrar sin pérdida de tiempo.

A continuación se detalla las características que debe tener en cuenta el archivista al momento de archivar documentos:

- Los documentos deben ser archivados de acuerdo a su contenido.
- Ubicarlos en lugares apropiados para su conservación.
- Eliminar documentos sin importancia y duplicados.
- Brindar una información ágil y oportuna.

#### **2.2.4 Archivo**

##### **2.2.4.1 Definición**

(SCHELLENBERG, Tomás; 2010); expresa que “Son aquellos registros (documentos) de cualquiera institución pública o privada que hayan sido considerados ameritar (valorados) para su preservación (conservación) permanente con fines de investigación o para referencia y que han sido depositado o escogidos para guardarse en una institución archivística”.

(FUSTER RUIZ, Francisco; 1999); señala “ Archivo es la institución donde se reúne uno o más conjuntos orgánicos de documentos, de cualquier fecha o soporte, producido, recibidos, como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada, organizados y conservados científicamente, respetando su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones y atendido por personal capacitado , para servir al sujeto productor o a cualquier persona, como testimonio de la gestión de actos administrativos y/o jurídicos, o como información para fines científicos o culturales.”

(CORTES ALONSO, Vicenta;1989); define los archivos como “ El conjunto de documentos acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de la gestión de asuntos de cualquier índole, los producidos y los recibidos, de cualquier fecha, que se conserven y custodien para servir de referencia, como testimonio e información, por las personas responsables de tales asuntos y sus sucesores”.

El Archivo es un lugar donde se almacenan los documentos que se producen como resultado de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada, organizados y conservados en un lugar apropiado, los mismos que sirven como medio de consulta o información para quien lo genere o lo requiera.

#### **2.2.4.2 Importancia del Archivo**

(RODRÍGUEZ Balbino; 2014) manifiesta que “A medida que las empresas crecen, también aumenta la cantidad de documentos que se reciben y emiten. Este crecimiento es tan significativo que no se puede ignorar la importancia de conservar papeles que le permitan desenvolverse en forma más dinámica, útil y eficaz. Es importante para las actividades de los empleados que puedan ser encontrados o localizados con facilidad y que vuelvan al mismo lugar para realizar nuevas consultas.”

(VIDAL, José A.; 2009); manifiesta; “Tener un archivo en las debidas condiciones es muy importante en cualquier empresa, debido a la gran cantidad de documentos que genera un negocio, sea cual fuere este, también se debe entender 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”

Si la actividad de una oficina es parte importante en el desarrollo de la industria, comercio, servicios y sociedad en general, los documentos, registros y archivos son parte básica de la administración y control de las oficinas, pues si a estos no se les da la debida importancia, la oficina no puede prestar el servicio requerido. Para que el archivo sea verdaderamente útil y eficiente, se debe mantener un orden y que todos sus documentos se encuentren debidamente clasificados y ubicados en el sitio correcto

### 2.2.4.3 Fines del Archivo

(CERVANTES, Gumaro Damián; 2008); se entiende como “Archivo a la institución o al órgano de la entidad productora, encargada de reunir, organizar y conservar una fracción de fondo, un fondo o más de un fondo documental,( en su caso,y solo excepcionalmente, alguna colección) con la finalidad de ser utilizados en la gestión administrativa por la institución que los generó; en tareas de investigación histórica y /o cultural por la sociedad en general.”

(ROMO, Angel Luis; 2006); manifiesta que la finalidad de archivo es “Recoger, conservar y localizar los documentos”

La principal finalidad del archivo es la de proporcionar información precisa y completa en el menor tiempo posible; para ello, es preciso que se encuentren debidamente ordenados los documentos de modo que se pueden localizar rápidamente; por tanto, los sistemas de archivo basados en las diferentes formas de clasificación, constituyen el medio que permite encontrar en el mínimo tiempo el documento o expediente que se requiere para consulta.

### 2.2.4.4 Procedimientos Generales para Archivar

(PARERA PASCUAL, Cristina; 2009); manifiesta que el procedimiento consiste en:

- **Inspeccionar.-** Consiste en asegurarse que la correspondencia ha sido analizada, estudiada y esté lista para archivar, por lo tanto, debe estar señalada en la parte superior del documento en el cual indica que debe ir al archivo correspondiente.
- **Clasificar.-** Es asignar un código a cada unidad, dentro de la ordenación general, definiendo claramente las dependencias en el orden jurídico, hasta llegar a identificar los legados por asunto, alfabéticamente ordenados

(DITTLE DE URIBE, Marta; 2005), dice que :

- **Codificar.-** Es el procedimiento de indicar con una clave específica el nombre o asunto que se ha escogido para archivar la correspondencia.

- **Distribuir.-** Es el proceso de organizar los documentos teniendo en cuenta la numeración, la primera letra del nombre o el asunto que haya sido subrayado, es importante este paso para no abrir varias veces el mismo cajón.
- **Archivar.-** Es colocar los documentos en las carpetas respectivas de acuerdo con las técnicas y sistemas elegidos.

Una de las precauciones primordiales al archivar, es verificar que el documento esté en buenas condiciones, si está deteriorados o rotos se los debe restaurar con cinta adhesiva, se deben retirar binchas, clips u otros objetos que puedan dañarlos.

El archivo de oficina debe ser lo más uniforme posible, de manera que facilita la localización rápida y oportuna de los documentos, por ello es indispensable preparar cuidadosamente las carpetas donde se archivan los documentos.

No es aconsejable el uso de sujetadores metálicos en las carpetas, pastas o carátulas, existen dos clases de carpetas o fólderes, una para el sistema vertical; y otra para el horizontal o de gaveta; la diferencia radica en la colocación de las guías, en las carpetas o folderamas, los perfiles.

#### **2.2.4.5 Sistemas de Clasificación de Archivo**

(FERNÁNDEZ GIL, Paloma; 1999); expresa “Una buena organización de un archivo sólo es posible si se identifican correctamente las series documentales, o lo que es lo mismo, los sistemas de archivo que se implanten en la Administración estarán abocados al fracaso sin un buen conocimiento de lo que es una serie documental.”

(ENCICLOPEDIA DE LA SECRETARIA MODERNA, 1984), considera: "Método o sistema de clasificación de archivo a la secuencia lógica que el archivista sigue para ordenar la diferente documentación, y que de acuerdo con sus características puede ubicar por asunto, alfabética, cronológica, geográficamente y numéricamente”.

Un sistema de archivo para que sea un instrumento útil de localización de documentos deben codificarse en toda su estructura. La codificación escogida debe ser simple y

tener el número suficiente de caracteres para responder a las exigencias de la estructura de la clasificación.

(SIMONES, Yudeisy; HERNÁNDEZ, Roger; ZAMBRANO, Saúl; BRICEÑO, Graciela;, 2010); menciona “Los sistemas fundamentales de clasificación se resumen, en cuatro: Alfabético, Numérico, por Asunto y Geográficos”.

#### **2.2.4.5.1 Sistema Alfabético**

Sigue una secuencia lógica, basada en el arreglo de los nombres de acuerdo con el alfabeto, muy similar al usado en los diccionarios. Este sistema se ajusta a casi todos los negocios. Clasificación de los Archivos.

**Por nombres de personas naturales.** -Las personas, son todos los individuos, sin considerar, edad, raza, sexo, condición social.

**Por Nombres de razones sociales.**-Es el nombre con el cual se conoce a la institución.

**Por nombres de lugares geográficos.**-También se denomina archivo geográfico.

**Por nombres de asuntos, temas, materias.**-Más conocido como archivo por asunto

#### **2.2.4.5.2 Sistema Numérico**

Consiste en asignar números consecutivos a las personas o empresas, numerando consecutivamente las carpetas, para después archivarlas por orden numérico. Se hace una ficha con el nombre de cada una y el número asignado.

- **Numérico consecutivo o de serie corriente.**- La asignación de los números a las personas, asuntos, temas, se hace en forma progresiva, éste a su vez se subdivide en consecutivo simple y consecutivo compuesto.
- **Numérico codificado o por clave.** -Este se subdivide en decimal numérico, que consiste en la clasificación decimal por materia y de triple dígito.

- **Numérico combinado.-** Que comprende el alfanumérico, numérico por asunto, numérico cronológico

#### **2.2.4.5.2.1 Ventajas del Sistema Numérico**

- Las ventajas de este sistema son:
- Es más sencillo encontrar las carpetas.
- Los números de la carpeta se pueden utilizar para cartas.
- El archivo se puede aumentar indefinidamente (sólo será necesario añadir nuevas carpetas).
- Las fichas pueden utilizarse para otros fines.

#### **2.2.4.5.3 Sistema por Asuntos**

El sistema de archivo por asunto es la ordenación de documentos o correspondencia, que se hace teniendo en cuenta la materia o asunto de que tratan los mismos.

Los archivos por temas son útiles para llevar la correspondencia y papeles de una actividad repetitiva. El inconveniente de este sistema, es que resulta muy factible olvidar los papeles de un tema en otra carpeta, especialmente si éstos tratan de diversos asuntos.

Es el más usado en las oficinas públicas, ya que disponen de secciones y departamentos exclusivos para archivar todo tipo de correspondencias

#### **2.2.4.5.4 Sistema Geográfico**

Se ordena de acuerdo con los lugares geográficos asociados a la misma: domicilio, lugar de emisión, destino, etc.

Implica varias clasificaciones sucesivas: región o zona geográfica, comunidad autónoma, provincia, localidad, incluso calle.

Como su nombre lo indica, es la organización de los documentos o las tarjetas de los clientes, teniendo en cuenta su localización, es decir, agrupa a todos los corresponsales de un mismo lugar, por orden alfabético.

La organización de un archivo mediante estos sistemas, merece especial atención. Es necesario, elegir nombres o expresiones simples, claras, sintéticas, significativas y técnicas para cada asunto, siempre se trata de reducir a una expresión. Por lo antes señalado es necesario conocer el tema central del documento, comprenderlo, conocer la organización de la entidad y conocer e imaginar las necesidades potenciales del usuario.

#### **2.2.4.6 Técnicas de Archivo**

(CASTRO, Jimenez;1989); señala: "Las técnicas de archivo es el conjunto de normas y procedimientos que garantizan la gestión, conservación, protección, accesibilidad y difusión de la documentación"

Llevar ordenadamente un archivo es una de las funciones imprescindibles, en el desempeño de la labor de la secretaria o archivista, pues, de ello depende que todas las actividades y gestiones de la oficina se realicen sin errores de información.

A través del tiempo se ha creado una gran variedad de técnicas de archivo y sistemas de clasificación, y la empresa ha producido numerosos elementos técnicos que sirven de soporte a estos sistemas.

Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo técnico, lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible, en el momento oportuno y necesario.

Con la finalidad de localizar la documentación de manera rápida y oportuna, el archivo se clasifica tomando en cuenta los siguientes aspectos:

(LONDOÑA, Maria;2007); señala la clasificación del Archivo

##### **2.2.4.6.1 Según la posición: Archivo Horizontal y Vertical**

- **Archivo Horizontal**

El conformado por documentos que reposan en tal posición, formando legajos, paquetes, unos sobre otros. No es recomendable esta forma de archivo, mas, la



generalidad de entidades que no disponen de archivos técnicamente organizados, así los mantienen en calidad de inactivos. Otro ejemplo que sirve para identificar este tipo de archivo es el conformado por tarjetas para control de existencias: materiales de oficina, bienes, bodega, inventarios, etc., en bandejas de kardex o el archivo de planos.

- **Archivo Vertical**

Aquel conformado por documentos que se colocan en esa posición, es decir que descansan de algún lado. Así, se tienen los archivadores o biblioratos, carpetas pendaflex, folders; esta es la forma más correcta de archivo y que ofrece mayores posibilidades de clasificación.

#### **2.2.4.6.2 Según la Utilización: Archivo Principal y Auxiliar**

- **Archivo Principal**

Conformado por todos los documentos, formando expedientes, que se relacionan con determinado asunto, entidad o persona. Forman parte de los expedientes; los originales de los documentos receptados y copias de las respuestas y más trámites internos referentes al mismo caso, clasificados y ordenados bajo un sistema previamente escogido.

- **Archivo Auxiliar**

El constituido con copias de las comunicaciones y más documentos mantenidos en secuencia cronológica o numérica.

#### **2.2.4.6.3 Según el Tiempo: Activo, Pasivo e Inactivo**

Esta clasificación está determinada en función del tiempo o vigencia de la documentación.

- **Archivo Activo**

Lo constituyen los documentos de uso diario y frecuente, sujeto a trámite en unos casos o para información en otros. El tiempo de utilización o conservación, varía de acuerdo con los factores requeridos y sus reales necesidades, estos documentos deben estar en archivadores de fácil acceso.

- **Archivo Inactivo**

Una vez que la documentación se ha tramitado y obtenido la respuesta, debe ser guardada, y puede ser objeto de consulta, aunque con menor frecuencia, es considerado archivo semiactivo si se usa una vez por mes. De los anteriores se desprende el archivo pasivo.

- **Archivo Pasivo**

Es aquel conformado por documentos y expedientes de asuntos ya resueltos o tramites concluidos, de consulta ocasional, pudiendo conservarse de manera indefinida o número determinado de años. Físicamente esta documentación debe ocupar un sitio diferente al del archivo activo, bajo condiciones y cuidados también diferentes, tales como:

- **La Transferencia**

Transcurrido cierto tiempo, la documentación pierde su actualidad y debe ser archivada para que no entorpezca la consulta y uso de la documentación más reciente, que mantienen su vigencia. De esta manera se evita la sobrecarga de documentos, ya que debería encontrarse el grupo que le corresponde. La acción misma de pasar los documentos del archivo activo al inactivo y de este al pasivo, se denomina transferencia, esta actividad depende de los hábitos de la organización, puede ser por períodos determinados de tiempo, por el volumen de los documentos, entre otros aspectos; este periodo de tiempo es mensual bimensual, trimestral, anual u otros.

- **El Expurgo**

Cumplido el plazo de conservación, todos los documentos deben ser seleccionados; esta actividad se denomina expurgo, se considera el volumen documental como la duplicación informativa. Es decir únicamente se conservan los documentos o expedientes de interés o valor seguirán en el archivo, caso contrario los restantes se destruyen.

#### **2.2.4.6.4 Según su Ubicación: Centralizado y Descentralizado**

- **Centralizado**

Ubicado físicamente en un solo sitio o lugar, por tanto ofrece el servicio mediante ese exclusivo archivo a toda la organización, bajo la custodia y dirección única del responsable encargado para su operación y su personal.

- **Descentralizado**

Se encuentra disperso en diferentes unidades, departamentos o secciones que conforman la entidad o empresa. Se puede hablar entonces, de tantos archivos descentralizados cuantas unidades administrativas existan, teniendo como base el tipo de documentación y papeles específicos que corresponde a cada una de ellas.

#### **2.2.4.6.5 Según su Importancia del contenido: Histórico y Vital**

- **Histórico**

Los documentos que forman parte de esta clase tienen que ver con asuntos históricos de gran valor, relacionados con hechos, antecedentes valiosos para las entidades, organizaciones, personas, o asuntos con los que trata.

- **Vital**

Esta denominación es un nuevo concepto de la época moderna, muy cotizado analizado en países de desarrollo económico y social, el mismo que comprende la documentación relacionada entre otros aspectos, con los esfuerzos militares de la nación y desarrollo de

las fuerzas armadas; fuerzas productivas y recursos naturales de un país; mantenimiento de la salud pública, seguridad y orden; planes esenciales vinculados con las actividades de la defensa civil en casos catastróficos; documentos primordiales para la preservación de los derechos legales y humanos de los ciudadanos en general; documentos relacionados con la integridad territorial y honor de la nación, entre otros, en definitiva, aquellos de interés nacional.

#### **2.2.4.7 Conservación de documentos**

(GÓMEZ MORUECO, Raúl; 2004); indica que “Existen documentos que la ley exige conservar durante unos plazos establecidos, este es el caso de: facturas, escrituras, libros contables, entre otros, en cambio otros, a pesar de que la ley no obliga a su conservación sí puede conservarse por otro tipo de motivos: prácticos, históricos. Los documentos por su naturaleza e importancia deben ser conservados y custodiados con responsabilidad y conocimientos, aplicando técnicas y sistemas que manejan su valor y utilidad acorde con la legalización que rige para el efecto”

La conservación de documentos es un proceso archivístico que consiste en mantener la integridad física de soporte y de la información contenida en los documentos, a través de la implementación de medidas de prevención y restauración.

(ROMERO, Álvaro; 2006); expresa que “Existen un conjunto de factores que constantemente ponen en riesgo la integridad física de nuestros documentos; estos son: climatología, contaminación ambiental, contaminación biológica, siniestros, almacenamiento y manejo inadecuado de documentos y otros”

**Principios Básicos:** Adopción de medidas para asegurar la perdurabilidad material de los documentos.

- Mantenimiento y construcción de las instalaciones del archivo, (estado de edificio, instalaciones eléctricas, estanterías, entre otras.)

- Medidas preventivas contra los diversos factores de deterioro, destrucción o desaparición de los documentos; control de humedad, incendio, robo, entre otros.
- Restauración de documentos deteriorados.
- Reproducción de la documentación más representativa.
- Aplicación de los criterios y métodos de organización documental (clasificación y ordenación) según las normas de la teoría archivística.

Realmente solo existe archivo cuando hay una organización, de otro modo se trata de un conjunto almacenado de papeles.

#### **2.2.4.8 Muebles o Tipos de Archivadores**

(ENSENGAT DOURA, Luis M; 2006); manifiesta los diferentes tipos de archivadores como:

- **Unidades verticales.**-Son los más corrientes en todo departamento de archivo, son de dos, tres o cuatro gavetas, una sobre otra. Estos muebles se colocan juntos, unos al lado de otros, en tal forma que dan aspecto de orden y para aprovechar el espacio, para consultas y circulación del personal.
- **Unidades horizontales** Estos muebles consisten en gavetas, colocadas una al lado de otra. Su uso más frecuente es para organizaciones y oficinas pequeñas.
- **Unidades Laterales** En este método los documentos se apoyan sobre uno de los lados del archivador (estante), en este se va colocando uno junto al otro como los libros de una biblioteca y el título del documento debe de anotarse en el anverso.

#### **2.2.4.9 Equipo y materiales de Archivo**

(LONDOÑO MATEUS, Maria Claudia; 2010); expresa que las partes básicas del archivo son:

#### **Índice de archivadores**

Es la expresión sintética y precisa de la idea ordenatriz, está constituida por divisiones grupos principales de la información.

Los índices pueden ser:

- **Alfabéticos:** Formado por las letras del alfabeto. Ejemplo: A, B, C, D
- **Numéricos:** Formado por separación de números progresivos. Ejemplo: 1, 2, 3,4...
- **Mixtos:** Formados por la combinación deseada de las series alfabético-Numéricas o grupos de contenido.

(MARTÍNEZ ALONSO, José Alberto; 2006); expresa sobre los :

**Marbetes** En las gavetas de los archivadores, cada una deberá tener al frente una etiqueta (porta marbete).

Indicando la clasificación establecida y su funcionamiento si lo hubiere, si son letras, aparecerá la primera y última letra o combinación de letras archivadas allí. Si son números el primero y el último, entre otros Ej. A-N; 1-100

Los marbetes engomados se adhieren a la pestaña de la carpeta y se rotulan para describir lo que aparece archivado dentro de la misma, proporcionando mejor estructura y visibilidad al archivo, vienen en varios colores.

### **Gancho o Espigón**

Es el sistema más primitivo, consiste en un clavo o gancho con base de metal para que descansa sobre la mesa o el escritorio. Los papeles se enganchan en el espigón en la medida que se reciben.

#### **Tienen las siguientes desventajas:**

- No se resguardan los papeles contra el polvo.
- Los documentos pueden desprenderse y perderse con facilidad.
- Para conseguir un documento determinado hay que sacar del gancho todos los anteriores a él y volverlos a colocar en el mismo orden.

#### 2.2.4.9.1 Materiales de Oficina

(ACUÑA MONTENEGRO, José R.; 2005), menciona en forma general, de las carpetas como materia a utilizarse para el archivo de oficina.

##### **Las Carpetas**

El uso de la carpeta es generalizada dentro de una oficina, ya que no solo se usa para guardar los archivos, sino también para transportar diferentes documentos que son de importancia para la persona que está realizando el trámite.

En el caso del uso para archivar documentos se utiliza para colocar documentos relacionados con determinadas personas, empresas o instituciones o que se refiere a un mismo asunto, además de las facturas y manuales entre otros.

(RAMOS JIMENEZ, Joaquin; 2005); dice que “Según el material del cual están fabricadas”

##### **Tipos de Carpetas**

- Manila
- De fibras
- Cartón prensado
- De luxe

Además hay carpetas misceláneas y carpetas individuales.

- **Pestaña corrida:** Toda la parte de atrás de la carpeta sobresale como un cuarto o media pulgada de la del frente.
- **Pestaña cortada:** Están colocadas de dos a cinco posiciones, pueden tener un corte de una mitad, un tercio, un cuarto o un quinto de ancho de la carpeta
- **Pestaña reforzada:** Carpeta cuya pestaña ha sido reforzada doblando el mismo material de la orilla superior.

(RUIZ RODRIGUEZ, Antonio Ángel; 2005); expresa sobre los:

## **Ganchos o Corchetes de la Carpeta**

En cualquier tipo de carpetas, preferiblemente de material grueso y resistente puede usarse un gancho o corchete para agarrar los documentos a la misma. Pueden agarrarse a la carpeta en cualquier posición y pueden usarse más de una en la misma carpeta.

**Guías.-** Son tarjetas indicadoras, hechas de cartón fuerte y resistente, son un poco más grandes que las del papel que se va archivar.

Tiene doble función:

- Actúan como señales para guiar la vista hacia los lugares que se buscan en la gaveta.
- Ayudan a mantener el material contenido de la gaveta.

(BENALCÁZAR , M; ÁLVAREZ, G; MONTESDEOCA, C; 2005); menciona que los rótulos son:

## **Rótulos**

Son tirillas de papel que se adhieren a las pestañas de la carpeta y a las gavetas (en la parte de afuera) para escribir en ellas los letreros o números. Cuando el rótulo viene impreso no se usa marbete engomado. Los rótulos son los carteles o letreros.

### **2.2.4.9.2 Equipo para Archivo**

- Computadoras
- Estanterías archivadoras
- Archivadores
- Carpetas de mesa
- Archivadores de cajones de cartón neutro
- Fotocopiadora
- Pestañas
- Tijeras
- Grapadoras
- Perforadoras
- Saca grapas



La utilización de éstos equipos y materiales de archivo, con llevarán a la eficiencia de la organización documental a través de secretaria, en la que se erradicará información extemporánea, pérdida de documentos, postergación de trámites, permitiendo que se realice de manera óptima la atención al cliente interno y externo de la institución.

## **2.2.5 Métodos básicos para archivar y proteger los documentos**

### **2.2.5.1 Método Manual**

(VEGA MARTÍNEZ, Marisol; 2008) señala que “Es el arreglo sistemático de equipo y materiales que permiten la conservación de documentos de acuerdo a un plan establecido y siguiendo unos procedimientos específicos.

“Hay varios sistemas relacionados al archivo manual:

#### **Guía telefónica**

- **Sistema alfabético.**- Se busca el nombre de una empresa en orden alfabético.
- **Sistema por asunto.**-En las páginas amarillas: médicos, abogados, etc.

#### **Sistemas de Archivo**

- Alfabético
- Sistema por Asunto
- Sistema Numérico
- Geográfico”

### **2.2.5.2 Método Computarizado o Informatizado**

(VEGA MARTÍNEZ, Marisol; 2008); expresa que “Existe una variedad de sistemas y programas de computadoras diseñados específicamente para el manejo de la información.

- ACCESS
- DBASE,
- EXCEL

Los programas de **base de datos** pueden utilizarse para mantener información de:

- Empleados y computar la nómina
- Productos o piezas y obtener el inventario

- Las ventas a crédito y preparar las facturas de los clientes

Definiciones de:

**Base de datos.**-Es toda información organizada en filas o columnas.

**Base de datos computadorizada.**- Programa de computadora que organiza y procesa en listas o tablas la información.

**Egreso o producto.**- Es la información que la computadora genera como resultado de sus cálculos”.

#### **2.2.5.2.1 Excel**

(CURAY, Karina; 2013); dice que “Excel es una aplicación desarrollada por Microsoft y distribuida en el paquete de Office para usarse en Windows o Macintosh. Presenta una interfaz intuitiva y amigable con archivos de ayuda incorporados.

Excel, es una hoja de cálculo que permite trabajar con tablas de datos, gráficos, bases de datos, macros, y otras aplicaciones avanzadas. Ayudando en el cálculo de ejercicios aritméticos y siendo de gran utilidad diversas áreas como educación, administración, finanzas, producción, etc”

Archivar de manera computarizada es un procedimiento por el cual a través de un sistema,( EXCEL) se logra organizar de manera eficiente y eficaz la documentación que se genera en una institución y específicamente en cada departamento, con el propósito de ahorrar tiempo, espacio y esfuerzo.

#### **2.2.5.2.2 Características de Excel**

(CURAY, Karina; 2013); señala que EXCEL se caracteriza por los siguientes aspectos:

- Hojas de cálculo de gran dimensión, filas y columnas que forman celdas de trabajo.
- Agrupación de varias hojas de cálculo en un libro. Excel está compuesto por libros, un libro es el archivo en que se trabaja y donde se almacenan los datos.

Cada libro puede contener aproximadamente 250 hojas o carpetas. Cada hoja contiene aproximadamente 65.000 líneas y 256 columnas ordenadas numérica y alfabéticamente respectivamente.

- Actualización automática de los resultados obtenidos en la hoja, al modificar los datos de los cuales depende un resultado.
- Gran capacidad de presentación y manejo de los datos introducidos.
- Realización de distintos tipos de gráficos a partir de los datos introducidos en la hoja de cálculo, con la posibilidad de insertarlos en la misma hoja de cálculo o en hojas aparte, pudiendo presentar ambas informaciones juntas o separadas.
- Trabajar con la información de una base de datos introducida en la hoja de cálculo mediante operaciones que serían propias de un Gestor de Base de Datos como Access.

#### **2.2.5.2.3 Base de datos**

(AIZAGA, Andrés; 2013); expresa que “Una base de datos o banco de datos es un conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido, una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. En la actualidad, y debido al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos tienen formato electrónico, que ofrece un amplio rango de soluciones al problema de almacenar datos”

El incremento del volumen documental en una oficina administrativa, permite la creación de una base de datos como archivo digital de información recibida y enviada con la finalidad de organizar y tener acceso a la documentación que genera la oficina de la institución,

#### **2.2.5.3 Archivo de documentos informatizados**

(ESTEBAN NAVARRO, Miguel Ángel; 2001); señala que es “El conjunto de documentos producidos, recibidos o reunidos por una persona física o jurídica de modo involuntario, natural, espontáneo en el transcurso, y como apoyo, de su actividad de la que es testimonio, haciendo uso de la informática, que se conservan permanente tras

efectuar una selección a partir de la identificación y valoración, con medidas de autenticación y de preservación adecuadas y con un aorganización respetuosa con su modo de producción, con el fin de garantizar su valor informativo legal y cultural, así como de permitir su acceso y uso también mediante las tecnologías de la informción”

En particular desde los años noventa, se viene cuestionando muchos profesionales que laboran en instituciones públicas, sobre el alcance que pueden tener en un futuro las aplicaciones de la informática en una oficina que entrega un servicio o bien al público, con la finalidad de que a través de ésta tecnología se pueda laborar con programas digitales como es en este caso EXCELL, el cual permite visualizar de manera rápida y oportuna la información de documentos recibidos y enviados dentro y fuera de la institución, satisfaciendo el requerimiento del usuario al momento de realizar el trámite en gestión.

#### **2.2.5.3.1 Ventajas del método computarizado**

(RUIZ RODRIGUEZ, Antonio Ángel; 2005); dice que “La digitalización de información del documento es el mecanismo más sencillo, eficiente y rentable para almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de información en forma de imágenes digitales, por medio del almacenamiento en discos internos de cualquier computadora que garantizan su conservación en óptimas condiciones, algunas ventajas son:

##### **2.2.5.3.1.1 Agilidad y seguridad de acceso a los Documentos**

- El digitar permite la visualización inmediata del documento, lo que hace que el tiempo de las personas que consultan la información sea optimizado y eficiente.
- Acceso controlado y seguro.
- El documento original sólo puede ser visto y usado por una persona a la vez, mientras que un documento digitalizado puede ser consultado por varios individuos en tiempo real y realizar transacciones con el mismo.

- La información a diferencia de los documentos físicos no se maltrata ni pierden calidad con el paso del tiempo.

El contar con una representación digital del documento original permite la consulta a los documentos, y así localizarlos en las carpetas o folders respectivas sin exponer el original al irreparable deterioro cotidiano o pérdida del mismo, sumando la posibilidad de archivar los originales de manera protegida.

## **2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER**

### **2.3.1 Idea a Defender**

El diseñar un sistema de gestión documental para la organización de documentos del Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, permitirá mejorar la atención a clientes internos y externos satisfaciendo las expectativas de forma inmediata de trámites administrativos, contables precautelando oportunamente la integridad de la documentación.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 La Modalidad de investigación**

#### **3.1.1 Investigación Bibliográfica- Documental**

La presente investigación es bibliográfica- documental, porque me ha permitido ampliar y enfocar teorías, criterios y conceptos de varios autores de acuerdo a las variables y al marco teórico del diseño de un sistema de gestión documental en el Sindicato Único de Obreros del GAD Provincial de Pastaza, información patentada que ayudó como soporte al desarrollo el proyecto a ejecutarse.

#### **3.1.2 Investigación de Campo**

A través de la investigación de campo se realizó el estudio metódico para la selección de información de los hechos en el Sindicato Único de Obreros del GAD Provincial de Pastaza. En la cual se tomó relación directa con la realidad del archivo de los documentos de la institución con la finalidad de obtener indagaciones de acuerdo con los objetivos planteados.

### **3.2 Los Tipos de investigación**

#### **3.2.1 Investigación Descriptiva**

La presente investigación corresponde a un estudio descriptivo, el cual me permitió medir, evaluar, recolectar datos sobre el archivo de secretaría del Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, para determinar su situación actual así como el de obtener información, delineando comportamiento, causas - efectos al elaborar la organización y el manejo del archivo general; se analizó además las posibles causas que originaron los fenómenos objeto de estudio y el desarrollo de la propuesta o investigación planteada.

### 3.3 Población y Muestra

#### 3.3.1 Población

La población para ésta investigación se sintetiza de la siguiente manera: Primero el Personal Administrativo (2), Segundo el Comité Ejecutivo (16) y Tercero los Clientes Internos (144), que asistieron mensualmente a la oficina del Sindicato Único de Obreros del Gobierno Provincial, que en total suman 162y se puede observar en el siguiente cuadro:

CUADRO 1: Identificación de elementos

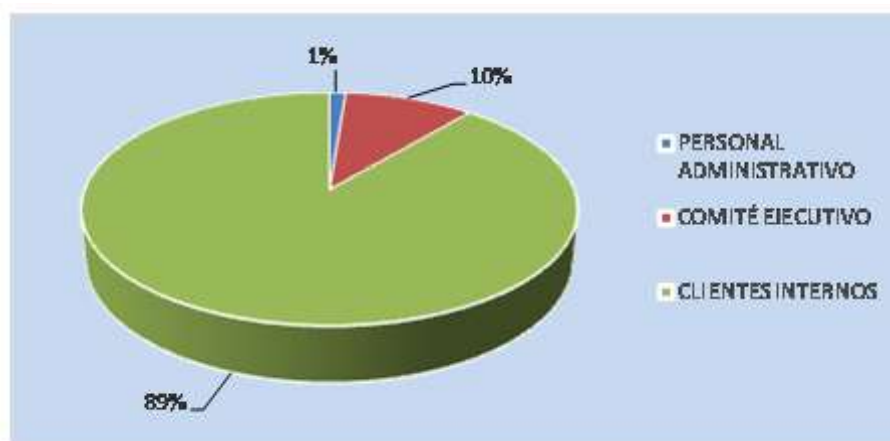
POBLACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
PERSONAL ADMINISTRATIVO	2	1,23
COMITÉ EJECUTIVO	16	9,88
CLIENTES INTERNOS	144	88,89
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Archivo del Sindicato del GADPPz

**Fecha:** Febrero de 2015

**Elaborado por:** Susana Hidalgo

GRAFICO 1: Identificación de elementos



**Fuente:** Cuadro N° 01

**Fecha:** Febrero de 2015

**Elaborado por:** Susana Hidalgo

### 3.3.2 Tamaño de la Muestra

El método de muestreo casual simple es el que se utilizó para este trabajo de investigación, tomando como referencia para el cálculo del tamaño de la muestra probabilística de la población a los que asisten mensualmente a la Organización.

La fórmula se utilizará únicamente para el número de los clientes internos y en el caso del Comité Directivo y Personal Administrativo se trabajará con toda la población establecida y será la siguiente:

#### FÓRMULA A APLICAR:

Clientes Internos:

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

n= Muestra

N= Población

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

$$n = \frac{144}{0,10^2(144 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{144}{0,10(143) + 1}$$

$$n = \frac{144}{0,01(143) + 1}$$

$$n = \frac{144}{1,43 + 1}$$

$$n = \frac{144}{2,43}$$

$$n = 59,25$$

Al efectuar este cálculo estadístico se pudo determinar que el tamaño de la muestra es de 59 clientes. Entonces la muestra se determina en el siguiente cuadro:



**CUADRO 2: Composición de la muestra**

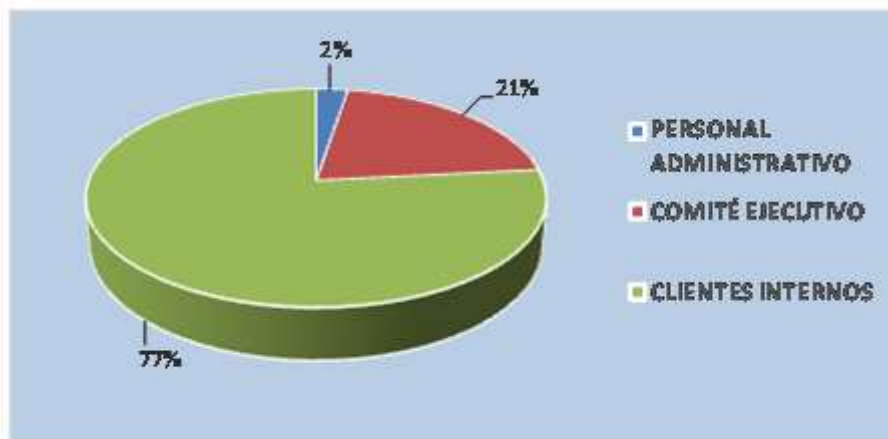
<b>POBLACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PERSONAL ADMINISTRATIVO	2	2,60
COMITÉ EJECUTIVO	16	20,78
CLIENTES INTERNOS	59	76,62
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Archivo del Sindicato del GADPPz

**Fecha:** Febrero de 2015

**Elaborado por:** Susana Hidalgo

**GRAFICO 2 : Composición de la muestra**



**Fuente:** Cuadro N° 02

**Fecha:** Febrero de 2015

**Elaborado por:** Susana Hidalgo

La muestra con la cual se trabajó en la presente investigación es la siguiente:

- Para el primer grupo de elementos que es el Personal Administrativo conformado por 2 personas, la encuesta se los aplicó a todos.
- En el segundo grupo integrado por 16 personas del Comité Ejecutivo de igual forma fueron encuestados todos.
- En el segundo grupo conformado por 144 personas como clientes internos se tomó una muestra aplicando la fórmula, los cuales son 59 clientes encuestados.

## **3.4 Métodos, Técnicas e Instrumentos**

### **3.4.1 Métodos**

#### **3.4.1.1 Analítico - Sintético**

El análisis de la no existencia de un sistema de archivo, permite establecer la realidad que se está dando en la oficina administrativa del Sindicato Único de Obreros del GADPPZ y tomarla decisión correcta para dar un cambio en bien de la Organización.

La síntesis permite mentalmente la cohesión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones fundamentales y características generales entre ellas que se aplicará en el marco metodológico.

#### **3.4.1.2 Deductivo - Inductivo**

En el desarrollo de la investigación se aplicó el método deductivo porque a través de la aplicación, comprensión y demostración de la información recopilada permitió verificar de manera lógica la deducción mediante leyes, reglas, principios generales de las cuales se extraen conclusiones específicas para alcanzar los resultados propuestos.

La inducción permite pasar del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, en este caso de investigación este método permitió establecer un diagnóstico claro y preciso de la situación real del Archivo de la organización, además se recopiló información necesaria y suficiente para poder diseñar y ejecutar un sistema de archivo con la finalidad de brindar atención al cliente de manera ágil y oportuna en el Sindicato Único de Obreros del GADPPz

### **3.4.2 Técnicas**

Para esta investigación se realizó 77 encuestas a personal administrativo, Comité Directivo y a clientes internos de acuerdo a la muestra obtenida.

#### **3.4.2.1 La Encuesta**

Esta técnica fue aplicada al Personal Administrativo, Comité Ejecutivo, Clientes Internos de la institución, con la finalidad de poder recabar información sobre el Tema: Diseño de un Sistema de Gestión Documental en el Sindicato Único de Obreros del GAD Provincial de Pastaza, la misma que sirvió como técnica para llegar a los resultados y propuesta de la investigación.

### **3.4.3 Instrumento**

Se utilizó el cuestionario estructurado con preguntas cerradas, información que sirvió de enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad estudiada sobre las variables motivo de la investigación.

## **3.5 Resultados de las encuestas**

### **3.5.1 Resultados de las encuestas aplicadas a Personal Administrativo y Directivos del Sindicato Único de Obreros del GADPPz.**

#### **PREGUNTA N° 1.-**

¿Existe en el Sindicato Único de Obreros un diseño de sistema de gestión documental que permita reducir la pérdida de documentos?

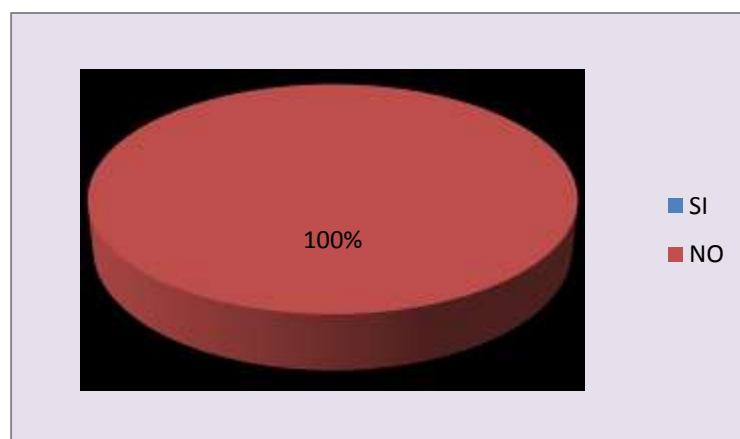
**CUADRO 1: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N°1**

<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>	<b>No. DE ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
SI	0	0
NO	18	100
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

**GRAFICO 3 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a personal administrativo y directivos del Comité Ejecutivo de la pregunta N° 1**



Fuente: Cuadro N° 03

Elaborado por: Susana Hidalgo

**ANÁLISIS.-**

Los Directivos y el Personal administrativo al ser consultados sobre la existencia en el Sindicato Único de Obreros del GADPPz, de un diseño de sistema de gestión documental en forma unánime responden el 100% que NO, lo que afirma la idea a defender planteada

## PREGUNTA N° 2.-

¿Según su criterio se debe realizar un diseño de un sistema de gestión documental para mejorar la organización y control de documentos?

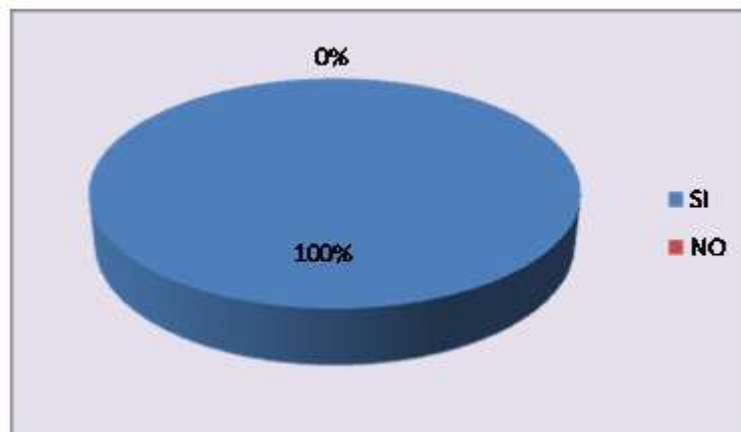
**CUADRO 3 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a personal administrativo y a directivos de la pregunta N° 2**

OPCIONES DE RESPUESTA	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
SI	18	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

**GRAFICO 4 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a personal administrativo y a directivos de la pregunta N° 2**



Fuente: Cuadro N° 04

Elaborado por: Susana Hidalgo

## ANÁLISIS.-

Los Directivos y Personal Administrativo cuando se les solicita el criterio acerca de que si en el Sindicato se debe realizar un diseño de un sistema de gestión documental para mejorar la organización y control de documentos, el 100% responde que SI y esto afirma la necesidad de realizar un estudio acerca de este problema.

### PREGUNTA N° 3.-

¿Cuáles de éstos criterios considera usted que debe constar en el diseño de un sistema de gestión documental?

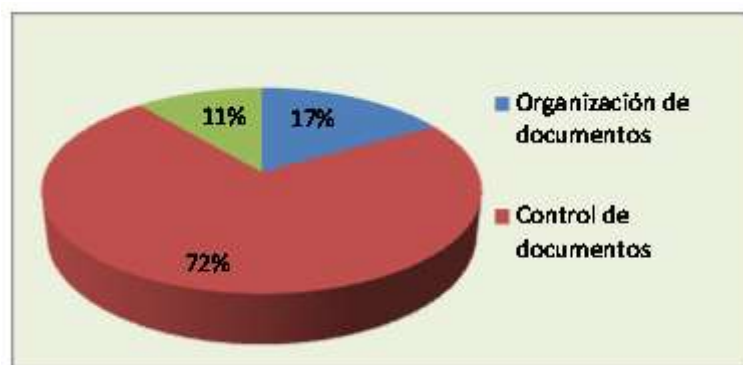
**CUADRO 4 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 3**

OPCIONES DE RESPUESTA	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Organización de documentos	3	16,67
Control de documentos	13	72,22
Políticas para evitar la pérdida de los documentos	2	11,11
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

**GRAFICO 5 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 3**



Fuente: Cuadro N° 05

Elaborado por: Susana Hidalgo

### ANÁLISIS.-

De la encuesta realizada a los Directivos y personal administrativo sobre los criterios que deben constar en el diseño de un Sistema de Gestión Documental responden, el 17% que es la organización documental, el 72% el control de documentos y el 11% el planteamiento de políticas para evitar la pérdida de los mismos.

#### **PREGUNTA N° 4.-**

Cree usted que se puede controlar la pérdida de documentos mediante el diseño de un sistema de gestión documental?

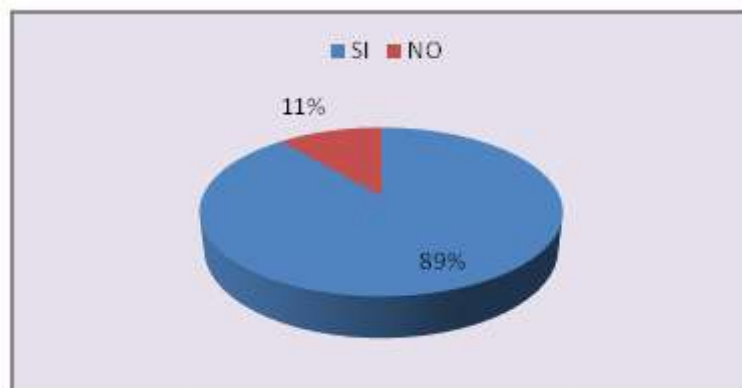
**CUADRO 5 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 4**

<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>	<b>No. DE ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
SI	16	88,89
NO	2	11,11
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

**GRAFICO 6 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos y directivos de la pregunta N° 4**



Fuente: Cuadro N° 06

Elaborado por: Susana Hidalgo

#### **ANÁLISIS.-**

Cuando se les encuesta a Directivos y Personal Administrativo del sindicato si se puede controlar la pérdida mediante el diseño de un sistema de gestión documental, el 89% dice que SI, mientras el 11% contesta que NO.

Entonces la mayoría corrobora esta necesidad que se menciona en la propuesta.

### PREGUNTA N° 5.-

¿Existe personal profesional para realizar y ejecutar la organización de documentos en la oficina del Sindicato Único de Obreros del GADPPz?

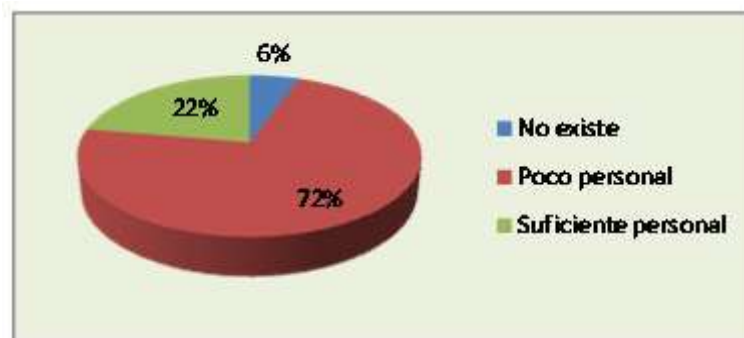
**CUADRO 6 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 5**

OPCIONES DE RESPUESTA	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
No existe	1	5,56
Poco personal	13	72,22
Suficiente personal	4	22,22
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

**GRAFICO 7 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 5**



Fuente: Cuadro N° 07

Elaborado por: Susana Hidalgo

### ANÁLISIS.-

Al encuestar a Directivos y Personal Administrativo sobre la existencia de personal profesional destinado a la organización documental en la oficina del sindicato, el 72% dice que existe poco personal, el 6% indica que no existe y el 22% indica que hay suficiente personal.



### PREGUNTA N° 6.-

¿Existen archivadores que faciliten el archivo de documentos y la fácil localización de los mismos?

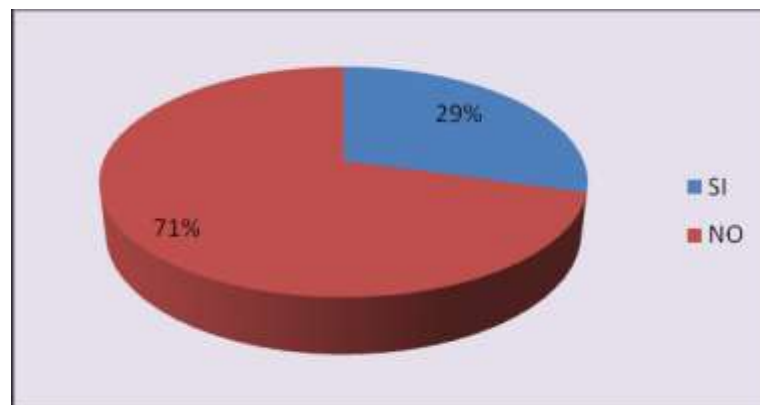
CUADRO 7 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 6

OPCIONES DE RESPUESTA	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
SI	5	29,41
NO	12	70,59
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

GRAFICO 8 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos y directivos de la pregunta N° 6



Fuente: Cuadro N° 08

Elaborado por: Susana Hidalgo

### ANÁLISIS.-

Al preguntar a Directivos y Personal Administrativo si existen archivadores que faciliten el archivo de documentos en la oficina, el 71% indican que NO, mientras el 29% contesta afirmativamente.

### PREGUNTA N° 7.-

¿Se ha realizado gestión administrativa para realizar un diseño de sistema de gestión documental?

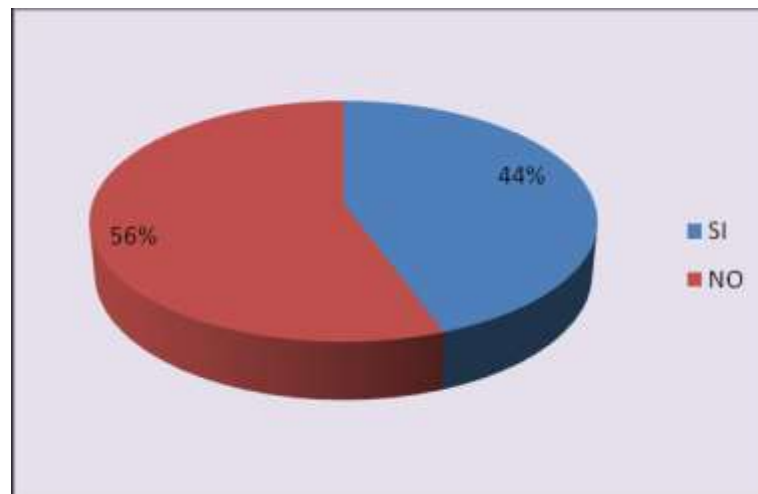
**CUADRO 8 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 7**

OPCIONES DE RESPUESTA	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
SI	8	44,44
NO	10	55,56
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

**GRAFICO 9 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 7**



Fuente: Cuadro N° 09

Elaborado por: Susana Hidalgo

### ANÁLISIS.-

Los Directivos y Personal Administrativo al ser consultados si se ha realizado gestión administrativa para realizar un sistema de gestión documental el 56% dice que NO y el 44% contesta que SI.

### PREGUNTA N° 8.-

¿La secretaria del sindicato conoce las funciones que debe cumplir de acuerdo a las reglas y normas de la Institución?

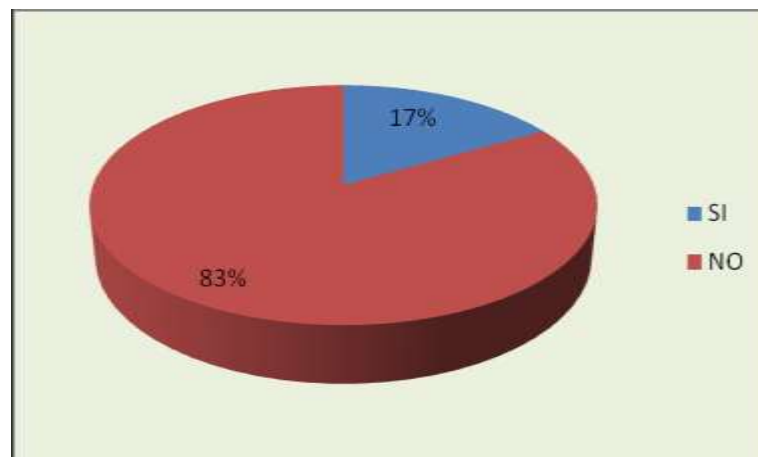
**CUADRO 9 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo y directivos de la pregunta N° 8**

OPCIONES DE RESPUESTA	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
SI	3	16,67
NO	15	83,33
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

**GRAFICO 10 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos y directivos de la pregunta N° 8**



Fuente: Cuadro N° 09

Elaborado por: Susana Hidalgo

### ANÁLISIS.-

Al ser consultados Los Directivos y el Personal Administrativo respecto a las funciones que debe cumplir la secretaria del sindicato, el 83% responde que NO conoce y el 17% afirma que SI.

### 3.5.2 Resultados de las encuestas aplicadas a Clientes internos (socios) del Sindicato Único de Obreros del GADPPz.

#### PREGUNTA N° 1.-

¿Con qué frecuencia realiza trámites administrativos en la oficina del Sindicato Único de Obreros del GADPPz?

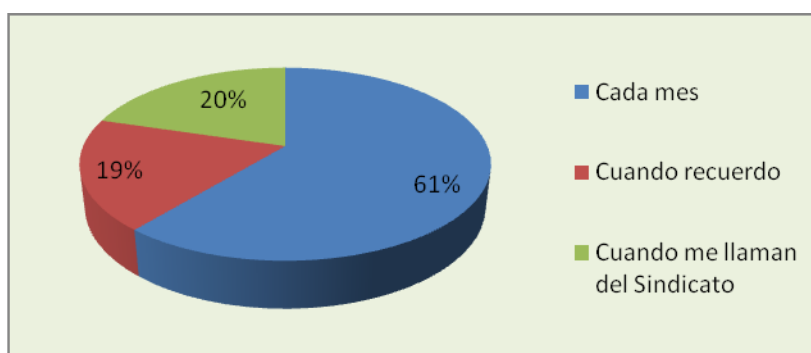
**CUADRO 10 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a clientes internos (socios) de la pregunta N° 1**

OPCIONES DE RESPUESTA	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Cada mes	36	61,02
Cuando recuerdo	11	18,64
Cuando me llaman del Sindicato	12	20,34
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

**GRAFICO 11 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 1**



Fuente: Cuadro N° 09

Elaborado por: Susana Hidalgo

#### ANÁLISIS.-

En la encuesta aplicada a los Clientes internos cuando se les pregunta con qué frecuencia realizan trámites administrativos, responden el 61 % cada mes, el 19% cuando recuerdo, el 20% cuando llaman de la organización.

## PREGUNTA N° 2.-

¿La atención del cliente en la oficina del sindicato considera usted?

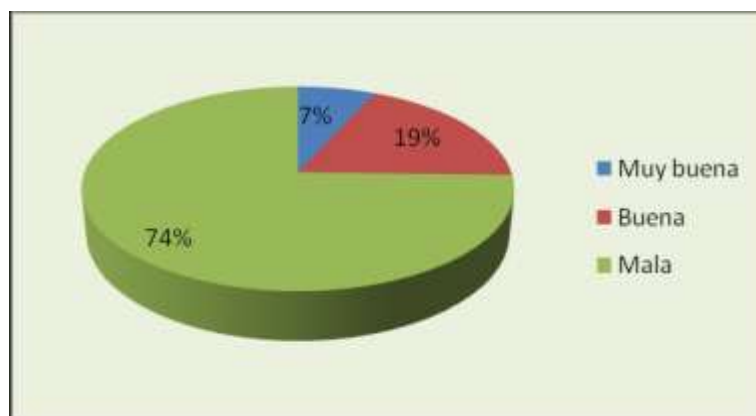
**CUADRO 11 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 2**

OPCIONES DE RESPUESTA	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Muy buena	4	6,780
Buena	11	18,64
Mala	44	74,58
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

**GRAFICO 12 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 2**



Fuente: Cuadro N° 12

Elaborado por: Susana Hidalgo

## ANÁLISIS.-

En la encuesta aplicada a los Clientes internos cuando se les pregunta de la atención del cliente, responden categóricamente el 74 % mala, el 19% buena, el 7% muy buena.

### PREGUNTA N° 3.-

¿Cuál de los aspectos que se detalla considera usted que se deben tomar en cuenta para la eficiencia de la gestión documental?

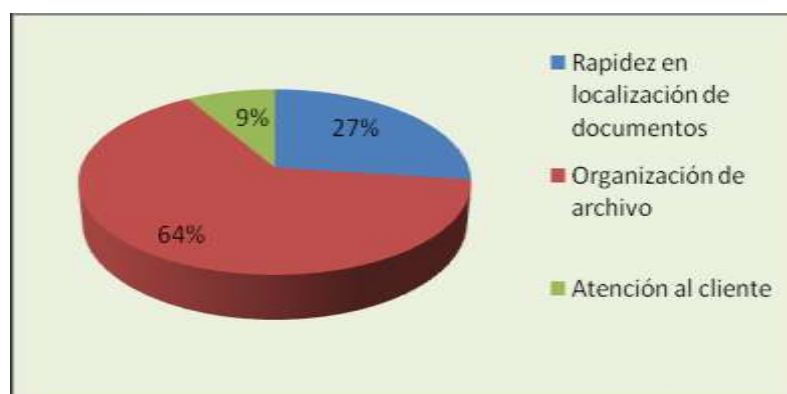
CUADRO 12 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 3

OPCIONES DE RESPUESTA	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Rapidez en localización de documentos	16	27,12
Organización de archivo	38	64,41
Atención al cliente	5	8,47
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

GRAFICO 13 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 3



Fuente: Cuadro N° 13

Elaborado por: Susana Hidalgo

### ANÁLISIS.-

Al ser consultados los clientes internos cuando se les pregunta que aspectos se deben tomar en cuenta para la eficiencia documental responden terminantemente el 64% organización de archivo, el 27% rapidez en la localización de documentos y el 9 %

atención al cliente, por lo que se ratifica la necesidad de elaborar un diseño de sistema de gestión documental en la organización.

**PREGUNTA N°4.-**

¿Cree que es necesaria la elaboración de un diseño de sistema de gestión documental en el Sindicato Único de Obreros del GADPPz?

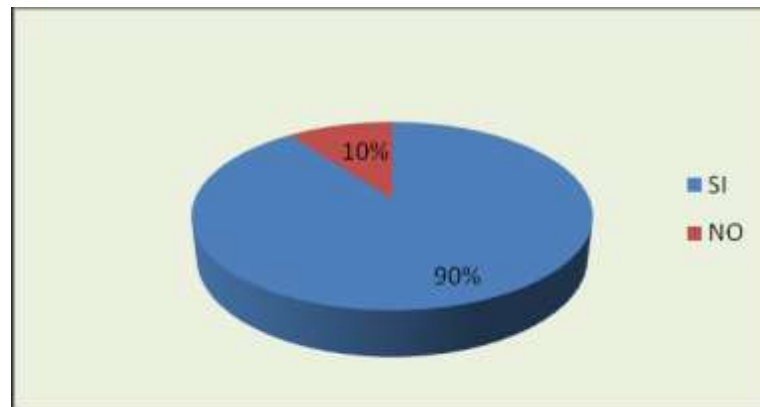
CUADRO 13 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a clientes externos de la pregunta N° 4

OPCIONES DE RESPUESTA	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
SI	53	89,83
NO	6	10,17
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

GRAFICO 14 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 4



Fuente: Cuadro N° 14

Elaborado por: Susana Hidalgo

**ANÁLISIS.-**

En la encuesta aplicada a los clientes internos de la necesidad de elaborar un diseño de sistema de gestión documental responden el 90% afirmativamente mientras que el 10% negativamente.

### PREGUNTA N° 5.-

¿Con la realización de un diseño de sistema de gestión documental cree usted que existirá rapidez en la localización de documentos?

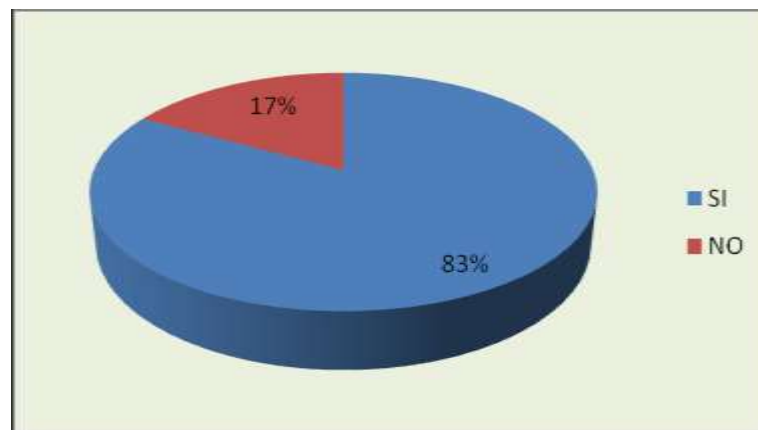
**CUADRO 14 : Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 5**

OPCIONES DE RESPUESTA	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
SI	49	83,05
NO	10	16,95
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

**GRAFICO 15 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 5**



Fuente: Cuadro N° 15

Elaborado por: Susana Hidalgo

### ANÁLISIS.-

En la encuesta aplicada a los clientes internos de elaborar un diseño de sistema de gestión documental para la fácil localización de documentos responden el 83% que SI mientras que el 17 % negativamente.



**PREGUNTA N° 6.-**

¿Cree usted con la elaboración de un diseño de sistema de gestión documental existirá pérdida de documentos?

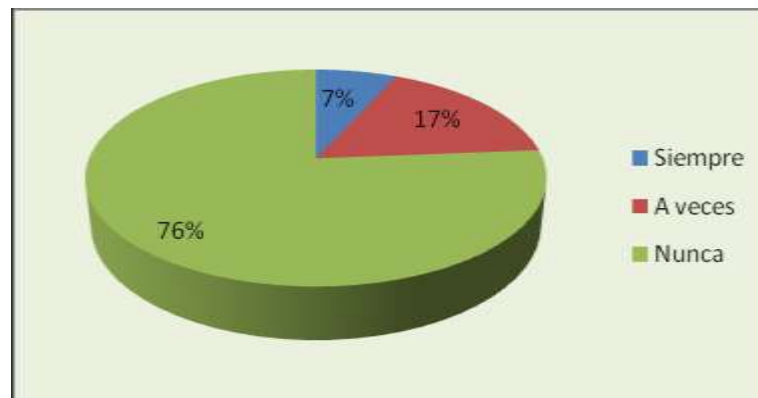
**CUADRO 15 : Tabulación del resultado de las encuestas** aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 6

<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>	<b>No. DE ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Siempre	4	6,780
A veces	10	16,95
Nunca	45	76,27
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Susana Hidalgo

**GRAFICO 16 : Representación porcentual de la tabulación de las encuestas** aplicadas a clientes internos de la pregunta N° 6



Fuente: Cuadro N° 16

Elaborado por: Susana Hidalgo

**ANÁLISIS.-**

Los clientes internos al ser encuestados que al realizar un diseño de un sistema de gestión documental existirá pérdida de documentos responden, categóricamente el 76 % que Nunca, el 17% a veces y el 7 % siempre.

La pérdida de documentos habilitantes en la oficina administrativa del Sindicato Único de Obreros del GAD Provincial de Pastaza, influye en el planteamiento de la propuesta a diseñarse, en donde se toma en cuenta:

- codificación,
- numérica y/o cronológica,
- especificaciones,
- organización,
- clasificación,
- identificación,
- nominaciones y
- localización

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL SINDICATO ÚNICO DE OBREROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA; CIUDAD DE PUYO, CANTÓN Y PROVINCIA DE PASTAZA”**

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

#### **4.2.1 Introducción**

El Archivo se concibe como un nuevo recurso de información a disposición de toda institución o empresa, de igual manera representa un recurso invaluable de investigadores y aquellas personas interesadas de la información actual e histórica de una institución u organización. La finalidad del archivo es proporcionar apoyo técnico, informativo y documental, así como garantizar su conservación.

La elaboración de la propuesta dependió de la información proporcionada por parte de la Institución, además las personas encargadas del departamento de Secretaria trabajaron conjuntamente con la investigadora, con el propósito de obtener un diseño de gestión documental en el sistema de archivo de acuerdo a las necesidades de la organización y a la modernidad que exige una sociedad, donde la tecnología va cambiando constantemente para facilitar el trabajo de todos quienes desean ahorrar tiempo para manejar de manera eficaz y eficiente la información generada

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, es una Institución dedicada al desarrollo físico, económico, social y ambiental, conjuntamente con el personal administrativo y operativo para el cumplimiento óptimo y oportuno en obras para el beneficio de cada uno de los ciudadanos de nuestra querida Provincia.

El Sindicato Único de Obreros parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza de acuerdo a los principios del artículo 2, defiende los principios y formación de cada uno de los socios, los fines del artículo 3, protegerá sus derechos a una vida digna y social así como también a la legítima defensa de sus intereses en los aspectos social, económico, cultural y laboral con el fin de mejorar sus condiciones de vida personal y profesional y los medios del artículo 4, usará todos los medios legales para el cumplimiento de las finalidades antes descritas, poniendo énfasis en la Organización y control de documentos de acuerdo a la gestión administrativa interna o externa

La presente propuesta acerca del Diseño de un Sistema de Gestión Documental de Archivo se compone así:

1. Objetivo de la Propuesta
2. Fundamentación
3. Direccionamiento Estratégico (visión, misión, objetivos, políticas, valores y organigrama funcional de la Institución)
4. Planteamiento Administrativo
5. Propuesta a ejecutarse (aplicación de técnicas, métodos, procedimientos empleadas en los procesos de organización que conforman el ciclo de un archivo, determinados así:)

El primer proceso se plantea el control de documentos, clasificación cuya responsabilidad le corresponde al comité ejecutivo con el apoyo administrativo de la secretaria, para evitar la pérdida de los mismos.

En el segundo proceso, acopia los procesos de archivo para presentar la forma como se realiza la organización de documentos y su relación con el asunto a tratarse para proceder a la localización fácil del documento o carpetas.

En el tercer proceso se presenta el diseño del sistema de archivo que sirven para proceder al archivo de los documentos con eficacia y eficiencia, tanto manual como informático básico propuesto.

#### **4.2.2 Objetivos**

- Cumplir cada una de las etapas de organización del ciclo de archivo en el tiempo y formas requeridos, para la efectividad organizacional y el mejoramiento del control de los documentos, dentro del Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial.
- Determinar las causas que han originado la pérdida de documentos, transiciones en la gestión administrativa y tomar las medidas correctivas para que se tomen decisiones de acuerdo a la base legal de la organización sirviendo como guía para contribuir al cumplimiento de metas y objetivos.
- Certificar que el cumplimiento de la ejecución se desarrolle adecuadamente y en base a las políticas y programación estructural de la organización de documentos, utilizando el registro de correspondencia, a través de técnicas coordinadas que permitan el control y gestión de los documentos en la organización por parte del Comité Directivo.
- Plantear una nueva estructura para la clasificación documental de acuerdo al orgánico funcional de la institución, y así determinar el control de documentos ingresados para el trámite respectivo.

#### **4.2.3 Fundamentación**

El Sindicato Único de Obreros parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, fundado el 27 de marzo de 1973, Provincia de Pastaza, se encuentra ubicado en la Avenida Alberto Zambrano s/n y Pasaje, es una Sociedad jurídicamente establecida.

Es una Organización Clasista y sus objetivos a parte de su función reivindicación al es la de agrupar a todos los trabajadores que prestan sus servicios en el GADPPz, normará su conducta de acción a través de los principios fundamentales del Movimiento Sindical Libre y Democrático, como expresión de su fe de justicia y libertad.

## **DE LOS PRINCIPIOS:**

**ART.2.-**El Sindicato Único de Obreros del GADPPz, tiene y defiende los siguientes principios:

- a) Inspirar el respeto de los máximos valores del ser humano, sin distinción de raza, sexo, edad, posición económica, ideología o religión.
- b) Propender a la formación del nuevo movimiento laboral para la realización de cambios en la formación de una sociedad más justa, solidaria, humana, libre y democrática

## **DE LOS FINES:**

**ART. 3.-**Los principales fines del Sindicato Único de Obreros del GADPPz son:

- a) Por todos los medios lícitos, protegerá a los obreros que laboran en el GADPPz, afiliados, y que sean parte activa del sindicato por una vida mejor en su lucha por la libertad democrática y una verdadera justicia social.
- b) La legítima defensa de los intereses de clase, dando especial énfasis a lo que se refiere al aspecto económico y social con el fin de mejorar sus condiciones de vida y de trabajo.
- c) La cultura, capacitación profesional, deporte y educación sindical de sus miembros, difundiendo entre ellos, el conocimiento de los derechos laborales y sociales
- d) La ayuda, auxilio, material y social, para afiliados en caso de enfermedad, muerte, accidente de trabajo, promoviendo con este objeto la doctrina y filosofía de solidaridad en sus diferentes manifestaciones.
- e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Laboral y de Seguridad Social, impulsando la contratación colectiva, salarios mínimos, que propenden al mejoramiento de las condiciones económicas y sociales de sus representados.

- f) Fortalecer los verdaderos lazos de compañerismo, solidaridad y la creciente unión entre miembros afiliados y tener la más estrecha colaboración con las demás Organizaciones Sindicales y Clasistas de su género.

#### **DE LOS MEDIOS:**

**ART. 4.-**Para el cumplimiento de las finalidades del Sindicato, arriba indicadas, el Sindicato usará todos los medios legales y especialmente los siguientes:

- a) Procurará constantemente la afiliación de los Obreros que laboren en el GADPPz, y que no se encuentren afiliados de conformidad al presente estatuto.
- b) Promoverá ciclos periódicos de seminarios sindicales, mesas redondas, charlas, conferencias culturales e implementará una sala virtual para el servicio de sus representados. Así como emitirá boletines de prensa, sobre los acontecimientos de la Institución y de la Comunidad.
- c) Difundirá y aplicará entre sus miembros afiliados las disposiciones de la Constitución Política del Estado, Código del Trabajo, Ley de Seguridad Social, su Contrato Colectivo vigente, los presentes Estatutos y su Reglamento Interno, así como otras leyes que concierne a los intereses de los obreros.
- d) Creará fondos especiales para atender a sus afiliados en caso de enfermedades, accidentes de trabajo o muerte, previa reglamentación.
- e) Realizará medios de esparcimiento de estímulos para sus miembros y familiares con el objeto de estrechar lazos de amistad y confraternidad.

#### **DE LA ORGANIZACIÓN:**

**ART.5.-** El Sindicato Único de Obreros del GADPPz, se compone de los siguientes Organismos:

- a) Asamblea General
- b) Comité Ejecutivo (Secretarías)

#### **4.2.4 Direccionamiento Estratégico**

El direccionamiento estratégico lo integran los principios corporativos, la visión, la misión, objetivos de la empresa, políticas y valores de la organización. La elaboración de una estrategia a nivel del Sindicato Único de Obreros, implica tomar decisiones para una organización que presta servicios a una entidad pública en beneficio de la comunidad.

##### **4.2.4.1 Misión**

- ✓ El Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, será una organización competitiva, productiva, y gracias a la colaboración de cada uno de quienes conforman la institución como recurso humano y responsabilidad social logrará ser una entidad reconocida.

##### **4.2.4.2 Visión**

- ✓ Forjar y colaborar con el recurso humano a la comunidad a través del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza en obras de calidad satisfaciendo las expectativas de los usuarios superando demandas de servicio de los clientes internos, promoviendo la inclusión a la organización bajo leyes y políticas contribuyendo al desarrollo socio económico de la Provincia de Pastaza.

#### **4.2.5 Objetivos y Estrategias**

##### **Marco Objetivo**

- ✓ Obtener y lograr credibilidad en la organización que permita la auto sostenibilidad, eficiencia y permanencia como rentabilidad y servicio del



Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

### **Estrategias**

- ✓ Determinar viabilidad documental.
- ✓ Fortalecer la cultura organizacional para llevar a cabo procesos de archivo continuo
- ✓ Promover la creatividad e innovación para mejorar el servicio al cliente.
- ✓ Institucionalizar el principio de responsabilidad social, como valor único e insustituible del patrimonio documental.

#### **4.2.6 Políticas**

- ✓ Mantener relaciones de cordialidad con los trabajadores de la institución y socios de la organización.
- ✓ Incrementar personal como socios en la organización.
- ✓ Implementar en la organización una cultura de servicio al cliente con capacitación continua.
- ✓ Definir y establecer políticas de servicio, normas de atención al cliente interno y externo.
- ✓ Realizar convenios, con los principales centros de capacitación profesional, para impartir cursos periódicos a los socios del área de equipo caminero pesado y liviano.
- ✓ Elaborar cronogramas de capacitación, para la empleada del área administrativa involucradas en la gestión documental
- ✓ Contratar servicio contable profesional autorizado para determinar utilidades de la organización y pagos a la institución de Servicios y rentas internas.

- ✓ Implementar infraestructura.
- ✓ Realizar gestiones institucionales con el GADPPz, que permitan el desarrollo socio-económico y cumplir con las expectativas de los trabajadores como parte de la misma bajo las normativas y leyes.

#### **4.2.7 Valores**

- ✓ Honestidad
- ✓ Responsabilidad social
- ✓ Disciplina
- ✓ Integración
- ✓ Compromiso con la Organización
- ✓ Respeto al medio ambiente
- ✓ Transparencia
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Desarrollo del talento humano
- ✓ Liderazgo
- ✓ Competitividad
- ✓ Calidad en el servicio

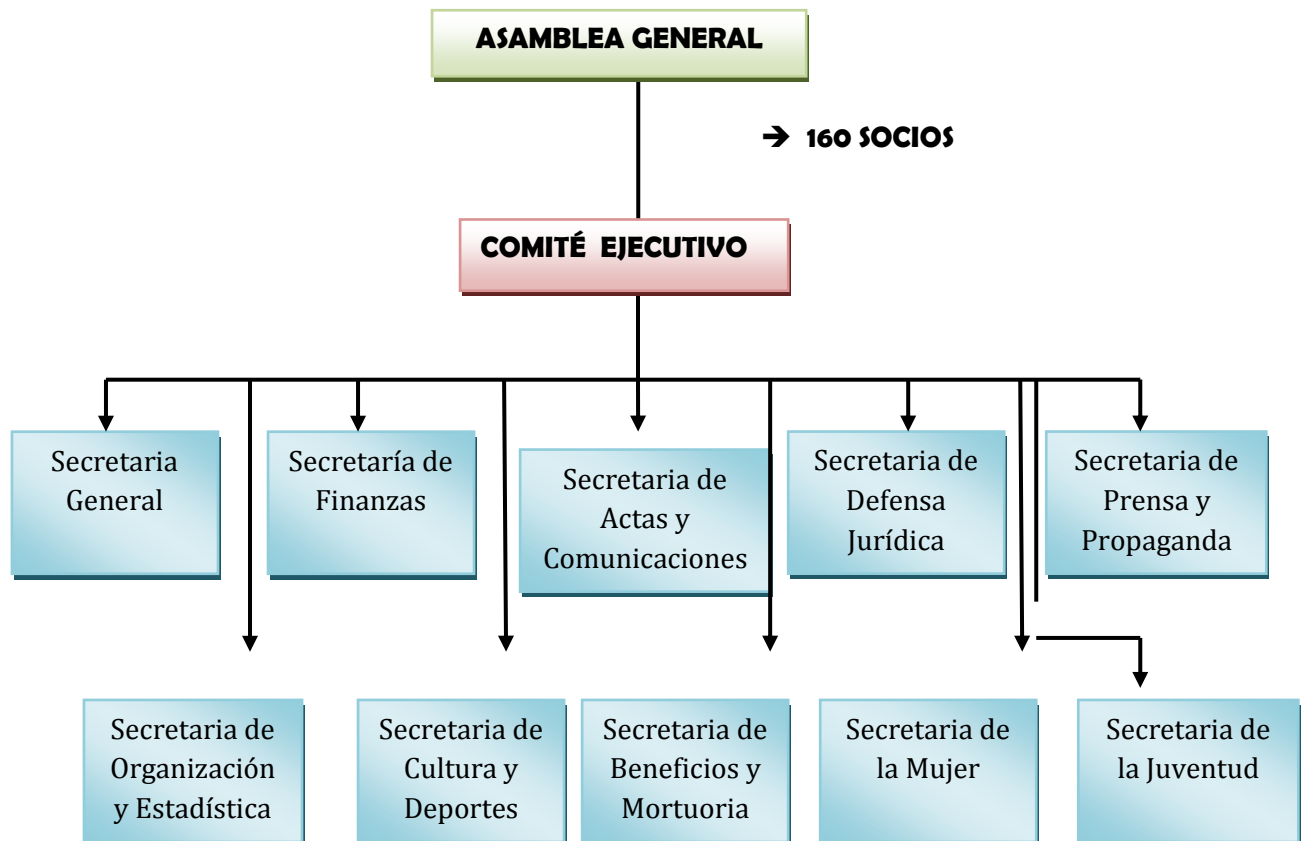
#### **4.2.8 Planteamiento administrativo**

Comprende la estructura organizacional y las funciones para cada una de las secretarías del Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, diseñando un sistema de archivo a través de la secretaría administrativa.

Referente a las secretarías, cada secretario y suplentes van tomando una posición en el organigrama, los cuales tienen responsabilidad acorde con sus funciones y cumplen con el orgánico existente y se plantea así:

## 4.2.8.1 Organización Estructural y Funcional del Sindicato

### 4.2.8.1.1 Organigrama Estructural



### 4.2.8.1.2 Organigrama Funcional

**DEL SECRETARIO GENERAL:-** El secretario General es el representante legal del sindicato y sus funciones son:

- Convocar a las sesiones de Asamblea General y del Comité Ejecutivo de acuerdo a lo que disponen los Estatutos y Reglamento Interno o cuando el caso lo amerite.
- Formular el Orden del Día de las sesiones del Sindicato y del Comité Ejecutivo de acuerdo a lo que disponen los Estatutos.
- Vigilar el trabajo de las demás secretarías

- d) Instalar y presidir las sesiones del Comité Ejecutivo y Asambleas Generales.
- e) Legalizar y autorizar con su firma las actas de las sesiones del comité ejecutivo y asambleas generales, acuerdos, comprobantes de tesorería, documentos y transacciones y toda clase de comunicaciones en unidad de acto con el secretario correspondiente.
- f) Responder por la buena marcha del sindicato
- g) Cumplir y hacer cumplir los presentes Estatutos y su Reglamento Interno.

**DEL SECRETARIO DE FINANZAS.-** Son deberes del Secretario de Finanzas:

- a) Recaudar las cuotas ordinarias y extraordinarias que sean fijadas, para lo cual llevará en forma clara y precisa la contabilidad del sindicato, la misma que pondrá a disposición de la comisión fiscalizadora que designe la Asamblea General.
- b) Será responsable moral y pecuniariamente de los fondos del sindicato.
- c) Efectuar los pagos con el visto bueno del Secretario General, todo pago que se efectúe sin éstos requisitos será nulo, debiendo el valor ser cargado a su cuenta.
- d) Presentar semestralmente a la Asamblea General un informe del Balance Económico.

**DEL SECRETARIO DE ACTAS Y COMUNICACIONES:** Son deberes del secretario de Actas y Comunicaciones.

- a) Asistir a las sesiones del Comité Ejecutivo y Asamblea General. Tomar nota de las deliberaciones, procurando hacerlo de la manera más cuidadosa y exacta para hacer constar en el libro de actas, previa la lectura y aprobación respectiva, en la siguiente sesión por parte de la Asamblea General.

- b) Redactar y despachar las comunicaciones, acuerdos y demás documentos, que deberá firmar en unidad de acto con el Secretario General.
- c) Llevar el control de asistencia a las sesiones y actos obligatorios señalados en el presente Estatuto, Reglamento Interno y la Asamblea general, conjuntamente con el Secretario de Defensa Jurídica de la Organización.

**DEL SECRETARIO DE DEFENSA JURÍDICA:** Son deberes del Secretario de Defensa Jurídica:

- a) Asumir la gestión y defensa de todo problema jurídico social que en alguna forma afecte al Sindicato en General o a los socios en particular.
- b) Cooperar con el Secretario de Cultura en los asuntos de Educación, sobre legislación del trabajo, para difundir el conocimiento de esta manera entre los afiliados, enterándose a fondo del significado de la defensa social del trabajo y del trabajador.
- c) Informar a la Asamblea General o al Directorio sobre asuntos jurídicos del Sindicato, activando en general todo asunto que tenga a su cargo.

**DEL SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN Y ESTADÍSTICA:** Son deberes del secretario de Organización y Estadística:

- a) Llevar un libro actualizado de los datos personales de cada socio del sindicato.
- b) Informar al comité ejecutivo de cualquier anomalía que se presentare entre los afiliados, a objeto de que dicho Organismo arbitre los medios conducentes a mantener la paz y la armonía entre todos ellos.
- c) Será responsable del cuidado y mantenimiento d la sede social, así como también de los demás bienes muebles e inmuebles del sindicato.

**DEL SECRETARIO DE PRENSA Y PROPAGANDA:** Son deberes y funciones del Secretario de Prensa y Propaganda:

- a) Gestionar y alcanzar las garantías que presta el sindicato a sus afiliados, de conformidad con los Estatutos y Reglamentos.
- b) Defender por la prensa la radio y cualquier otro medio de comunicación o en forma más conveniente cualquier concepto que en forma alguna afecte a la integridad y buen nombre del sindicato y sus socios.
- c) Recopilar información sobre asuntos de interés para la Organización, los mismos que serán exhibidos en una pizarra y puestos a consideración de la Asamblea General.

**DEL SECRETARIO DE CULTURA Y DEPORTES:** Son deberes del secretario de Cultura y Deportes:

- a) Fomentar la creación de una sala virtual para el desarrollo intelectual de los afiliados.
- b) Representar a la institución en los actos sociales, deportivos y culturales que organice las centrales obreras.
- c) Procurar por todos los medios posibles la educación sindical y laboral, para lo cual organizará por lo menos una vez al año, cursos, seminarios, reuniones, etc.

**DEL SECRETARIO DE BENEFICENCIA Y MORTUORIA:** Son deberes del secretario de Beneficencia y Mortuoria:

- a) Tramitar el despacho y entrega oportuna del fondo mortuario al beneficiario señalado por el socio en su tarjeta de afiliación.
- b) Elaborar informes correspondientes, previa la entrega de ayuda por invalidez, enfermedad, calamidad doméstica o muerte

c) Llevar la estadística de los socios que fueron beneficiados con las ayudas indicadas en el literal anterior en el cual deberá constar la fecha en que recibió dicho beneficio.

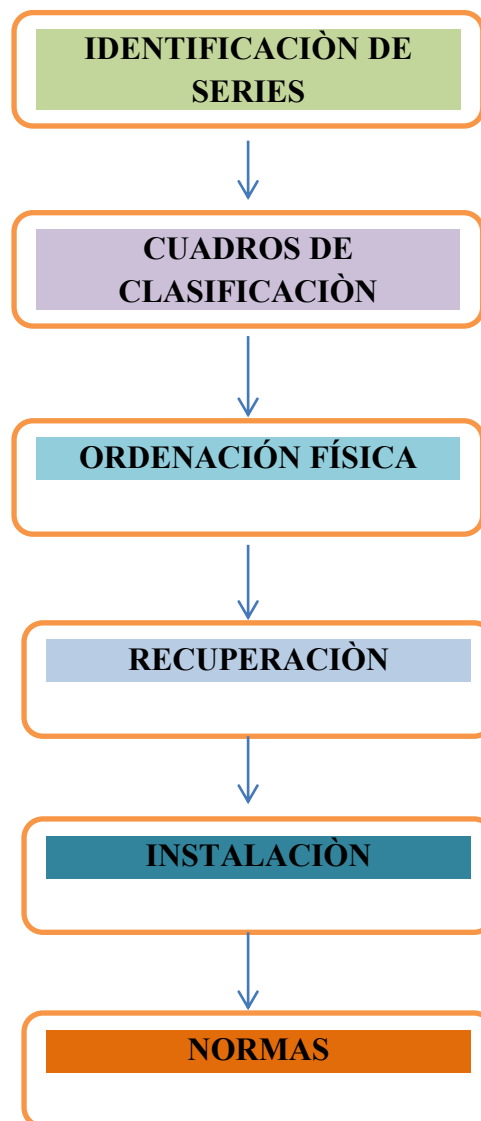
### 4.3 Diseño o Propuesta

#### 4.3.1 Creación de un Sistema de Gestión Documental

Como ya hemos indicado el diseño de un sistema de archivo debe hacerse sobre los documentos que se encuentran en trámite y los que hayan sido tramitados en los últimos años.

Los pasos que se deberán seguir:

#### SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL



#### **4.3.1.1 Identificación de Series Documentales**

Una buena organización de un archivo sólo es posible si se identifican correctamente las series documentales, o lo que es lo mismo, los sistemas de archivo que se diseñe en la oficina del Sindicato estarán abocados al fracaso sin un buen conocimiento de lo que es una serie documental.

Es común encontrar oficinas en las que los funcionarios emplean para nombrar a los grupos documentales el siguiente vocabulario:

“documentación de.... o expedientes de....” y a continuación el asunto del que tratan los documentos. Por ejemplo, “Documentación de Actas” o “documentos del GADPPz”. O bien “asuntos varios” y es evidente que muchos documentos están donde no encajan con otros.

Con lo expuesto es necesario entender qué es una serie documental.

##### **4.3.1.1.1 ¿Qué es una serie documental?**

De las varias definiciones existentes he elegido la establecida en el Diccionario de Terminología Archivística que dice lo siguiente:

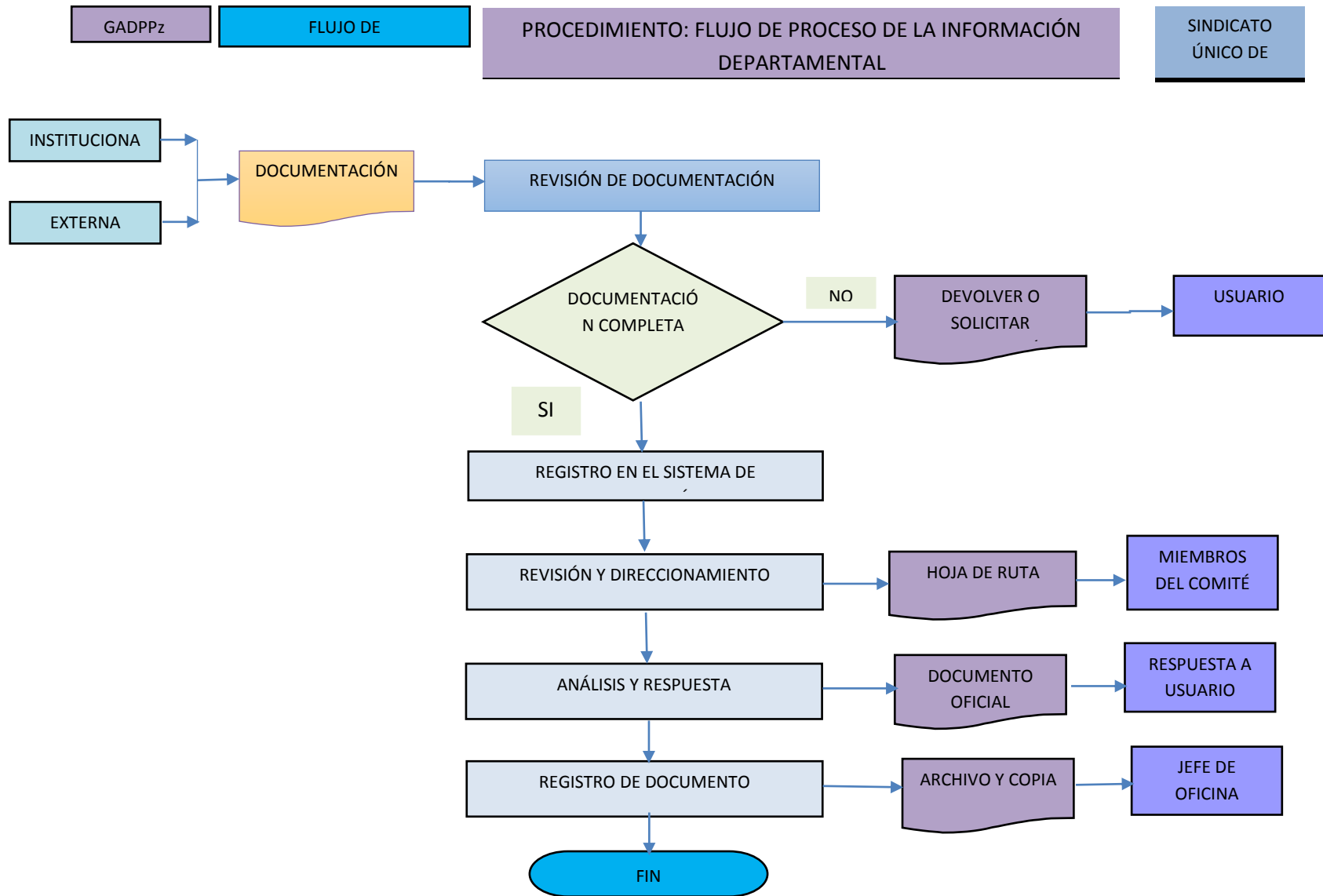
“Conjunto de documentos producidos por un sujeto en el desarrollo de una misma actividad administrativa y regulado por la misma norma jurídica y/o de procedimiento”.

##### **4.3.1.2 Clasificación de Documentos**

Una vez identificadas las series de las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza y la serie de la actividad misma del Sindicato entramos en la clasificación de los documentos.

Hay que estructurar ese conjunto de documentos siguiendo un orden jerárquico y de acuerdo con un criterio, con el fin de hacer constancia informáticamente como guía y elaborar así, un Cuadro de Clasificación que servirá de pauta en la organización del archivo.





#### 4.3.1.2.1 Criterios de Archivo

La clasificación de documentos se puede hacer en dos criterios:

- Orgánico
- Funcional

Al utilizar un criterio **orgánico-funcional** para hacer la clasificación las series documentales se estructuran de acuerdo con el organigrama de la institución. Así por ejemplo, si vamos a clasificar los documentos del departamento de Talento Humano que está estructurada en varias funciones y/o actividades, cada uno con su propia denominación, agruparemos los documentos de acuerdo con esas denominaciones y bajo esa dependencia jerárquica

#### 4.3.1.3 Cuadros de Clasificación

Es un Instrumento de consulta que refleja la organización del fondo documental y aporta los datos esenciales de su estructura del sindicato.

La ventaja de realizar este cuadro es de localizar a través de la computadora la serie orgánica funcional, y que gracias a este sistema no se podrán realizar cambios toda vez que las secretarías del sindicato no se mermarán o aumentará alguna otra, y si existiera se tendría que cambiar el cuadro organizativo con relación a las series documentales que se creen.

El Cuadro de Clasificación se estructurará por Secretarías, se empieza eligiendo la nominación de la carpeta y las series documentales.

Los niveles elegidos u optados se denominan secciones y subsecciones del Cuadro de Clasificación.

#### 4.3.1.3.1 Sistemas de Codificación del Cuadro de Clasificación

El sistema de codificación que se tomará para desarrollar el diseño de sistema de archivo será el alfanumérico el mismo que se visualizará de manera rápida y objetiva.

Para entender y proceder a realizar el diseño es conveniente que se recuerde que es un **sistema alfanumérico**:

“Como su nombre indica se trata de una combinación de letras y números. Las carpetas estarán nominadas de letras y números consecutivos de acuerdo a las necesidades que se presenten como por ejemplo: A/ A1/A2

Las secciones o subdivisiones estarán identificadas con los nombres de los documentos a identificarse de acuerdo a la clasificación.

CUADRO 16: Organizativo orgánico funcional Secretaria Funcional

<b>CUADRO ORGANIZATIVO ORGÁNICO FUNCIONAL</b>
<b>A. SECRETARÍA GENERAL</b>
<b>1. DOCUMENTOS</b>
1.1. Personales
<b>2. OFICIOS RECIBIDOS / ENVIADOS</b>
2.1 Internos
2.2.Externos
<b>3. REGLAMENTO INTERNO</b>

Fuente: Sindicato del GADPPz  
Elaborado: Susana Hidalgo

**CUADRO 17 : Cuadro organizativo orgánico funcional Secretaria de Finanzas**

<b>CUADRO ORGANIZATIVO ORGÁNICO FUNCIONAL</b>
<b>B. SECRETARÍA DE FINANZAS</b>
<b>1. COMPROBANTES</b>
1.1. De Ingreso
1.2. De Egreso
<b>2. COMPROBANTES DE CRÉDITOS</b>
2.1. Socios
2.2. Trabajadores y empleados del GADPPz
<b>3. PRÉSTAMOS</b>
3.1. Ordinarios
3.2. Emergentes
<b>4. PLANILLAS</b>
4.1. De enero a diciembre
<b>5. LIBRO BANCOS</b>
5.1. De enero a diciembre

Fuente: Sindicato del GADPPz

Elaborado: Susana Hidalgo

**CUADRO 18 : Organizativo orgánico funcional Secretaria de Actas y Comunicaciones**

<b>CUADRO ORGANIZATIVO ORGÁNICO FUNCIONAL</b>
<b>C. SECRETARÍA DE ACTAS Y COMUNICACIONES</b>
<b>1. ACTAS</b>
1.1. Ordinarias
1.2. Extraordinarias
<b>2. COMUNICACIONES</b>
2.1. Internos
2.2. Externos
<b>3. RESOLUCIONES DE ACTAS</b>
3.1. Ordinarias
3.2. Extraordinarias

Fuente: Sindicato del GADPPz

Elaborado: Susana Hidalgo

**CUADRO 19: Organizativo Orgánico funcional Secretaria de Defensa Jurídica**

<b>CUADRO ORGANIZATIVO ORGÁNICO FUNCIONAL</b>
<b>D. SECRETARÍA DE DEFENSA JURÍDICA</b>
<b>1. OFICIOS RECIBIDOS/ ENVIADOS</b>
1.1.Internos GADPPz
1.2.Externos
<b>2. COMUNICACIONES M.R.L</b>
2.1.Internos enviados
2.2.Externos recibidos
<b>3. OFICIOS DE PATROCINADORES JURIDICOS</b>
3.1. Ambato
3.2. Quito

Fuente: Sindicato del GADPPz

Elaborado: Susana Hidalgo

**CUADRO 20 : Organizativo orgánico funcional Secretaria de Prensa y Propaganda**

<b>CUADRO ORGANIZATIVO ORGÁNICO FUNCIONAL</b>
<b>E. SECRETARÍA DE PRENSA Y PROPAGANDA</b>
<b>1.OFICIOS RECIBIDOS/ ENVIADOS</b>
1.1.Internos GADPPz
1.2.Externos
<b>2.COMUNICACIONES FIESTAS ANIVERSARIO</b>
2.1.Internos enviados
2.2.Externos recibidos

Fuente: Sindicato del GADPPz

Elaborado: Susana Hidalgo

**CUADRO 21 : Organizativo orgánico funcional Secretaria de Organización y Estadística**

<b>CUADRO ORGANIZATIVO ORGÁNICO FUNCIONAL</b>
<b>F.SECRETARÍA DE ORGANIZACIÓN Y ESTADÍSTICA</b>
<b>1.OFICIOS RECIBIDOS/ ENVIADOS</b>
1.1.Internos GADPPz
1.2.Externos
<b>2.NÓMINA DE SOCIOS</b>
2.1.Activos
2.2.Pasivos
2.3. Cédulas

Fuente: Sindicato del GADPPz

Elaborado: Susana Hidalgo

**CUADRO 22 : Organizativo orgánico funcional Secretaria de Cultura y Deportes**

<b>CUADRO ORGANIZATIVO ORGÁNICO FUNCIONAL</b>
<b>G.SECRETARÍA DE CULTURA Y DEPORTES</b>
<b>1.OFICIOS RECIBIDOS/ ENVIADOS</b>
1.1.Internos GADPPz
1.2.Externos
<b>2. COMUNICACIONES PARTICIPACIÓN DEPORTIVA</b>
2.1.Internos
2.2.Externos

Fuente: Sindicato del GADPPz

Elaborado: Susana Hidalgo

**CUADRO 23 : Organizado orgánico funcional Secretaria de Beneficios y Mortuoria**

<b>CUADRO ORGANIZATIVO ORGÁNICO FUNCIONAL</b>
<b>H.SECRETARÍA DE BENEFICIOS Y MORTUORIA</b>
<b>1.OFICIOS RECIBIDOS/ ENVIADOS</b>
1.1.Internos GADPPz
1.2.Externos
<b>2. COMUNICACIONES CONDOLENCIAS</b>
2.1.Radio
2.2.Escritas
<b>3.PARTIDAS DE DEFUNCIÓN</b>
3.1.Socios
3.2.Familiares

Fuente: Sindicato del GADPPz

Elaborado: Susana Hidalgo

#### **4.3.1.4 Ordenación de Documentos**

Una vez realizado el Cuadro de Clasificación de la oficina del sindicato abordaremos tres etapas relacionadas en la creación de un diseño de sistema de gestión documental.

- La ordenación
- La recuperación
- La instalación

Comenzaremos por la **ordenación**. Si bien, conviene destacar que en un archivo de oficina la ordenación y la instalación son etapas que se intercalan y que a su vez están estrechamente relacionadas con los sistemas de recuperación de los documentos y de la información.

En la etapa de recuperación de los documentos, se procederá a verificar y examinar las cajas y/o cartones donde reposan los mismos y a través del cuadro de clasificación ordenarlos, e instalarlos.

#### **4.3.1.4.1 Ordenación en forma cronológica - numérica**

Para determinar el orden es la fecha de los documentos y el número de Hoja Ruta que se toma del registro de correspondencia ahora bien, los documentos en la Administración llevan dos fechas:

- La del momento en que se elaboró y la del Registro de correspondencia de Entrada o Salida.
- La fecha que debemos considerar es la del REGISTRO por ser la más cercana a la realidad, y por tener validez legal.
- Los documentos se ordenarán primero por años, después por meses, y por último por el día

Al ejecutar esta ordenación servirá de referencia en el momento de la tramitación de los documentos lo que facilita enormemente el trabajo a la secretaria y comité directivo que intervienen en el trámite administrativo.

#### **4.3.1.5 Recuperación de Documentos**

Todas las oficinas tienen cuatro necesidades importantes en relación con los documentos.

- Saber cómo archivar
- Controlar en dónde se encuentran
- Conocer en qué fase de la tramitación está un proceso
- Obtener con rapidez un dato requerido.

Satisfacer la primera necesidad ha sido el objetivo de lo que llevamos explicado hasta el momento en cuanto a las otras necesidades vamos a explicar cómo se puede



obtener un mayor control sobre los documentos en el archivo de oficinas, con el fin de recuperarlos fácilmente.

Podemos decir que el control de los documentos puede facilitarse al máximo si se imponen algunas medidas desde el momento de creación de los documentos. Factores tales como el tamaño de los documentos y sus carpetas, el color del papel o la disposición del texto sobre el documento, influyen decisivamente en el manejo de los mismos y en su sistema de gestión documental.

#### **4.3.1.5.1 Identificación del Documento**

Otro de los pasos que se debe realizar es la de identificar el documento de acuerdo al autor o autores que firman el mismo, para de esta manera clasificarlos e identificarlos para proceder a la recuperación y archivarlos.

#### **4.3.1.5.2 Control de circulación de documentos**

La pérdida de documentos en el Sindicato es un gran problema. Se produce por la ausencia de un control de los mismos. Es este un aspecto del trabajo administrativo que queda bastante olvidado incluso en oficinas de una correcta organización del trabajo.

La pérdida de tiempo que supone la localización de determinado documento que se encuentra en trámite, y el consiguiente malestar que produce entre los clientes internos y externos de la organización, tendrían que ser motivo suficiente para que el control de estos documentos fuera una tarea fundamental.

Por otro lado, la ausencia personal preparado para llevar el Archivo del sindicato propicia que exista un descontrol de los documentos a nivel institucional.

Con lo expuesto es necesario que a la prestación de documentos habilitantes se debe realizar registros automatizados y manuales del préstamo de carpetas o documentos con la finalidad de ser un instrumento de recuperación y de fácil localización del mismo.

**CUADRO 24 : Registro de salida de documentos del sindicato**

<b>No. DE HOJAS</b>	<b>FECHA</b>	<b>HOJA-RUTA OFICIO</b>	<b>EXTRACTO DEL DCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FIRMA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
02	04/05/2015	1235	Vacaciones del señor Milton Jaramillo	SR. MANUEL CELI		Solicitan en el Departamento de la Unidad Administrativa de Talento Humano del GADPPz

Fuente: Sindicato del GADPPz

Elaborado: Susana Hidalgo

**CUADRO 25: Registro de entrada de documentos del sindicato**

<b>No. DE HOJAS</b>	<b>FECHA</b>	<b>HOJA-RUTA OFICIO</b>	<b>EXTRACTO DEL DCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FIRMA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
02	05/05/2015	1235	Vacaciones del señor Milton Jaramillo	SR. MANUEL CELI		Falta la Hoja N° 2

Fuente: Sindicato del GADPPz

Elaborado: Susana Hidalgo

### **4.3.1.6 Instalación de los Documentos- Material y Mobiliario**

#### **4.3.1.6.1 Factores y Condiciones**

Esta fase constituye una de las más importantes en la creación de un diseño de sistema de gestión documental para la oficina del sindicato. La elección de determinado tipo de material o mobiliario puede contribuir al éxito o fracaso del sistema.

Ya hemos dicho que **CLASIFICACIÓN-ORDENACIÓN-RECUPERACIÓN** son operaciones indispensables en la organización de un archivo. Pero si fallan los soportes (en este caso el material y el mobiliario de oficina) el mejor diseño de archivo puede naufragar.

##### **4.3.1.6.1.1 Condiciones que debe reunir el Diseño de Sistema de Gestión Documental del Sindicato**

- Accesibilidad
- Rápida identificación de documentos
- Extensibilidad
- Buena conservación de documentos
- Buena relación precio- calidad

**En primer lugar accesibilidad.** El acceso a los documentos tiene que ser cómodo y rápido. Por ejemplo, el mueble archivador tiene que estar cerca del escritorio de la secretaria. La carpeta debe ser de apertura fácil y de tamaño adecuado al contenido, como son las FOLDERS, caso contrario el archivo se convertirá en una tarea muy desagradable, lo que propiciará la acumulación de los documentos en la mesa de trabajo

En segundo lugar debe favorecer la **rápida identificación del contenido**. Tanto el mobiliario como las carpetas deben tener un espacio en donde poder describir los documentos archivados.

Una tercera condición será la **extensibilidad**. El mobiliario tiene que estar considerado para aceptar un posible crecimiento del archivo, los sistemas modulares son los más recomendables para el archivo en el Sindicato Único de Obreros del GADPPz.

La cuarta condición es que los sistemas de archivo deberán permitir una buena **conservación del documento**. Carpetas de material muy rígido con perfiles o pinzas que puedan dañar el papel están totalmente desaconsejadas.

Por último conviene añadir otra condición muy importante que siempre se debe tener en cuenta y es la relación entre **la calidad y el precio**. Si bien, tanto el material como el mobiliario de oficinas deben ser resistentes y fuertes para soportar un uso frecuente, esto no quiere decir que deba ofrecer un aspecto duro y oscuro. Aunque debe primar la funcionalidad, no se debe olvidar el impacto psicológico positivo que un aspecto agradable ejerce sobre el personal que lo utiliza.

#### **4.3.1.6.2 Material de Archivo**

##### **4.3.6.2.1 Elementos Auxiliares**

Se trata de material de oficina que ayuda en el proceso de organización de los documentos. Sus principales ventajas son la flexibilidad de uso, el bajo costo y la fácil adquisición en las papelerías especializadas en artículos de oficina.

##### **Etiquetas adhesivas**

Existen diferentes tamaños y colores (de 38 x 50 a 102 x 152 mm). Presentan una franja adhesiva en la superficie del papel que permite su fijación al documento, con la ventaja de que esta adherencia no es permanente y pueden ser retiradas con facilidad. Pensadas para su utilización como marcadores de páginas o recordatorios de datos, también pueden ser de utilidad en el proceso de organización de los documentos.

Estas servirán para ser colocadas en el borde de una hoja como identificación y sirven como índices o marcadores. En la organización del archivo pueden utilizarse para ordenar provisionalmente hasta ubicarlos y señalarlos definitivamente.

## **Índices y separadores de carpetas**

Los primeros tienen las letras del alfabeto en sus pestañas y los segundos espacios en blanco para insertar el texto que se desee. Los separadores para carpetas pueden llevar espacios de diferente color.

Conviene tener en cuenta que algunos separadores de plástico atraen el polvo lo que puede resultar bastante desagradable a la vista. Por este motivo son más recomendables los separadores de cartón o cartulina.

## **Carpetas de anillas**

Las tienen un sistema de sujeción rígida mediante un mecanismo de palanca. Existen varios tamaños (A4, A5,); también se encuentran diferencias en cuanto al material del que están hechos, que puede ser de cartón o de material plastificado; pueden llevar una cubierta protectora, y en el mercado se encuentran de diferentes colores, la recomendable a utilizarse en el sistema de archivo del sindicato es la A4, del color que se estime conveniente en coordinación con el comité organizativo pero hay que considerar colores llamativos.

## **Ventajas de utilizar carpetas de anillas**

- Posibilidad de ordenar los documentos por medio de separadores. Y gracias a su mecanismo fijador, los documentos permanecen sujetos correctamente, evitándose así su pérdida.
- Posibilidad de utilizar carpetas de diferente color para tener un archivo agradable.

## **Carpetas Colgantes**

Se trata de unas carpetas de cartulina que llevan unos ganchos que permiten su suspensión y su deslizamiento por unas guías incorporadas al mobiliario de oficina.

El tamaño que pueden presentar es el siguiente: A4 33 cm de ancho, Folio 36,5 cm de ancho.

Este sistema de archivo es recomendado para la fácil identificación de los socios del sindicato como carpetas de documentos personales.

#### **4.3.1.6.3 Mobiliario de Archivo**

##### **Papeleras o mini archivadores de sobremesa**

Son archivadores de pequeño tamaño (alrededor de 28 x 36 o 39 x 32 cm) que se utilizan como archivadores de sobremesa y que pueden ser trasladados fácilmente. En los archivos de oficina tienen una enorme utilidad para hacer una primera ordenación de los documentos, y colocarlos de acuerdo como es la entrada y salida de documentos.

En el escritorio del sindicato debe existir una de éstas de color negro como apoyo del diseño del sistema de archivo para posteriormente realizar el archivo general.

##### **Archivador de ruedas para carpetas colgantes**

Son archivadores provistos de ruedas que permiten el transporte de los documentos de un puesto de trabajo a otro. Facilitan el acceso a las carpetas con gran comodidad y rapidez de acuerdo al orden alfabético de los socios que conforman el Sindicato, son de poca capacidad es por eso la necesidad de implementar e instalar un archivador de 4 cajones en donde conste las carpetas de cada uno de los socios referente a documentos personales.

##### **Armarios**

Los armarios pueden ser convencionales y compactos sobre rieles. Los armarios son muebles semejantes a las estanterías pero con la peculiaridad de disponer de puertas o de algún otro sistema de cierre para la seguridad de los documentos.

Los armarios compactos sobre rieles tienen la particularidad de aprovechar el espacio disponible de una manera notable. Se trata de unas unidades modulares de armarios estantes de 4 estanterías que servirán como mueble hábil para el diseño del sistema de gestión documental del Sindicato Único de Obreros del GADPPz.

#### **4.3.1.7 Normas del diseño de Gestión Documental**

Todas las decisiones que se ha tomado, la elaboración del Cuadro de Clasificación, de los instrumentos de recuperación, entre otros., tienen que ser de utilidad para todos los que controlan el archivo de oficina en la actualidad y para el personal que se vaya incorporando en un futuro en el Sindicato del GADPPz.

Para cumplir este objetivo es imprescindible elaborar unas Normas de Archivo que sirvan como guía y como documento de consulta ante las dudas que puedan ir surgiendo.

Estas Normas deberán conservarse en un anillado que permita la lectura y visualización de las mismas y que podrán ser reproducidas para futuras revisiones y que éstas deberán ser accesibles a todo el personal del sindicato.

Las Normas deberán recoger todos los aspectos relacionados con el funcionamiento del Diseño del Sistema de Gestión Documental y con los documentos tramitados. Los aspectos a abordar van desde la organización misma del archivo y el expurgo de los documentos hasta su conservación y acceso.

##### **4.3.1.7.1 Normas de Organización**

Los mismos que se detallan en el diseño de un sistema de gestión documental y que son:

- Denominación de la Oficina
- Funciones y Actividades
- Fecha de la organización
- Cuadro de Clasificación
- Descripción y valoración de las series
- Ordenación de las series
- Instrumentos de Recuperación
- Instalación de cada serie
- Cuadro de Organización



#### **4.3.1.7.2 Normas para la conservación de los documentos en la oficina del Sindicato del GADPPz**

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

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

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

Y que debemos tomar en cuenta y ser cuidadosos para no tener pérdida de documentos y peor aún carpetas completas de archivo.

#### **4.3.1.7.3 Normas de acceso a la información**

Regula el acceso a la información de los archivos y registros administrativos, pone de manifiesto la necesidad de contar con unas Normas de Acceso a los documentos en la oficina del sindicato y que debe ser creada y aprobada en sesión ordinaria y constar en actas para que posibilite la consulta por medio de un sistema claro y objetivo, al Comité Directivo y a la secretaria, constanding que no todos podrán acceder al archivo previa autorización por escrito del secretario general; conocedores de que representa el diseño del sistema de gestión documental confiabilidad en los documentos que reposan en la oficina.

#### **4.3.2 Control del diseño de un sistema de gestión documental creado**

Con la elaboración de las normas podemos dar por terminado el diseño de un sistema de Gestión Documental en la oficina del Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Conviene añadir que el archivo de documentos es algo vivo como lo es la oficina, sucesivas innovaciones en la misma pueden dar lugar a cambios en los sistemas de ordenación. Pueden surgir nuevas actividades y pueden desaparecer funciones.

Si he creado un buen diseño de un sistema de gestión documental las adaptaciones serán fáciles de hacer. De todas formas el éxito o el fracaso se observa, por regla general, a los 2 años de su aplicación. Será entonces cuando se puedan, tras una reunión de todos los implicados, establecer las correcciones pertinentes.

## CONCLUSIONES

- El problema de la organización es la falta de un diseño de un sistema de gestión documental en la oficina, misma que se ha ido generando la acumulación y pérdida de documentos y, como lo manifiestan directivos, personal administrativo y socios de la institución, quienes en su totalidad dicen no contar con un diseño de un sistema de gestión documental.
- La institución no cuenta con el personal capacitado destinado a la organización y control de documentos, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el Sindicato sino para toda la Institución en sí.
- La opinión de los clientes internos en las encuestas realizadas se centran más a la mala atención que reciben por parte del personal de la organización al momento de acercarse a la oficina del sindicato a realizar algún trámite , lo cual se ven obligados a acogerse a otras medidas que la institución sugiera para tratar de solucionar la necesidad requerida.
- En las encuestas realizadas al comité ejecutivo y personal administrativo se puede notar evidentemente que no se cuenta con un diseño de Sistema de Gestión Documental y que se rigen solo a las posibilidades manuales eventuales de colocar en carpetas los documentos sin nominaciones peor calificaciones.

## **RECOMENDACIONES:**

- Poner en práctica el presente Diseño de un Sistema de Gestión Documental en el Sindicato Único de Obreros del GADPPz, mismo que contribuirá a una mejor toma de decisiones para la organización y control de documentos, y llegar a los objetivos propuestos.
- Capacitar el personal necesario para que realice con eficiencia y efectividad la organización de archivo y así reducir la pérdida de documentos y obtener una atención al cliente interno y externo fructífera.
- Tomar en consideración las sugerencias planteadas en el control del diseño de un sistema de gestión documental creado para llegar a los clientes y así buscar otras alternativas viables que se consideren para mejorar el sistema de archivo en el lapso de tiempo determinado.
- Seguir paso a paso las etapas del diseño de un sistema de gestión documental planteadas en la propuesta, misma que permita tener una visión clara de la situación tanto administrativa como imagen en la organización.

## BIBLIOGRAFIA

- ACUÑA MONTENEGRO, José R;. (2005). *El Mundo del archivo*.
- AIZAGA, Andrés;. (2013). <http://www.monografias.com/>.
- ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo;. (1998). *Diccionario de términos archivísticos* (Segunda Edición ed.). Córdoba, Argentina: Ediciones del Sur.
- ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo;. (2003). *Diccionario de Terminología Arhivística* (Primera ed.). Buenos Aires.
- ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo;. (2003). *Técnicas documentales de Archivo*. Buenos Aires: Ediciones del Sur.
- ASTUDILLIO ORDOÑEZ, Nelly;. (2011). *Mòdulo de Administración de Oficina*.
- BEDOYA, Manuel;. (28 de Marzo de 2012). Obtenido de [www.slisdare.net](http://www.slisdare.net)
- BENALCÁZAR , M; ÁLVAREZ, G; MONTESDEOCA, C;. (2005). *Guías para realizar Monografías, tesinas y tesis de grado*.
- CASTRO, Jimenez;. (1989). *Manual de la Secretaria Moderna* (Primera ed.). Perú: Eliasta.
- CERVANTES, Gumaro Damián;. (2008). *Los documentos especiales en el contexto de la Archivística* (Edición electrónica y portada ed.). México.
- COOTAD;. (2014). *Còdigo Orgànic de Organizaci3n territorial, Autonomia y Descentralizaci3n*.
- CORTES ALONSO, Vicenta;. (1989). *Manual de archivos municipales* (Segunda ed.). Madrid: ISBN .
- CURAY, Karina;. (2013). <http://karinacuray.blogspot.com/>.
- DITTLE DE URIBE, Marta;. (2005). *Técnicas Modernas de Archivo*.
- ENCICLOPEDIA DE LA SECRETARIA MODERNA*. (1984).

ENSENGAT DOURA, Luis M;. (2006). *La Mujer en la Empresa Moderna* (Segunda ed.).

ESTEBAN NAVARRO, Miguel Ángel;. (2001). *Los Archivos de documentos electrónicos*.

EZEQUIEL, Ander; AGUILAR, María José;. (2007). *El Trabajo en Equipo*. México: Progreso S.A de C.V.

FERNÁNDEZ GIL, Paloma;. (1999). *Manual de organización de gestión en las oficinas Municipales* (Segunda ed.). Las Gabias, Granada: CEMCI.

FUSTER RUIZ, Francisco;. (1999). *Archivística, archivo, documento de archivo, Necesidad de clarificar los conceptos*.

GÓMEZ MORUECO, Raúl;. (2004). *Archivo ,Conservación y Clasificación de Documentos*.

GONZÁLEZ, Gladys;. (2003). *Ordenación Documental*. Bogotá.

GUAMANGATE, María; VARGAS, Gitcela;. (2013). *Organización, Digitalización y Archivo*. Latacunga: UTC.

GUTIERREZ, Mario;. (s.f.). *Administrar para la calidad*. México: Limusa S.A.

HEREDIA HERRERA, Antonia;. (1989-1991). *Archivística General. Teoría y Práctica* (Cuarta y Quinta ed.). Sevilla.

HERRERA, Miguel;. (2011). *La Organización*. Obtenido de [www.auladeeconomía.com](http://www.auladeeconomía.com)

JIMENEZ, Millicent;. (2010). *La Organización-Administración de Empresas*. Humbolt. Obtenido de [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

LONDOÑA, Maria;. (2007). *Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz* (Primera ed.). México: McGraw-Hill.

LONDOÑO MATEUS, Maria Claudia;. (2010). *Sistema de Archivo y Documentación en la Empresa*.

LUISA, María;. (1992). *Manual de Tratamientos de Archivos Administrativos*.

- MARTÉNEZ ALONSO, José Alberto;. (2006). *Gestión Documental*.
- MARTÍN PONZUELO, Paz;. (1996). *La construcción teórica en archivística*. Madrid: Colección Cursos.
- MORENO DILLÓN, Catalina;. (2011). Módulo de Servicio al Cliente.
- NARANJO, Wendy;. (1981). *La Documentación* (Primera ed.). Perú: Eliasta.
- NUÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo;. (1999). *Organización y gestión de archivos* (Primera ed.). Gijón, España: TREA.
- PARERA PASCUAL, Cristina;. (2009). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa*.
- RAMOS JIMENEZ, Joaquin;. (2005). *Clasificación de Archivos*.
- RODRÍGUEZ Balbino;. (14 de Enero de 2014). Tipos de Archivo. Obtenido de [www/slideshare.net](http://www/slideshare.net)
- ROJAS CRUZ, Juan Carlos;. (2012). *Gestión Documental*. Bogotá, Colombia.
- ROMÁN , Luis;. (2007). *La Organización* (Sexta ed.). Panamá: Mc Graw-Hill.
- ROMERO, Álvaro;. (2006). *Sistema de Archivos y Manejo de Documentos*.
- ROMO, Angel Luis;. (2006). *El Archivo*.
- RUIZ RODRIGUEZ, Antonio Ángel;. (2005). *Manual de Archivística*.
- RUSSO, Patricia;. (2009). *Gestión Documental* (Primera ed.). Barcelona: UOC.
- SCHELLENBERG, Theodore R;. (1961). *Técnicas Descriptivas de Archivo*. Argentina.
- SCHELLENBERG, Theodore;. (1958). *Archivos Modernos* (Segunda ed.). Habana: Publicaciones del Comité de Archivos de Comisión de Historia.
- SCHELLENBERG, Tomás;. (2010). *Documentos Archivísticos* (Tercera ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- SIMONES, Yudeisy; HERNÁNDEZ, Roger; ZAMBRANO, Saúl; BRICEÑO, Graciela;. (2010). *Organización de los Archivos*.

TERRIOL MANCHENO, Martha Marina;. (2008). *Manual de procedimientos para el tratamiento documental*. La Habana.

TSCHOHL, Jhon;. (s.f.). *El alma secreta de la Empresa que alcanza la excelencia servicio al cliente* (Quinta ed.).

VALENCIA, Joaquin;. (s.f.). *Administraciòn de Pequeñas y Medianas Empresas* (Sexta ed.).

VÁSQUEZ, MURILLO Manuel;. (2004). *Administraci{on de documentos y archivos*. Buenos Aires: Plateos para el siglo XXI.

VEGA MARTÍNEZ, Marisol;. (Enero de 2008). Métodos básicos para archivar y mantener los documentos. Puerto Rico. Obtenido de [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

VIDAL, José A.;. (2009). *Enciclopedia de la Secretaria*.



## **ANEXOS 1: Encuesta dirigida a directivos y a personal administrativo de la Institución**

**Objetivo de la Encuesta:** La presente encuesta tiene por objetivo identificar el problema de organización de documentos en el Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, toda vez que no cuenta con un diseño de sistema de gestión documental para tener clara la situación actual documental y elaborar uno en la oficina.

- Esta encuesta consta de 8 preguntas dirigida a **directivos y a personal administrativo** de la Institución.
- Lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones, y elija la alternativa que más lo (a) identifique.
- Marque la alternativa seleccionada con un visto.
- Si se equivoca o desea corregir su respuesta, marque con una cruz la alternativa que desea eliminar y seleccione la nueva opción.

**1. Existe en el Sindicato Único de Obreros un diseño de sistema de gestión documental que permita reducir la pérdida de documentos?**

- SI
- NO

**2. ¿Según su criterio se debe realizar un diseño de un sistema de gestión documental para mejorar la organización y control de documentos?**

- SI
- NO

**3. ¿Cuáles de éstos criterios considera usted que debe constar en el diseño de un sistema de gestión documental?**

- Organización de documentos
- Control de documentos
- Políticas para evitar la pérdida de documentos

**4. ¿Cree usted que se puede controlar la pérdida de documentos mediante el diseño de un sistema de gestión documental?**

- SI
- NO

**5. ¿Existe personal profesional para realizar y ejecutar la organización de documentos en la oficina del Sindicato Único de Obreros del GADPPz?**

- No existe
- Poco Personal
- Suficiente Personal

**6. ¿Existen archivadores que faciliten el archivo de documentos y la fácil localización de los mismos?**

- SI
- NO

**7. ¿Se ha realizado gestión administrativa para elaborar un diseño de sistema de gestión documental?**

- SI
- NO

**8. ¿La secretaria del sindicato conoce las funciones que debe cumplir de acuerdo a las reglas y normas de la Institución?**

- SI
- NO

## **ANEXOS 2 : Dirigida a clientes internos**

**Objetivo de la Encuesta:** La presente encuesta tiene por objetivo identificar el problema de organización de documentos en el Sindicato Único de Obreros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, toda vez que no cuenta con un diseño de sistema de gestión documental para tener clara la situación actual documental y elaborar uno en la oficina.

- Esta encuesta consta de 6 preguntas dirigida a **clientes internos**
- Lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones, y elija la alternativa que más lo (a) identifique.
- Marque la alternativa seleccionada con un visto.
- Si se equivoca o desea corregir su respuesta, marque con una cruz la alternativa que desea eliminar y seleccione la nueva opción.

### **1. ¿Con qué frecuencia realiza trámites administrativos en la oficina del Sindicato Único de Obreros del GADPPz?**

- Cada mes
- Cuando recuerdo
- Cuando me llaman del sindicato

### **2. ¿La atención del cliente en la oficina del sindicato considera usted?**

- Muy Buena
- Buena
- Mala

### **3. ¿Cuál de los aspectos que se detalla considera usted que se deben tomar en cuenta para la eficiencia de la gestión documental?**

- Rapidez en localización de documentos
- Organización de archivo

- Atención al cliente
- 4. ¿Cree que es necesario la elaboración de un diseño de sistema de gestión documental en el Sindicato Único de Obreros del GADPPz?**
- SI
  - NO
- 5. ¿Con la realización de un diseño de sistema de gestión documental cree usted que existirá rapidez en la localización de documentos?**
- SI
  - NO
- 6. ¿Cree usted con la elaboración de un diseño de sistema de gestión documental existirá pérdida de documentos?**
- Siempre
  - A veces
  - Nunca

**ANEXOS 3 : Foto 1 de archivo del Sindicato Único de Trabajadores del GADPPz**



**ANEXOS 4: Foto 2 de organización de datos**



**ANEXOS 5: Foto 3 revisión de correspondencia**

