



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:
LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO EN LA EMPRESA
PETROAMAZONAS EP. DEL BLOQUE 61 CAMPO AUCA. CANTÓN
FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA”**

AUTORA:

GLADYS MARITZA MORENO MORENO

ORELLANA - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. **GLADYS MARITZA MORENO MORENO**, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

DIRECTOR

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 12 de Enero de 2016

Gladys Maritza Moreno Moreno

CI: 1500711120

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

A mis hijos Isaac y Samuelito quienes son mi orgullo, motivación, inspiración y felicidad.

A mi esposo por su amor, ternura, comprensión y por su apoyo incondicional en todo momento.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

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

Gladys Maritza Moreno Moreno

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios ser maravilloso que me dio fuerza y fe para culminar este propósito en mi vida.

Debo agradecer de manera especial al Ing. Pedro Bravo e Ing. Norberto Morales Director y miembro de tesis quienes han puesto sus conocimientos y ayuda en el desarrollo de esta tesis.

A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis capacidades.

A mis compañeras y amigas presentes y pasadas, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante este tiempo estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

A mis tutores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad ESPOCH, la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotras, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Gracias a todos Dios les bendiga siempre!!!

Gladys Maritza Moreno Moreno

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	xi
Summary.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.2. Delimitación del Problema	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	6
2.1.2. PERPECTIVAS DE CRECIMIENTO	7
2.1.3. POBLACIÓN DEL CANTÓN DE LA PROVINCIA DE ORELLANA.....	7
2.1.4. MISIÓN	8
2.1.5. VISIÓN.....	8
2.1.6. CONCIENCIA SOCIAL Y AMBIENTAL.....	8
2.1.7. INNOVACIÓN.....	8
2.1.8. POLÍTICAS	8
2.1.9. VALORES	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA Y CONCEPTUAL.....	10
2.2.1. RESEÑA HISTÓRICA: MUNDIAL, REGIONAL Y LOCAL.....	10
2.2.1.1. DEFINICIÓN DE ARCHIVO FÍSICO.....	12
2.2.1.2. SISTEMA DE ARCHIVO.....	12

2.2.1.3.	IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE ARCHIVOS.....	13
2.2.1.4.	ELEMENTOS BÁSICOS PARA UN SISTEMA DE ARCHIVO.....	13
2.2.1.5.	CLASIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO	13
2.2.1.6.	TIPOS DE ARCHIVOS FÍSICO.....	13
2.2.1.7.	PRINCIPALES REGLAS PARA ARCHIVAR BAJO ESTE SISTEMA	14
2.2.1.8.	Sistema Geográfico.....	17
2.2.1.9.	Sistema Cronológico.....	18
2.2.1.10.	Sistema por Asuntos o Temático	18
2.2.1.11.	Sistema Numérico.....	19
2.2.2.	MARCO CONCEPTUAL	20
2.3.	IDEA A DEFENDER	21
2.3.1.	General.....	21
2.4.	VARIABLES	22
2.4.1.	Variable Independiente	22
2.4.2.	Variable Dependiente.....	22
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	23
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.2.	TIPOS DE MODALIDAD	23
3.2.1.	Población y Muestra	24
3.3.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	26
3.4.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	26
3.5.	RESULTADOS	27
3.5.1.	Resultados de la encuesta dirigida a los Funcionarios.....	27
3.5.2.	Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Internos	37
3.5.2.	Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Externos	43
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	49
4.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA	49
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	49
4.2.1.	Objetivos de la Propuesta	49
4.2.1.	Sistemas de Archivos.....	49
4.2.2.	Tipos de archivo.....	49
4.2.4	Clasificaciones de los Sistemas de Archivo.....	51
4.2.5	Clasificación de los documentos.....	54
4.2.6	Actitudes ante el archivo	54

4.3.	FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA	55
4.3.1	Políticas y normas para el archivo	55
4.3.2.	Diagrama de flujo	57
4.3.3	Diagrama de ingreso de documentos	60
4.3.4	Hoja de excel para registro de documentos externos.....	61
4.3.5	Hoja de Excel para registro de documentos internos.....	62
4.3.6	Hoja de excel para registro de salida de documentos	63
4.3.7	Flujo grama de archivo de los documentos	64
	CONCLUSIONES	65
	RECOMENDACIONES.....	66
	BIBLIOGRAFÍA	67

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No. 1:	Identificación de la población	25
TABLA No. 2:	Sistema de archivo.....	28
TABLA No. 3:	Técnicas de archivo	29
TABLA No. 4:	Forma ordenada de archivar	30
TABLA No. 5:	Forma de archivar la documentación	31
TABLA No. 6:	Atención a la persona	32
TABLA No. 7:	Tipos de documentación.....	33
TABLA No. 8:	Solicitud vía telefónica	34
TABLA No. 9:	Archivo eficiente	35
TABLA No. 10:	Mejorar la atención.....	36
TABLA No. 11:	Espacio físico de la empresa.....	37
TABLA No. 12:	Sistema de archivo del Departamento	38
TABLA No. 13:	Implementación de un Sistema de archivo.....	39
TABLA No. 14:	Brindar un mejor servicio a los usuarios	40
TABLA No. 15:	Documentos custodiados	41
TABLA No. 16:	Gestión Documental del Departamento de Operaciones.....	42
TABLA No. 17:	Mejor atención.....	43
TABLA No. 18:	Capacitación para el manejo de documentación	44
TABLA No. 19:	Capacitado para el manejo de su documentación.....	45
TABLA No. 20:	Disponibilidad del Archivo	46
TABLA No. 21:	Encargado del Archivo	47
TABLA No. 22:	Simbología utilizados en un diagrama de flujo	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1: La empresa cuenta con un sistema de Archivo	28
GRÁFICO No. 2: Técnicas de Archivo	29
GRÁFICO No. 3: Forma ordenada de Archivar	30
GRÁFICO No. 4: Forma adecuada de Archivar	31
GRÁFICO No. 5: Atención	32
GRÁFICO No. 6: Tipo de Documentación	33
GRÁFICO No. 7: Solicitud Telefónicamente	34
GRÁFICO No. 8: Atención en el Archivo	35
GRÁFICO No. 9: Cambio en la Atención	36
GRÁFICO No. 10: Espacio Físico	37
GRÁFICO No. 11: Sistema de archivo	38
GRÁFICO No. 12: Implementación de sistema de Archivo	39
GRÁFICO No. 13: Mejora de Servicio	40
GRÁFICO No. 14: Custodia de Documentos	41
GRÁFICO No. 15: Gestión Documental	42
GRÁFICO No. 16: Mejora de Atención	43
GRÁFICO No. 17: Personal Capacitado	44
GRÁFICO No. 18: Desempeño del encargado de Archivo	45
GRÁFICO No. 19: Horario disponible de archivo	46
GRÁFICO No. 20: Encargado del Archivo	47
GRÁFICO No. 21: Clasificación de los archivos	52
GRÁFICO No. 22: Flujo grama de archivo	64

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación es la Implementación de un Sistema de Archivo en la empresa Petroamazonas EP., del Bloque 61 Campo Auca. Cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, que permitirá contribuir al desarrollo de la gestión administrativa. Para ello se realizó un análisis situacional en cual se evidencio la falta de un sistema de archivo en el que consten, políticas y procedimientos que permita el manejo y control adecuado de los documentos.

Mediante la utilización de métodos de investigación se pudo detectar que no existe un sistema de archivo que permita entregar una atención de manera eficiente, efectiva y eficaz a los clientes internos y externos.

La implementación del Sistema de Archivo en la empresa Petroamazonas EP., permite mejorar la calidad de los procesos y servicios que presta la Institución a los clientes internos y externos.

Por lo que se concluye que dicha implementación es indispensable para la organización que busca el mejoramiento de la calidad en la atención, por lo que se recomienda que la institución implemente el Sistema de Archivo, por ser una necesidad urgente para brindar un buen servicio.

Palabras claves: Archivo, Implementación, Petroamazonas EP.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

DIRECTOR

SUMMARY

The objective of this research work is the implementation of a file system in Petroamazonas company field Auca Block 61. Francisco de Orellana canton of Orellana province. It will allow contribute to the development of administrative management. For that we did a situational analysis in which the lack of a file system was made evident, that includes records policies and procedures it allows proper management and control of documents. For that we did a situational analysis in which the lack of a file system was made evident, that includes records policies and procedures it allows proper management and control of documents.

Through the use of research methods I was detected that there is not a file system that allows delivering an attention care efficiently, effectively and efficiently to internal and external customers.

The file system implementation in the company Petroamazonas EP., allows Improve the quality of processes and services provided by the institution to internal and external customers.

It is concluded that such implementation is indispensable for the organization seeking to improve the quality of attention, so it is recommended that the institution will implement the file system, for be an urgent need in order to provide good service.

Keywords: File, Implementation, Petroamazonas EP.

INTRODUCCIÓN

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

El incremento de documentación en las instituciones y la necesidad de conservar físicamente documentación original como contratos, escrituras, etc., induce a considerar espacios alternativos a las propias oficinas.

Organizar el archivo es uno de los problemas más frecuentes dado a la gran cantidad de documentos que ingresan a diario, pero esto no es un tarea difícil cuando existe el personal calificado y capacitado para hacerlo, por ello se realiza este trabajo para implementar el sistema de archivo en la empresa Petroamazonas EP., para brindar una atención eficiente que vaya a satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El proceso de almacenamiento, clasificación, conservación, ubicación de documentos y su posterior disposición al usuario, hoy por hoy, necesita que sea viabilizado de mejor manera en post de asegurar una adecuada atención y protección de los mismos, una forma de hacerlo es a través de la implementación de un sistema de archivos que facilite el acceso a los documentos más rápidamente y optimice el tiempo y los recursos invertidos en su búsqueda.

En la actualidad las empresas de cualquier ámbito para procesar grandes cantidades de información y ponerlas a disposición de los usuarios, necesitan que se implemente en los departamentos u oficinas de la misma, sistemas de archivos que permitan viabilizar de mejor manera toda la gama de información que la mayoría de las veces se queda olvidada o pasa por desapercibida por quien la recibe y quien la necesita, esto con la finalidad de asegurar la adecuada atención y protección de los mismos.

En particular, en la provincia de Orellana las instituciones ya no pueden depender de la información conservada en la memoria de los de cada uno de los individuos como se lo han hecho durante muchos años por falta de conocimiento, este es el momento en donde las empresas y particularmente la empresa Petroamazonas EP. del Bloque 61 Campo Auca tomen conciencia de lo importante que es estar permanentemente actualizados en el uso y manejo de nuevos sistemas, métodos o técnicas que faciliten el acceso inmediato a documentación que se necesita.

En este sentido, Petroamazonas Ep. del Bloque 61 Campo Auca, es una de las instituciones que por ausencia de conocimiento ha causado un ineficiente servicio a los usuarios o clientes. Realidad que amerita de suma urgencia la implementación de un sistema de archivo con la finalidad de mejorar el proceso de identificación de información o documentación que se encuentra archivada, y por ende, un servicio de calidad a los usuarios.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo incide la Implementación de un sistema de archivo en la Empresa Petroamazonas EP. del Bloque 61 Campo Auca. Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana?

1.1.2. Delimitación del Problema

La implementación de un sistema de archivo se realizará en la empresa Petroamazonas EP., del Bloque 61 Campo Auca.

Delimitación del Objeto de Investigación

Campo: Desarrollo Administrativo - Empresarial

Área: Secretaría

Aspecto: Sistema de Archivos – Eficiencia del Sistema de Archivos

Delimitación Espacial

La investigación se realizará en el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP.

Provincia: Orellana

Cantón: Francisco de Orellana

Delimitación Temporal

La investigación será ejecutada durante el año 2015.

Unidades de Observación

✓ **Usuarios**

✓ **Personal**

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene su importancia por cuanto permite mejorar la calidad en el servicio de secretaria, logrando que los procesos no se estancuen y se produzca un cuello de botella, beneficiando automáticamente en el accionar de la secretaria e indirectamente en la gestión interna del Departamento de Operaciones de la Empresa Petroamazonas EP.

El implementar un sistema de archivos en el Departamento de Operaciones de la Empresa Petroamazonas EP es de gran interés debido a que permite que la gestión sea más eficiente, efectiva y eficaz cumpliendo para el éxito total; un servicio de calidad para el usuario; accesibilidad a la documentación con mayor rapidez para satisfacción de los usuarios; optimización del tiempo y recursos; y además, evita cuellos de botellas que muchas veces son ocasionados por el inadecuado servicio que se brinda.

Es factible implementar un sistema de archivos en el Departamento de Operaciones de la Empresa Petroamazonas EP, pues, con ello se estaría logrando que los procesos de integración, clasificación, ordenación, descripción, valoración, disposición, conservación, preservación y divulgación sean más eficientes, efectivos y eficaces para beneficio del usuario y del personal.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Implementar un Sistema de Archivo que permita mejorar las actividades en la Empresa Petroamazonas EP. del Bloque 61 Campo Auca. Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar los sistemas de archivo que permitan mejorar las actividades en la Empresa Petroamazonas EP. del Bloque 61 Campo Auca.
- Analizar el desarrollo de actividades en la Empresa Petroamazonas EP. del Bloque 61 Campo Auca.

- Elaborar un sistema de archivo que permita mejorar las actividades en la Empresa Petroamazonas EP. del Bloque 61 Campo Auca.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La Empresa Petroamazonas Ep es una institución de carácter público, dedicada a la gestión de las actividades asumidas por el Estado en el sector estratégico de los hidrocarburos y sustancias que los acompañan, en las fases de exploración y explotación; con patrimonio propio, autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión.

El campo Auca de Petroamazonas Ep, está comprendido de 7 campos petroleros los cuales son: Auca, Yuca, Cononaco, Culebra, Yulebra y Anaconda, los cuales opera con altos estándares de calidad y responsabilidad social y ambiental, apegado a las normas, políticas y reglamentos que las constitución demanda para el efecto, actualmente cuenta con un total de 800 trabajadores aproximadamente, con jornada de trabajo de 14X14. El departamento de Operaciones cuenta con 270 personas.

Mediante Decreto Ejecutivo No.1351-A publicado en el Registro Oficial No.860 de 2 de enero de 2013, se dispuso que PETROAMAZONAS EP a partir de la vigencia del Decreto Ejecutivo No. 1351-A asumirá todos los derechos y obligaciones que se generen en virtud de licencias, autorizaciones, concesiones, contratos y demás actos que se encuentren en vigor, en trámite o en ejecución por parte de las áreas administrativas de EP PETROECUADOR correspondientes a la Gerencia de Exploración y Producción, Coordinación General de Aviación; y áreas de exploración y producción de la Gerencia de Gas Natural.

El campo Auca Bloque-61 de Petroamazonas Ep, está ubicada en la vía Auca km 36 Parroquia Dayuma, está conformada de 6298 habitantes cuenta con el apoyo del Gobierno Nacional y trabajan en conjunto con el Gobierno Municipal de Francisco de Orellana en la persona de la Abg. Anita Rivas y por parte del Gerente de Campo Auca presidido por el Ing. Roberto Castro E. y Robinson Freire B., quienes trabajan

conjuntamente, para el logro de los objetivos empresariales propuestos, por ende para el desarrollo de la comunidad y del País.

2.1.2. PERSPECTIVAS DE CRECIMIENTO

La producción petrolera de Petroamazonas Ep mantiene su tendencia de crecimiento, lo cual permite al país aumentar el volumen de exportaciones y su consecuente aumento de la renta que la industria reporta al país.

En 2014, la empresa pública Petroamazonas EP produjo un promedio de 361.105 barriles diarios de petróleo, esta cifra significa un aumento de 34.510 barriles diarios en comparación con el promedio de 2013.

El campo Auca tiene un POA estimado para el año 2015 de 75.000 bls de petróleo, lo cual se verá reflejado en el esfuerzo continuo de todos los trabajadores logrando de esta manera que la industria petrolera sea sostenible y eficientemente responsable.

2.1.3. POBLACIÓN DEL CANTÓN DE LA PROVINCIA DE ORELLANA

La empresa Petroamazonas Ep desarrolla sus actividades en la cuenca amazónica, ubicada en la Provincia de Orellana. La capital de la provincia es Francisco de Orellana más conocida como el Coca. Al norte limita con Sucumbíos, al sur con la provincia de Pastaza, al este con Perú y al oeste con Napo. Tiene una superficie de 21.675 km². Es una de las provincias más nuevas del país, pues fue creada en 1998 al ser separada de Napo, la población es de 136.396 habitantes. Su división política está conformada de 4 cantones con 33 parroquias.

Francisco de Orellana es un sitio histórico con varias fundaciones; un pueblo rodeado de leyendas; rastros de culturas precolombinas; paseos en bote por la selva y turismo de aventura; una provincia petrolera.

Este territorio es esencialmente amazónico, no posee grandes elevaciones. Es una joya ecológica, posee un potencial en flora y fauna lo cual la convierte en una región única en el mundo.

Es una ciudad estratégica no solo para el petróleo sino para las expectativas de crecimiento que mantienen varios sectores por el potencial naviero que tiene este puerto. Son extensas áreas de densa vegetación con gente alegre, generosa y orgullosa que vive junto al bosque y protege.

Para tener una mayor expansión nacional es muy importante ser altamente competitivos logrando utilizar con eficiencia todos los recursos necesarios para valorizar las ventajas específicas de los productos y servicios locales. De igual manera, es importante mantener y ampliar la participación en los mercados.

2.1.4. MISIÓN

Desarrollar actividades estratégicas de exploración y explotación de hidrocarburos, de manera eficiente, sustentable y segura, con responsabilidad social y ambiental, con el aporte del mejor talento humano para contribuir al desarrollo energético del Ecuador.

2.1.5. VISIÓN

Ser la Empresa referente del Estado ecuatoriano y líder de la industria de exploración y explotación de hidrocarburos a nivel nacional y regional, por nuestra eficiencia, integridad y confiabilidad, a la vanguardia de la responsabilidad social y ambiental.

2.1.6. CONCIENCIA SOCIAL Y AMBIENTAL

Priorizamos la seguridad y la salud de nuestros empleados, el respeto a las comunidades y la conservación del ambiente.

2.1.7. INNOVACIÓN

Somos reconocidos como líderes en el Ecuador en innovación de procesos, tecnología y gestión, aplicada a optimizar la operación de los activos y proveer el soporte técnico.

2.1.8. POLÍTICAS

- ✓ Incrementar el nivel de producción nacional de petróleo y derivados

- ✓ Garantizar el transporte y almacenamiento seguro de petróleo desde los centros de producción hasta el consumo
- ✓ Contribuir al desarrollo organizacional
- ✓ Desarrollar el talento humano en áreas técnicas, administrativas y operativas.
- ✓ Priorizar la prevención de los impactos ambientales en coordinación con las Gerencias
- ✓ Asumir el manejo de contingencias y remediación de los pasivos ambientales.

2.1.9. VALORES

La empresa Petroamazonas Ep sustenta su gestión, en la búsqueda de los siguientes valores corporativos:

- ✓ Conciencia Social y Ambiental
- ✓ Honestidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Calidad
- ✓ Confianza
- ✓ Compromiso
- ✓ Productividad
- ✓ Colaboración
- ✓ Lealtad
- ✓ Servicio
- ✓ Integridad
- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Excelencia
- ✓ Innovación

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA Y CONCEPTUAL

2.2.1. RESEÑA HISTÓRICA: MUNDIAL, REGIONAL Y LOCAL

([http://search.iment.com/Search the Web/v4/ 3082/homepage/Default.aspx](http://search.iment.com/Search%20the%20Web/v4/3082/homepage/Default.aspx).) El término archivo se usa comúnmente para designar el local donde se conservan los documentos producidos y recibidos por una entidad, como consecuencia de la realización de sus actividades. No obstante, “archivo” es una palabra polisémica que se refiere a: “El fondo documental, como conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades.

La Archivística es la ciencia que estudia los archivos. Ella se ocupa de las técnicas, procedimientos y problemas concernientes al almacenamiento de documentos, buscando que dicha documentación se mantenga en el tiempo, y que pueda ser consultada y clasificada.

La Archivística se había mantenida centrada en buscar maneras de almacenamiento, conservación y restauración de documentos físicos, pero con la llegada de los medios digitales, la archivística tuvo que replantearse para dar cabida a las nuevas formas de almacenar y gestionar información.

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue el dominio exclusivo de administradores y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y los documentos en soporte magnético u ópticos), los ficheros o kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación.

Se entiende por Gestión Documental, al conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para la administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse; eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Esta es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de documentar o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.

Más adelante a ello se fueron sumando los medios informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo de la actividad administrativa. Aunque los informáticos benefician sustancialmente la gestión documental, aun los profesionales en sistemas de información son los expertos en los flujos de documentos y los procesos de cada documento de soporte en papel o electrónico.

En la actualidad, coexisten en el mundo más diversos sistemas de gestión documental: desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa propiamente tal, siendo ella en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde base de datos de producción, contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.

La constante modificación de las leyes tributarias ecuatorianas, induce a que todas las empresas busquen un mejor manejo de la información para su respaldo en las auditorías internas y externas que se pueden realizar durante su funcionamiento. Dado esto, las empresas dan una mayor importancia al almacenamiento de documentos.

La oportunidad de la Gestión Documental para el Área de Operaciones, sin duda, una de las principales es la de mejorar su servicio hacia el cliente interno y externo, originando así, la optimización y reorganización de los documentos que permiten una mayor agilidad y control del archivo.

2.2.1.1. DEFINICIÓN DE ARCHIVO FÍSICO

(Sevilla, 2004, pág. 137). Es el conjunto de documentos públicos y privados que se administran y conservan para tener a nuestro alcance la información en forma oportuna. Es la agrupación sistemática de documentos con características comunes que permiten un conocimiento detallado de cada documento.

(Rubio, 1969, pág. 28) Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

2.2.1.2. SISTEMA DE ARCHIVO

Para poder entender de mejor manera la conceptualización de un sistema de archivo es importante primero conocer claramente lo que significa un sistema y un archivo desde el enfoque de una administración pública o privada.

El Diccionario Iberoamericano de Terminología Archivística denomina a un sistema como:

Conjunto de normas e instituciones que participan en la dirección, seguimiento, coordinación e inspección de programas para la conservación, tratamiento y difusión de documentos.

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

(AMBROSIO, Vicente; 2000); señala que “Desde esta perspectiva, se puede deducir que un sistema de archivo es el conjunto de métodos, procesos, procedimientos, instrumentos y recursos destinados a la integración, clasificación, ordenación,

descripción, valoración y disposición, conservación, preservación y divulgación de información archivística”.

(GARCIA, Luis;), dice que es un “Modelo de integración de todos los archivos de una institución pública, privada, cuya finalidad es la organización de la información archivística para ponerla al servicio de los clientes internos y externos”.

2.2.1.3. IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE ARCHIVOS

Un sistema de archivos dentro de una organización, empresa e institución, donde se manejan diversos documentos diariamente tiene su importancia debido a que por medio de su implementación los papeles o documentos pueden ser guardados en un sitio seguro donde se garantice su conservación, rápida localización y fácil manejo, de manera que cuando se necesiten sean localizados con facilidad y prontitud en miras de satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes.

2.2.1.4. ELEMENTOS BÁSICOS PARA UN SISTEMA DE ARCHIVO

Para que toda institución pública y privada pueda brindar un servicio eficiente, efectivo y eficaz optimizando el tiempo y recursos en las actividades diarias que realizan sus diferentes departamentos deben contar con un fondo documental donde la información archivística y la organización del archivo puedan satisfacer las demandas del usuario que solicita un servicio determinado.

2.2.1.5. CLASIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO

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

2.2.1.6. TIPOS DE ARCHIVOS FÍSICO

Sistema Alfabético. Consiste en hacer una carpeta por cliente, empresa, persona entre otros y después colocar las carpetas en orden alfabético.

La principal ventaja es que resulta muy sencillo de colocar y puede manejarse sin ningún tipo de formación especial.

La desventaja de este sistema, es que podrían surgir problemas si el archivo lo manejan algunas personas, y por tanto, la única solución a este problema es que se encargue del archivo una sola persona y que sea esa persona quien escriba las normas adaptadas. (Alcivar, 2008).

2.2.1.7. PRINCIPALES REGLAS PARA ARCHIVAR BAJO ESTE SISTEMA

- ✓ Nombres de personas
- ✓ Apellidos paternos iguales
- ✓ Apellidos paternos y maternos iguales
- ✓ Siglas
- ✓ Apellidos solos
- ✓ Apellidos con prefijos o compuestos
- ✓ Abreviaturas
- ✓ Títulos
- ✓ Nombre de mujeres casadas
- ✓ Razones sociales
- ✓ Artículos, conjunciones y contracciones
- ✓ Palabras unidad por guion

(Tatiana, Septiembre 2004, pág. 3).

Sistema Numérico. Consiste en asignar números consecutivos a las personas o empresas que escriben, numerando consecutivamente las carpetas, para después archivarlas por orden numérico. Se hace una ficha con el nombre de cada uno y el número asignado. Las fichas se archivan en orden alfabético en un cajón o fichero.

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 pueden aumentar indefinidamente (solo será necesario añadir nuevas carpetas) y las fichas pueden utilizarse para otros fines. (Alcivar, 2008)

Archivo vertical. Son los que más se utilizan. Estos son gabinetes de una a seis gavetas. Los más comunes son los de 4 y 5 gavetas. A mayor número de gavetas en cada gabinete, mayor es la economía de espacio de suelo necesario para los archivos. (Correa, 1997, pág. 354)

Archivos laterales. Son gabinetes en los cuales las guías y carpetas se sostienen en posición lateral. Generalmente son de metal de 15 a 18 pulgadas de profundidad. (Correa, 1997, pág. 358).

Permite archivar documentos de forma lateral, es similar al sistema horizontal. Este sistema se adapta a todo tipo de documentos, siempre que estén encuadrados los documentos sueltos se colocan dentro de carpetas o cajas o unidades de conservación. Para archivar la información con este sistema se requiere ubicar el título del archivo en el lomo de la carpeta o cajón correspondiente, su ubicación no ofrece ninguna dificultad. (Tatiana, Septiembre 2004, pág. 3).

Archivo geográfico.- Este sistema permite clasificar la documentación de acuerdo cual sea su procedencia puede agrupar los expedientes por países, estados, provincias, ciudades o cantones, aunque casi siempre se sigue un orden alfabético nominativo.

Este sistema es muy utilizado en las oficinas cuya actividad principal es la exportación, en ventas, en organizaciones e instituciones oficiales que tengan que dividir las actividades por zonas o áreas. (Tatiana, Septiembre 2004, pág. 3).

Por asunto o tema.- En este sistema los documentos y la correspondencia que se genera en una institución se clasifican por materia, asuntos o temas, es decir, de acuerdo al contenido en riguroso orden alfabético.

Para efectuar correctamente la clasificación de documentos por tema o asuntos, es indispensable conocer bien las actividades de la institución o empresa, para encontrar en

cada caso la palabra adecuada u oportuna con que se va archivar tal documento. (Tatiana, Septiembre 2004, pág. 3).

Orden cronológico.- Este sistema se basa específicamente en ordenar los documentos y/o correspondencia de acuerdo a la fecha de creación del mismo. Se lo utiliza en la ordenación de los documentos dentro de las carpetas individuales, como carpetas de personal, facturas de vencimiento, de cobro, registros judiciales y notariales, en carpetas sobre los escritorios o gavetas del mismo, pueden organizarse de varias maneras. (Tatiana, Septiembre 2004, pág. 3)

Archivo Privado. Es el conformado por documentos privados.

Archivo Público. Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas, así como los archivos privados, declarados de interés público.

Archivo Total. Concepto que hace referencia al ciclo vital de los documentos. Proceso integral de la formación del archivo en su ciclo vital. Producción o recepción, distribución, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición final.

Archivista. Persona especializada en el manejo de los archivos.

Documento de Archivo. Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.

Documento Activo. Es aquel utilizado habitualmente con fines administrativos.

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

Organización de Archivos. Conjunto de operaciones técnicas y administrativa cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales para revelar su contenido.

Organización de Documentos. Proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y asignar los documentos de una entidad.

Valoración Documental. Proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo. (<http://www.archivogeneral.gov.co/>)

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

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

2.2.1.8. Sistema Geográfico

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

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

2.2.1.9. Sistema Cronológico

Se toma en cuenta la fecha de vencimiento para notificar al usuario o cliente con antelación.

2.2.1.10. Sistema por Asuntos o Temático

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

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

2.2.1.11. Sistema Numérico

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

Unidades archivísticas que integran un sistema de archivo en una institución.

Es vital que en una entidad pública o privada, el personal que labora en secretaría tenga un conocimiento actualizado sobre dichas unidades, pues, permitirán determinar si los archivos son de gestión, especializados o centrales.

Ventajas de un Sistema de Archivo

- Gestión más eficiente, efectiva y eficaz cumpliendo con las 3 E de MAGNAMARA para el éxito total.
- Tratamiento de documentos e información de manera más óptima.
- Servicio de calidad al usuario o cliente.
- Imagen adecuada a las exigencias de la era del conocimiento.
- Acceso a la documentación con mayor facilidad.
- Transparencia administrativa.
- Clientes o usuarios satisfechos.
- Optimización de tiempo y recurso.
- Respuestas inmediatas ante el pedido del usuario o cliente.
- Procesos administrativos más rápidos evitando cuellos de botella.

2.2.2. MARCO CONCEPTUAL

Sistema: Conjunto de normas e instituciones que participan en la dirección, seguimiento, coordinación e inspección de programas para la conservación, tratamiento y difusión de documentos.

Archivo: Hace alusión a tres dimensiones, las cuales resulta necesario tener en cuenta para su completa organización técnica, física y estructural.

ARCHIVOS

Según Solaris Common Desktop Environment: Guía del usuario:

“Un **archivo** es un contenedor de información. La mayoría de los archivos que se utilizan contienen información (datos) en un formato determinado: un documento, una hoja de cálculo, un gráfico. El formato es la disposición de los datos dentro del archivo.

El formato del archivo se conoce como **tipo de datos**.

Cuando el Gestor de archivos está en uno de sus modos de vista de iconos, puede identificar el tipo de datos de un archivo por el icono que se utiliza para representar el archivo. Cada tipo de datos tiene un icono diferente.

La mayoría de los programas de aplicación identifican un número limitado de tipos de datos. Por ejemplo, un editor de documentos probablemente no puede leer un archivo de hoja de cálculo. El escritorio le ayuda a reconocer diferentes tipos de archivos mediante una base de datos de tipos de datos. En la mayoría de los casos, cuando hace doble clic en un archivo, el escritorio ejecuta automáticamente la aplicación que reconoce el tipo de datos de este archivo.

La longitud máxima permitida para un nombre de archivo varía de un sistema a otro. Algunos sistemas operativos no permiten nombres de archivo superiores a 14 caracteres. Si fuera necesario, consulte al administrador de su sistema.”

Sistema de archivo: es el conjunto de métodos, procesos, procedimientos, instrumentos y recursos destinados a la integración, clasificación, ordenación, descripción, valoración y disposición, conservación, preservación y divulgación de información archivística, los mismos que relacionados entre sí, aportan a la organización de la información y documentación existente en la empresa, organización e institución.

CARPETAS

Una **carpeta** es un contenedor de archivos, similar a la carpeta que puede haber en un armario archivador. De hecho, el Gestor de archivos utiliza un icono de carpeta para representarla. Una carpeta puede contener otras carpetas, a veces denominadas subcarpetas. Mediante unas y otras se pueden crear varios tipos de niveles de organización que forman una jerarquía. En otros contextos, las carpetas son a menudo conocidas como **directorios**.

Dentro de una misma carpeta, cada nombre de archivo debe ser exclusivo. Sin embargo, los archivos de diferentes carpetas pueden tener el mismo nombre.

Si se desplaza de una carpeta a otra, su ubicación actual se denominará **carpeta actual**.

OBJETOS

Como los archivos y las carpetas están representados en el Gestor de archivos en forma de iconos, el término **objeto** se utiliza para describir a ambos elementos. Los objetos son elementos diferenciados del escritorio que se pueden crear y manipular.

En el escritorio, las aplicaciones también se pueden representar como objetos. Por ejemplo, el Gestor de aplicaciones contiene objetos que representan las aplicaciones disponibles en el sistema.

2.3. IDEA A DEFENDER

2.3.1. General

La implementación de un sistema de archivo permitirá mejorar las actividades en la empresa Petroamazonas EP. Del Bloque 61 Campo Auca. Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Sistema de archivo

2.4.2. Variable Dependiente

Eficiencia del Sistema de Archivo

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación Bibliográfica -Documental

Esta investigación tendrá el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre las variables: de la Implementación de un sistema de archivo – empresa Petroamazonas EP. Del Bloque 61 Campo Auca, basándose en documentos de fuentes primarias como revistas, periódicos y otras publicaciones como fuentes secundarias actualizadas.

Investigación de Campo

Mediante la investigación de campo se realizará el estudio sistemático de los hechos en la empresa Petroamazonas EP. del Bloque 61 Campo Auca. En esta modalidad de investigación, se tomará contacto directo con la realidad para obtener información de acuerdo con los objetivos del trabajo de investigación.

3.2. TIPOS DE MODALIDAD

Exploratorio

En este nivel la investigadora podrá relacionarse con la empresa Petroamazonas EP. del Bloque 61 Campo Auca para obtener información relevante que le permita fundamentar su trabajo investigativo sobre la Implementación de un sistema de archivo en el Departamento de Operaciones en miras de una eficiencia en el servicio.

Descriptivo

Permitirá a la investigadora realizar una comparación y descripción minuciosa entre el contexto actual sin la implementación de un sistema de archivo y el contexto futuro con la implementación de un sistema de archivo en el Departamento de Operaciones de la

empresa Petroamazonas EP. del Bloque 61 Campo Auca, con el objetivo de tener un esquema claro de la realidad de las dos variables de investigación.

Métodos

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

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

Técnicas

La encuesta.- Esta técnica será aplicada a: clientes externos e internos, con la finalidad de poder recabar información sobre el Tema: Implementación de un sistema de archivo en la empresa Petroamazonas EP. del Bloque 61 Campo Auca. Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana.

Instrumentos

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

3.2.1. Población y Muestra

Población

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

TABLA No. 1: IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

CATEGORÍA	CANTIDAD
Ayudantes de Producción	240
Personal Administrativo	30
TOTAL	270

Fuente: Archivo de la Institución

Elaborado por: Maritza Moreno

Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula considerando la totalidad de la población involucrada. Para el cálculo de la muestra se considera el 10% de error admisible.

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

n= Muestra

N= Población

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

$$n = \frac{270}{0,10^2(270 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{270}{0,10(269) + 1}$$

$$n = \frac{270}{0,01(269) + 1}$$

$$n = \frac{270}{2,69 + 1}$$

$$n = \frac{270}{3,69}$$

$$n = 73,17$$

3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para obtener un criterio general para la elaboración del presente trabajo se utilizaran métodos y técnicas científicas para de este modo alcanzar los objetivos propuestos, así se tienen los siguientes métodos.

MÉTODOS

Método Inductivo

Como medio para obtener conocimientos, el razonamiento inductivo inicia observando casos particulares del usuario y partiendo del examen de estos hechos llega a una conclusión general de satisfacción.

Método Deductivo

La deducción se caracteriza porque va desde la función del departamento hasta contribuir a la satisfacción y necesidades del cliente o usuario.

3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para la realización de este trabajo se utilizarán las siguientes técnicas:

Observación

Esta técnica permitirá conseguir información de los procesos y procedimientos existentes en el Departamento de Operaciones y evaluar el desempeño del personal y la satisfacción del cliente.

Encuestas

Se obtendrá información de los clientes o usuarios atendidos en el departamento de Operaciones, campo Auca Bloque 61, en relación a la satisfacción sobre los servicios prestados en el mismo.

Entrevistas

Con el apoyo de esta técnica se obtendrá principalmente información del personal que labora en el departamento y los clientes.

Revisión de bibliografía

Esta técnica permitirá recolectar información segura y confiable por medio de libros, folletos, módulos.

3.5. RESULTADOS

3.5.1. Resultados de la encuesta dirigida a los Funcionarios

Objetivo: Determinar si la empresa Petroamazonas EP., cuenta con un Sistema de Archivo, de tal forma que brinde un servicio de calidad cuando se requiera de información.

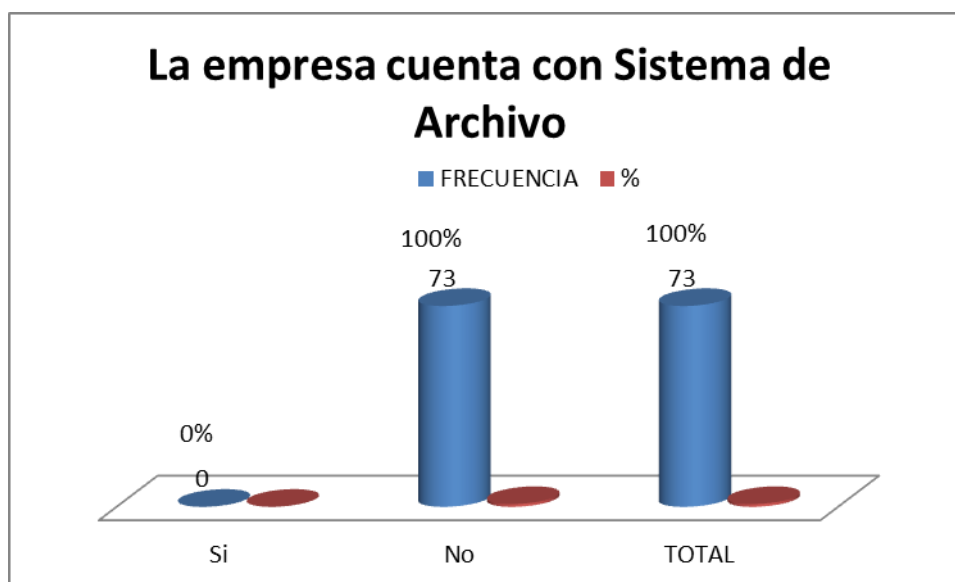
1. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con sistema de archivo?

TABLA No. 2: sistema de archivo

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	73	100%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 1: La empresa cuenta con un sistema de Archivo



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responden que la empresa no cuenta con un Sistema de Archivo. Por lo que existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, de que la empresa necesita de un sistema de archivo con la finalidad de realizar una Gestión Administrativa de calidad.

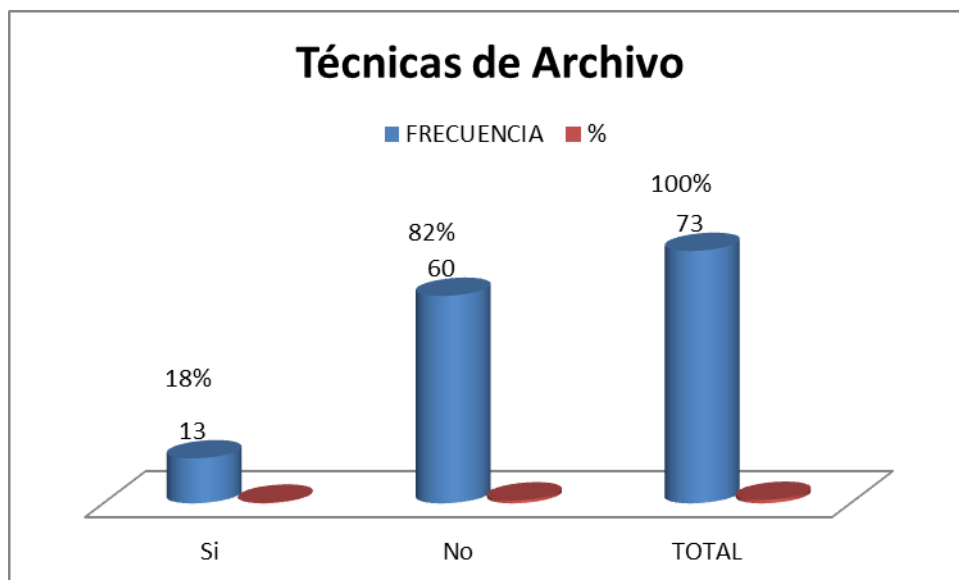
2. ¿Conoce usted las técnicas de archivo que se utilizan en las empresas?

TABLA No. 3: técnicas de archivo

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	13	18%
No	60	82%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 2: Técnicas de Archivo



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responden que no conocen las técnicas de archivo que utiliza la empresa. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, de que la empresa necesita de técnicas de archivo con la finalidad de realizar una atención al cliente de calidad.

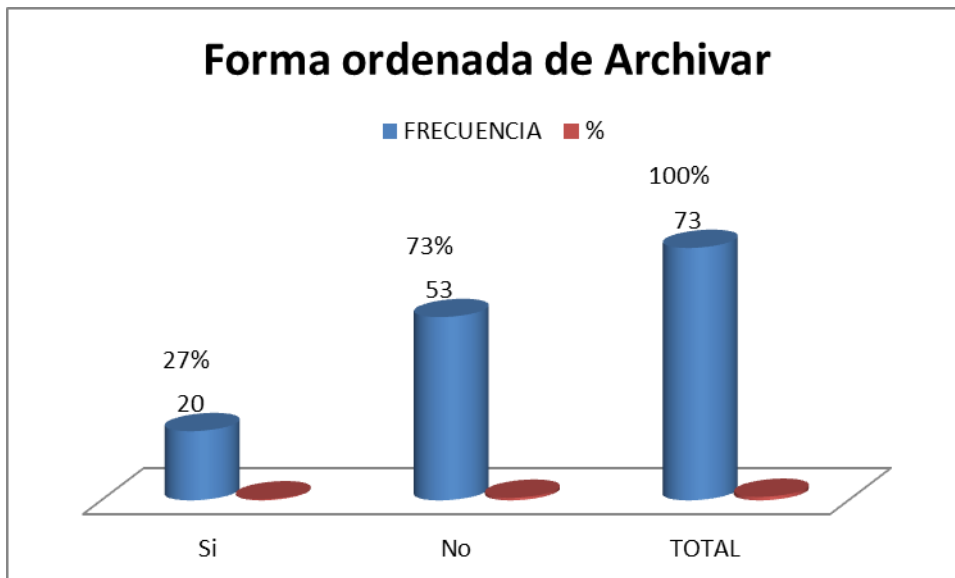
3. ¿Sabe usted si la empresa tiene una forma ordenada de archivar la documentación?

TABLA No. 4: forma ordenada de archivar

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	20	27%
No	53	73%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 3: Forma ordenada de Archivar



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responden el 27% que la empresa si tiene una forma ordenada de archivar la documentación y el 73% contesta que la empresa no tiene una forma ordenada de archivar la documentación. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, de que la empresa necesita de mantener el archivo de forma ordenada con la finalidad de entregar inmediatamente la información solicitada por el cliente.

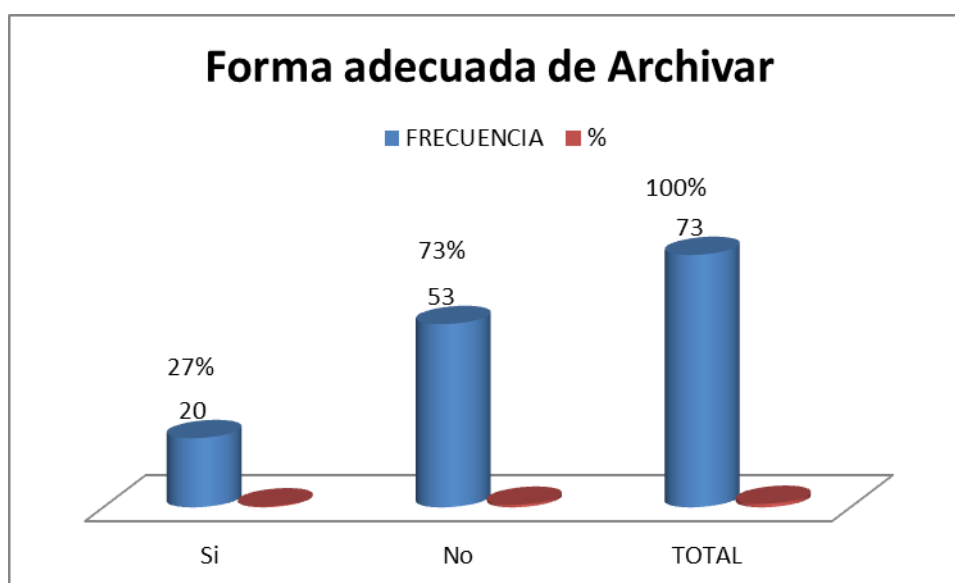
4. ¿Considera usted adecuados la forma de archivar la documentación en la empresa?

TABLA No. 5: forma de archivar la documentación

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	20	27%
No	53	73%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 4: Forma adecuada de Archivar



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responden el 27% que la empresa si tiene una forma adecuada de archivar la documentación y el 73% contesta que la empresa no tiene una forma adecuada de archivar la documentación. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, de que la empresa necesita de mantener el archivo de forma adecuada con la finalidad de entregar inmediatamente la información solicitada por el cliente.

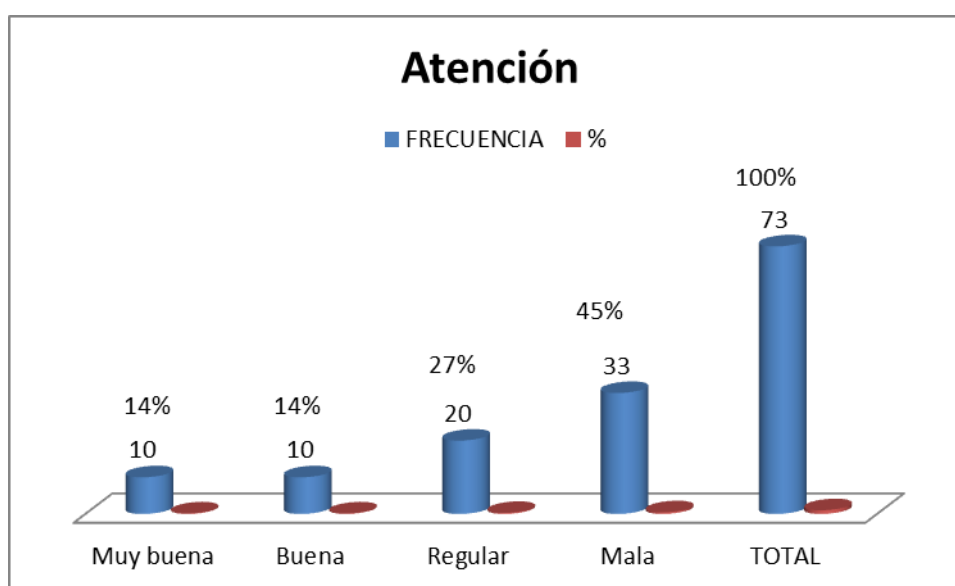
5. ¿Cuándo usted solicita cierta documentación a la persona encargada de administrar la misma, su atención es:

TABLA No. 6: Atención a la persona

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Muy buena	10	14%
Buena	10	14%
Regular	20	27%
Mala	33	45%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 5: Atención



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responden el 14% que la atención es muy buena, el 14% buena, el 27% regular y el 45% mala. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, de que la empresa necesita que la persona que brinda atención en el archivo de la empresa sea muy buena en la entrega de la información por el cliente.

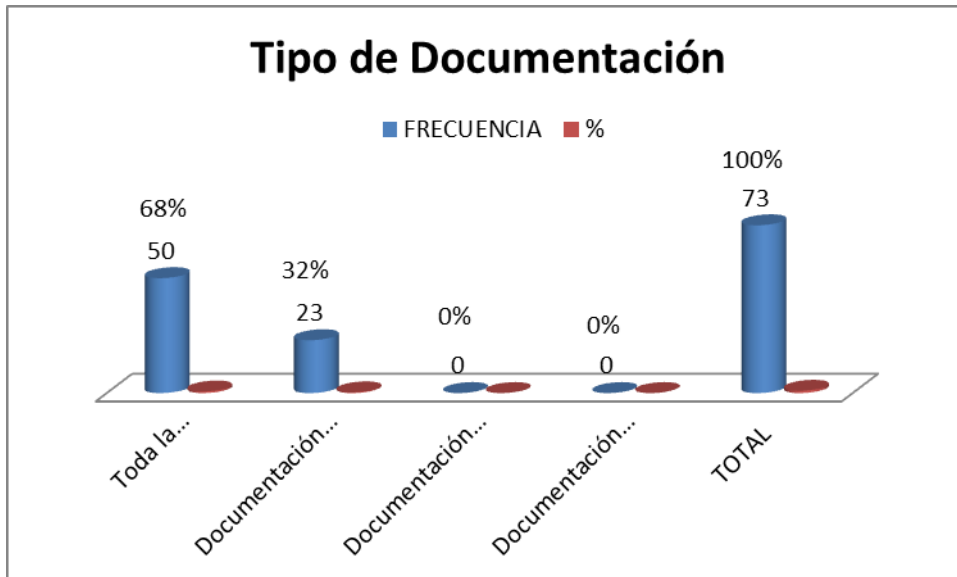
6. ¿De los siguientes tipos de documentación, cual es solicitada más asiduamente?

TABLA No. 7: tipos de documentación

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Toda la documentación	50	68%
Documentación activa	23	32%
Documentación semiactiva	0	0,00%
Documentación inactiva	0	0,00%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 6: Tipo de Documentación



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responden el 68% que toda la información, el 32% la documentación activa. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, de que la empresa necesita que la persona que brinda atención en el archivo de la empresa y lleve la documentación sea muy buena en la entrega de toda la información y la misma también este activa.

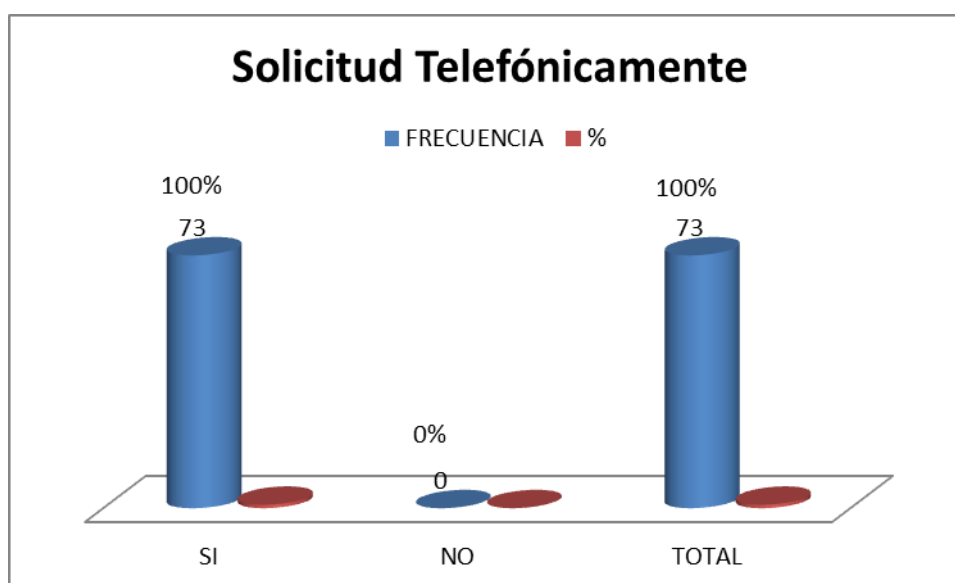
7. ¿Usted ha solicitado algún documento por vía telefónica?

TABLA No. 8: solicitud vía telefónica

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	73	100%
NO	0	0%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 7: Solicitud Telefónicamente



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responde el 100% que si ha solicitado documentos por vía telefónica. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, de que la empresa necesita que la persona que brinde atención en el archivo y lleve la documentación tenga el sistema de archivo adecuadamente y la entrega de toda la información sea inmediata.

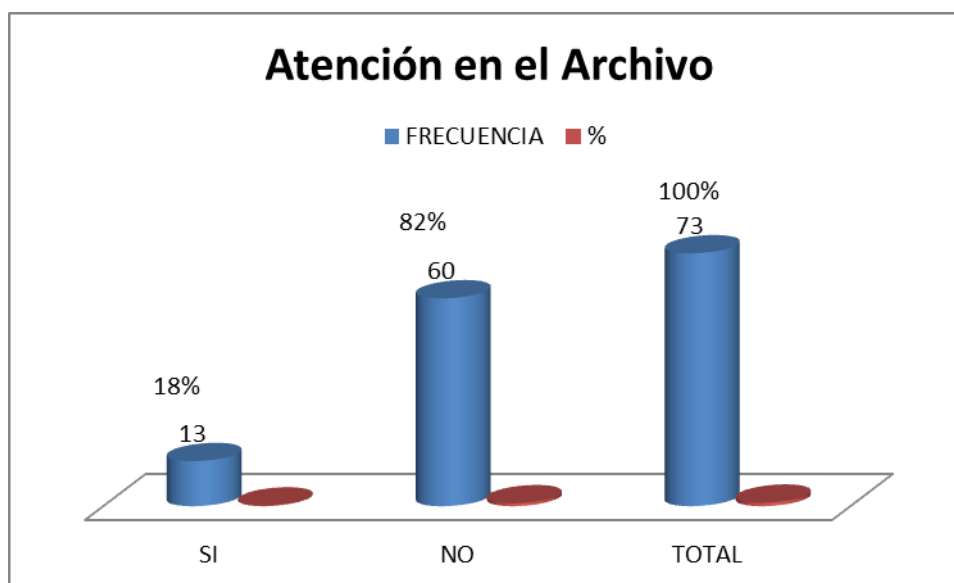
8. ¿La atención de la persona que atiende el archivo es eficiente?

TABLA No.9 Archivo eficiente

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	13	18%
NO	60	82%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 8: Atención en el Archivo



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responde el 18% que sí y él 82% que no. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, de que la empresa necesita que la persona que brinde atención en el archivo y lleve la documentación sea capacitada en lo que corresponde a las funciones sobre el sistema de archivo.

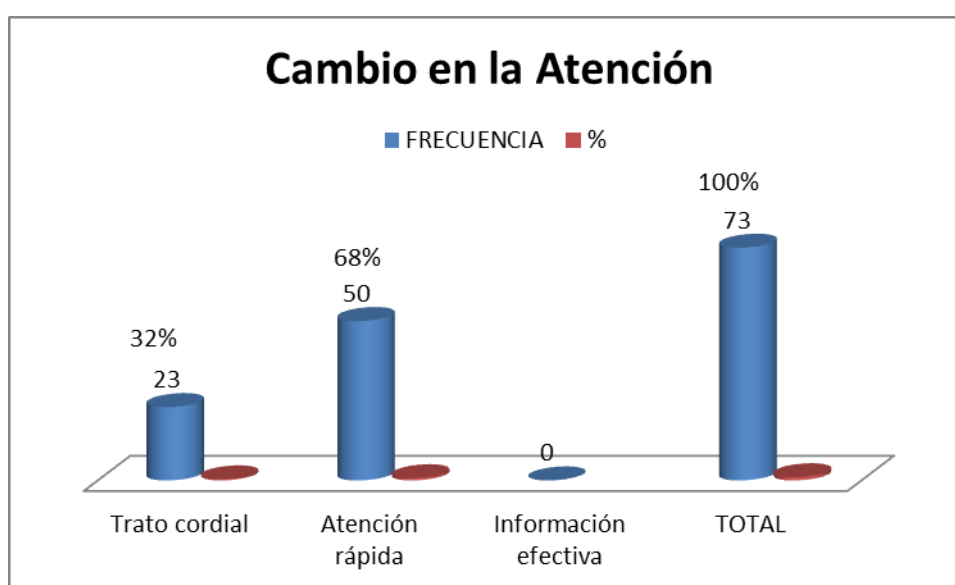
9. ¿Qué le gustaría que cambie para mejorar la atención cuando usted solicita algún documento?

TABLA No. 10: Mejorar la atención

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Trato cordial	23	32%
Atención rápida	50	68%
Información efectiva	0	
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 9: Cambio en la Atención



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responde el 32% trato cordial y el 68% atención rápida. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, que la empresa necesita que la persona que brinda atención en el archivo cambie de actitud.

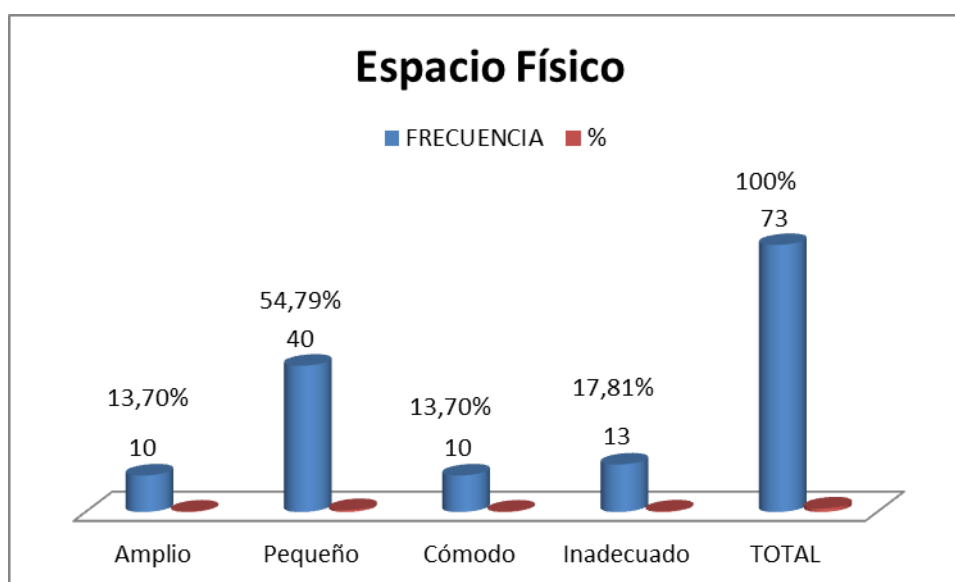
10. ¿El espacio físico donde funciona el archivo en la empresa es?

TABLA No. 11: Espacio físico de la empresa

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Amplio	10	13,70%
Pequeño	40	54,79%
Cómodo	10	13,70%
Inadecuado	13	17,81%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 10: Espacio Físico



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responde el 13,70% que es amplio y cómodo, el 17,81% inadecuado y el 54,79% pequeño. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, de que la empresa necesita que se dote de un lugar amplio y cómodo con la finalidad de brindar una atención de calidad en la entrega de información por parte de la persona que labora en el archivo de la empresa.

3.5.2. Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Internos

Objetivo: Determinar si el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP., cuenta con un Sistema de Archivo, de tal forma que brinde un servicio de calidad cuando se requiera de información.

1. Sabe usted si existe un Sistema de archivo en el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas?

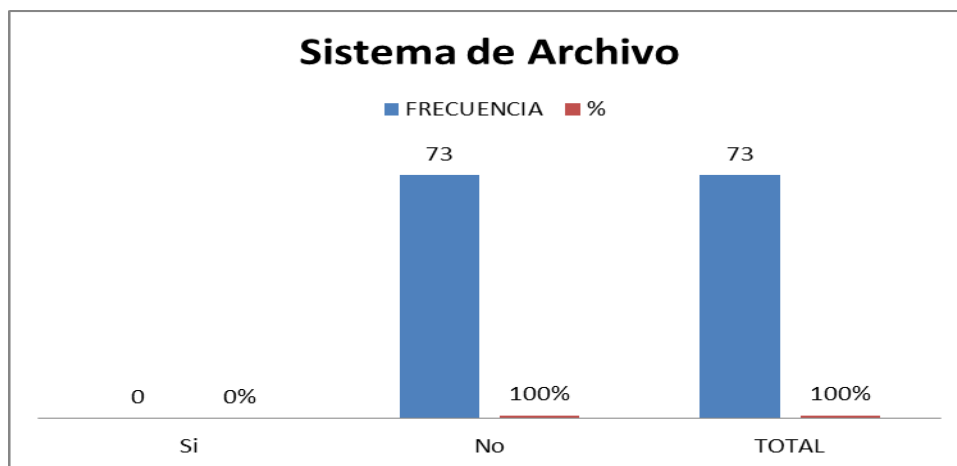
TABLA No. 12: Sistema de archivo del Departamento

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	73	100%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.

ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 11: Sistema de archivo



FUENTE: Petroamazonas EP.

ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responde el 100% que no conoce la existencia de un Sistema de Archivo. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, de que el departamento de operaciones necesita la implementación de un Sistema de Archivo con la finalidad de brindar una atención de calidad en la entrega de información.

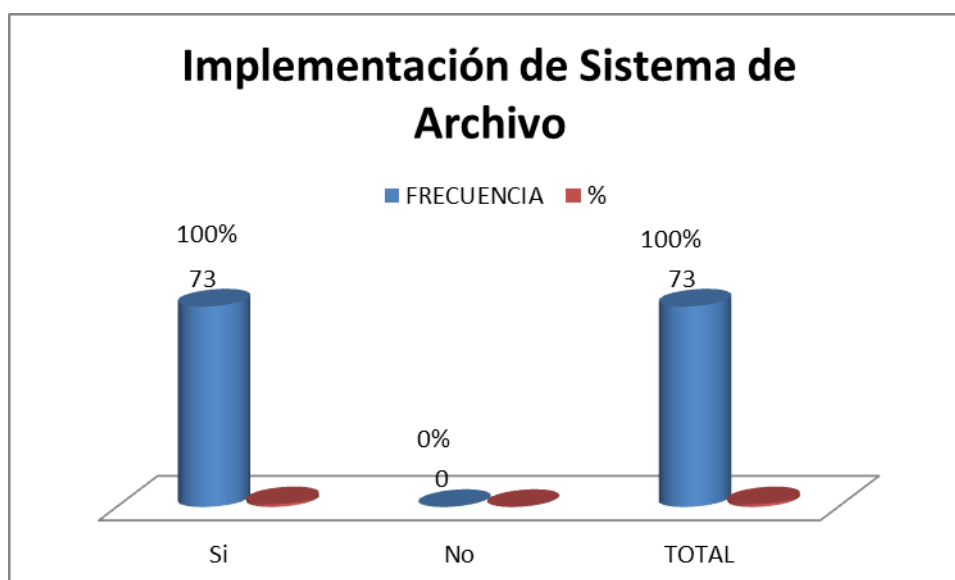
2. ¿Considera usted que es posible la Implementación de un Sistema de archivo en el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP.?

TABLA No. 13: Implementación de un Sistema de archivo

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	73	100%
No	0	0%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 12: Implementación de sistema de Archivo



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responden el 100% que si es necesaria la implementación de un Sistema de Archivo. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, el departamento de operaciones necesita la implementación de un Sistema de Archivo con la finalidad de brindar una atención de calidad en la entrega de información.

3. ¿Cree usted que con la implementación de un sistema de archivo en el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP. se brindará un mejor servicio a los usuarios?

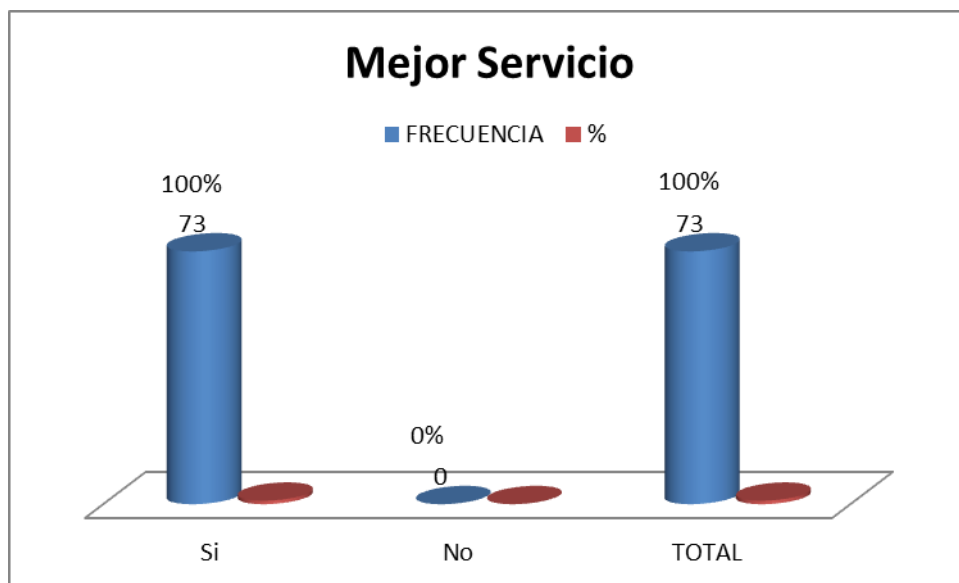
TABLA No. 14: Brindar un mejor servicio a los usuarios

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	73	100%
No	0	0%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.

ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 13: Mejora de Servicio



FUENTE: Petroamazonas EP.

ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responden el 100% que si es necesaria la implementación de un Sistema de Archivo. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, que el departamento de operaciones en lo referente a entregar la información requerida si mejorará con la implementación de un Sistema de Archivo.

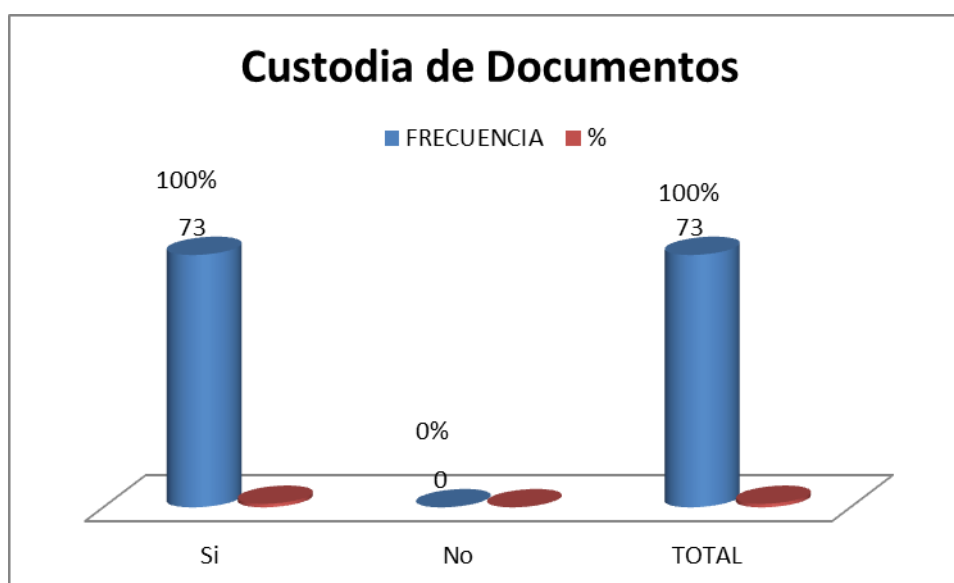
4. ¿Cree usted que los documentos deben estar custodiados por personal capacitado de la empresa del Departamento de Operaciones?

TABLA No. 15: Documentos custodiados

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	73	100%
No	0	0%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 14: Custodia de Documentos



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responden el 100% que si es necesaria la custodia de los documentos. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, que el departamento de operaciones en lo referente a la documentación de la misma, si necesita de una persona con experiencia y conocimiento.

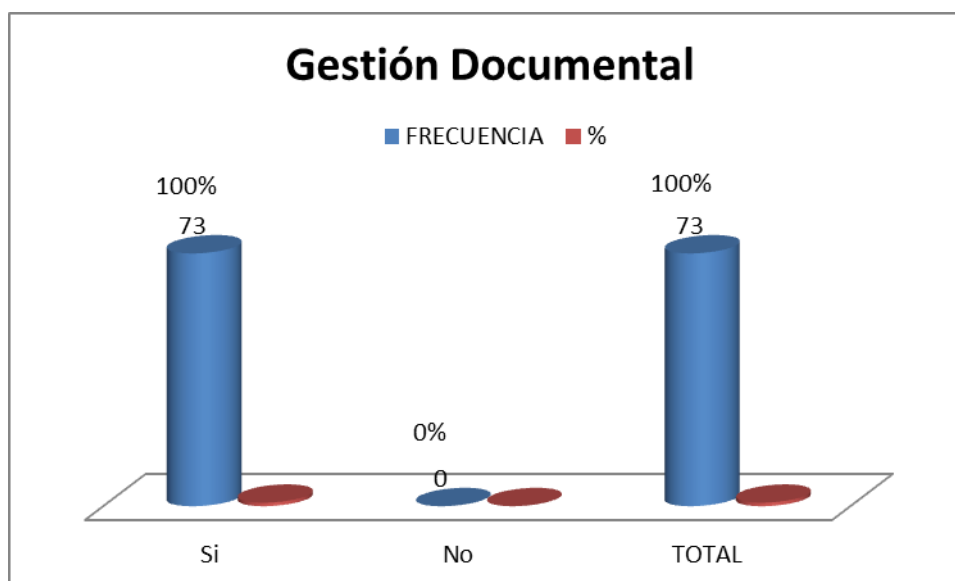
5. ¿Considera usted que con la Implementación de un Sistema de archivo contribuirá para una mayor eficiencia y eficacia en la Gestión Documental del Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP.?

TABLA No. 16: Gestión Documental del Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	73	100%
No	0	0%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 15: Gestión Documental



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responde el 100% que si contribuirá para la gestión documental. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, que el departamento de operaciones con la implementación del sistema de archivo mejorará en eficiencia y eficacia en la gestión documental.

3.5.2. Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Externos

Objetivo: Determinar si el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP., cuenta con un Sistema de Archivo, de tal forma que brinde un servicio de calidad cuando se requiera de información.

1. ¿Cree usted que es necesario que se mejore la atención a los usuarios en la entrega de sus documentos en el Departamento de Operaciones?

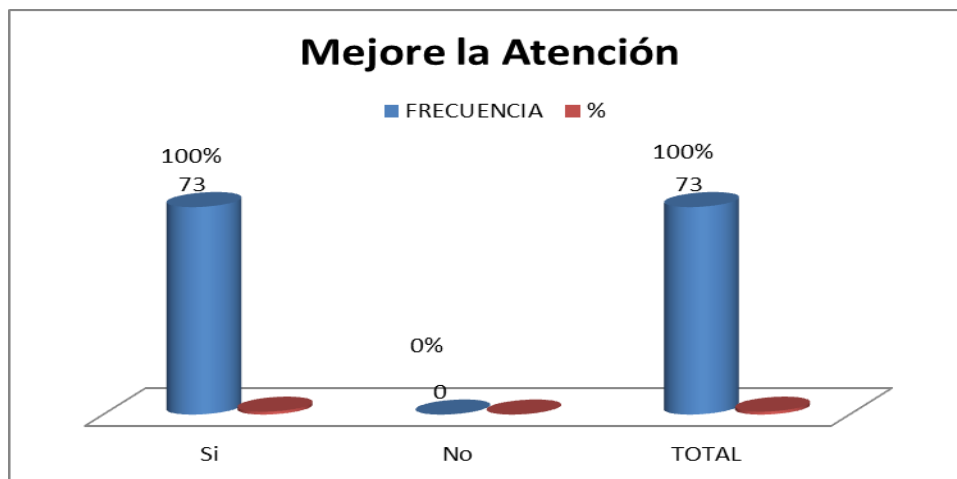
TABLA No. 17: Mejor atención

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	73	100%
No	0	0%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.

ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 16: Mejora de Atención



FUENTE: Petroamazonas EP.

ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responde el 100% que si es necesario que mejore la atención. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, que el departamento de operaciones con la implementación del sistema de archivo mejorará la atención al usuario en la entrega de documentación.

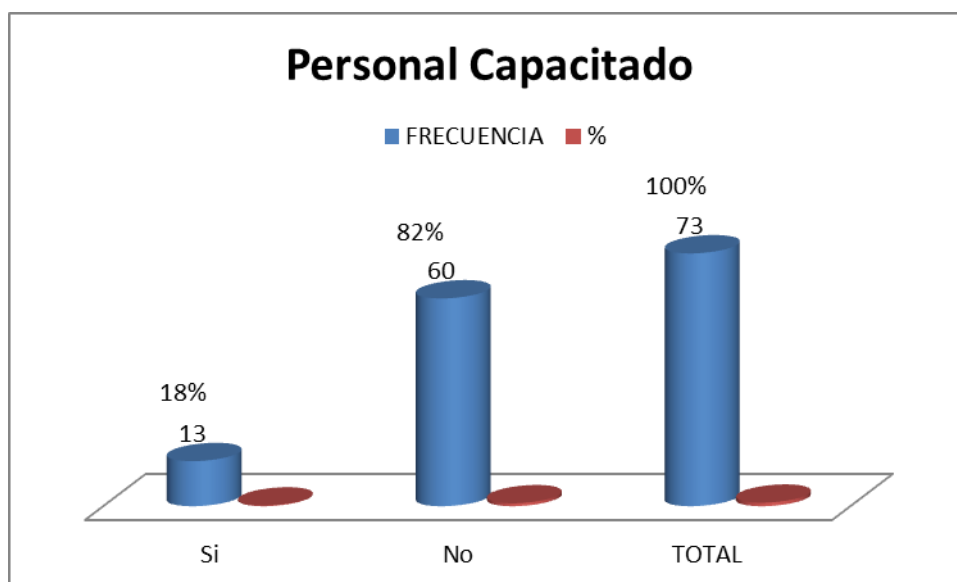
2. ¿Considera usted que el personal que labora en el Departamento de Operaciones está capacitado para el manejo de su documentación?

TABLA No. 18: Capacitación para el manejo de documentación

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Si	13	18%
No	60	82%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 17: Personal Capacitado



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responde el 18% que sí, y el 82% que no. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, que el departamento de operaciones debe entrar en un proceso de capacitación a su personal con la implementación del sistema de archivo.

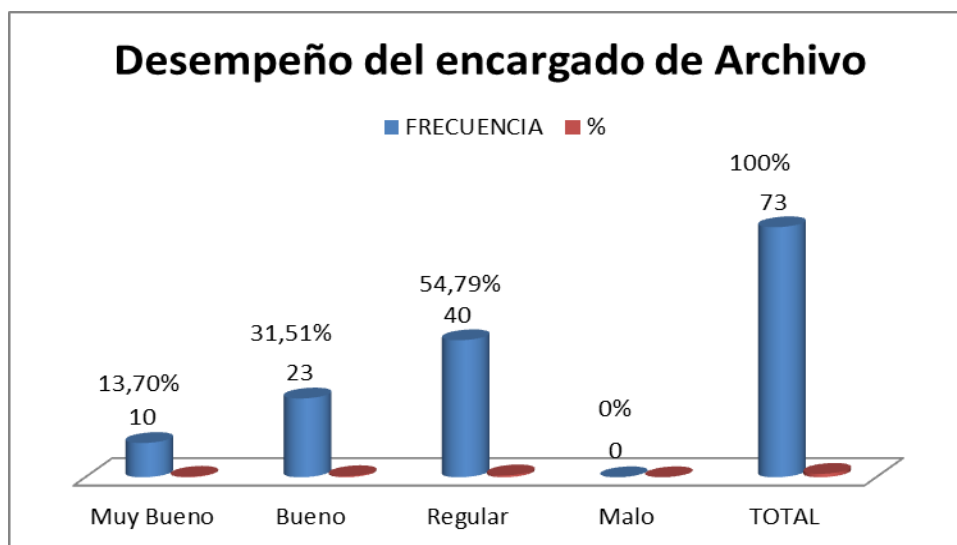
3. **Cómo califica el desempeño del encargado de archivo del Departamento de Operaciones.**

TABLA No. 19: Capacitado para el manejo de su documentación

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Muy Bueno	10	13,70%
Bueno	23	31,51%
Regular	40	54,79%
Malo	0	0%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 18: Desempeño del encargado de Archivo



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responde el 13,70% que es muy bueno, el 31,51 % como bueno y el 54,79% el servicio es regular. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, que el personal del departamento de operaciones que labora en el archivo debe entrar en un proceso de mejoramiento en su desempeño con la implementación del sistema de archivo.

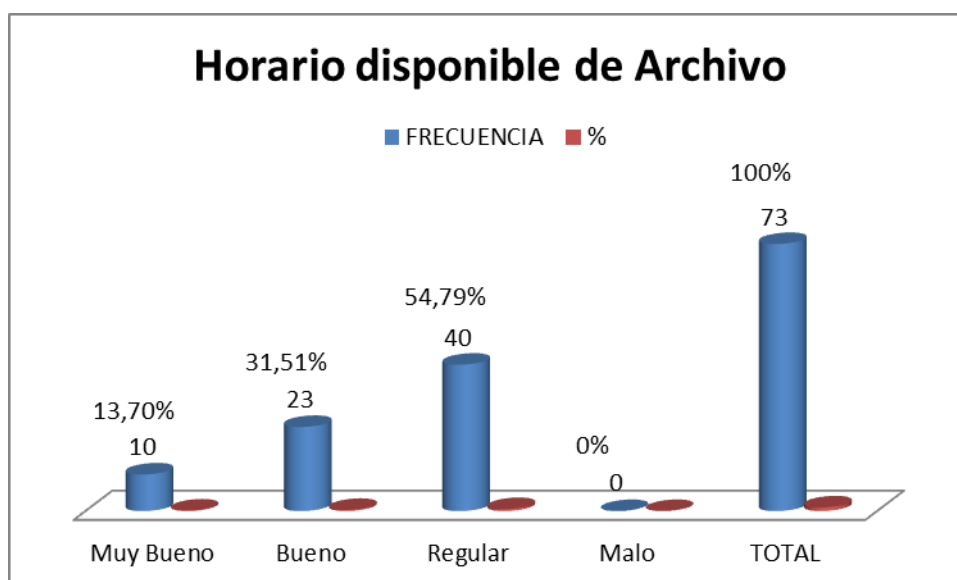
- 4. En cuanto al horario ¿Cómo considera usted la disponibilidad del Archivo para atender sus trámites?**

TABLA No. 20: Disponibilidad del Archivo

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Muy Bueno	10	13,70%
Bueno	23	31,51%
Regular	40	54,79%
Malo	0	0%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 19: Horario disponible de archivo



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responde el 13,70% que es muy bueno, el 31,51 % como bueno y el 54,79% el servicio es regular. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, que el personal del departamento de operaciones que labora en el archivo debe tener un horario más flexible con la implementación del sistema de archivo.

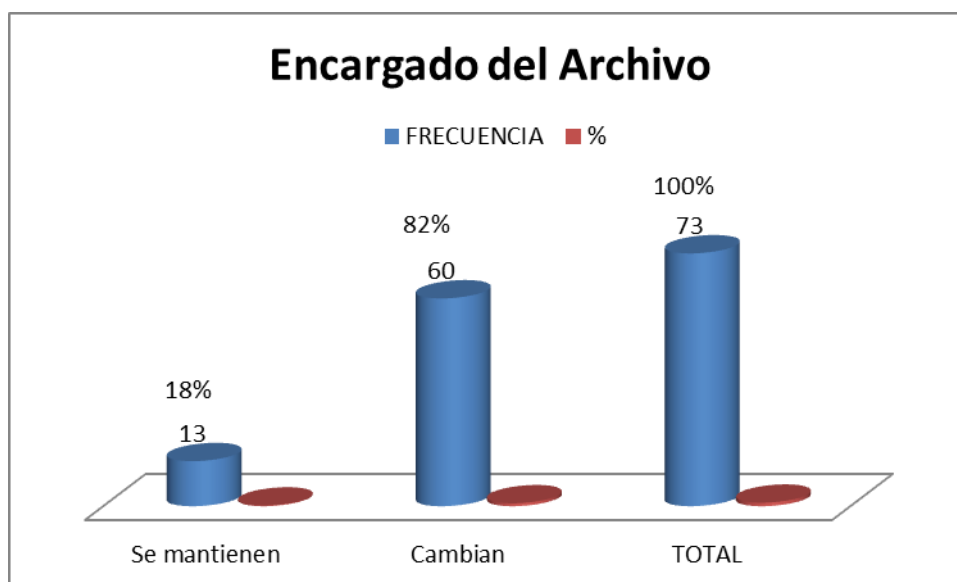
- 5. Cuando el encargado del Archivo no se encuentra y lo sustituye otra persona, los procedimientos:**

TABLA No. 21: Encargado del Archivo

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Se mantienen	13	18%
Cambian	60	82%
TOTAL	73	100%

FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

GRÁFICO No. 20: Encargado del Archivo



FUENTE: Petroamazonas EP.
ELABORADO POR: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 73 personas encuestadas que corresponden al 100%, responde el 18% que se mantiene y el 80% cambian. Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje obtenido, que el personal del departamento de operaciones que labora en el archivo debe estar capacitado para que los procedimientos no cambien respecto al manejo del archivo del departamento.

COMENTARIO:

Una vez encontrados los nudos críticos podemos ver claramente que el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP., debe implementar un sistema de archivo con la finalidad de brindar un servicio eficiente y eficaz a todos los clientes que requieren del mismo.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

“Implementación de un Sistema de Archivo en la empresa Petroamazonas EP. del Bloque 61 Campo Auca. Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana.”

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Objetivos de la Propuesta

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

4.2.1. Sistemas de Archivos

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

4.2.2. Tipos de archivo

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

Archivo Centralizado: la totalidad de la documentación se concentra en un solo lugar, desde aquí se atiende a los distintos datos de la empresa. Cuando una sección o departamento necesita disponer de cierta documentación, la solicita por escrito al archivo central.

Ventajas:

- El archivo lo atiende profesionales especialistas.
- Pueden establecerse criterios únicos para la clasificación
- Permite el ahorro en instalaciones, equipos y materiales.
- También el ahorro de tiempo en la búsqueda de información.
- Modelo de documento de petición
- Datos del Peticionario
- Nombre y apellidos
- Departamento
- Cargo
- Documento Solicitado
- Número de registro
- Documentación (clase, tipo, fecha, etc.)
- Fecha de Entrega: Recibí
- Fecha de Devolución:

Archivo Descentralizado: La documentación se reparte en diversas secciones, pasado cierto tiempo se lleva a un depósito común.

Ventajas:

- Mayor proximidad y accesibilidad.
- Evita los trámites de petición.

Inconvenientes:

- Se repiten tareas de archivo.
- Se multiplican los espacios, equipos, materiales y personal relacionados con los diferentes archivos.
- **Archivo Mixto:** En general las empresas llevan este sistema, se centraliza la documentación de carácter general y se descentraliza la de las secciones. El archivo se organiza en tres niveles:

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

4.2.4 Clasificaciones de los Sistemas de Archivo

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

- Alfabético
- Numérico
- Geográfico
- Por Asuntos

GRÁFICO No. 21: CLASIFICACIÓN DE LOS ARCHIVOS



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

REGLAS A SEGUIR:

1. El nombre de personas físicas se archiva iniciando con el apellido paterno, materno y nombre. Ejemplos: Cordero Pino Pedro, Espinoza Ríos Ángel.
2. En caso de que los apellidos lleven monosílabos deben tomarse como parte del mismo nombre. Ejemplos: De la Cruz Felipe Edwin, De los Monteros Espinosa Alfonso.
3. Los nombres de personas morales se clasifican respetando su razón social o nombre. Ejemplos: Alarmas Panamericanas, Centro Serafín, Corsetería Francesa, Óptica Los Andes, etc.

- **Sistema Por asunto.-** Este sistema de clasificación se efectuará tomando en cuenta el contenido de cada documento, según sea su temática y no con base en el nombre de una persona.
- **Geográficos.-** Es aquel sistema que consiste en ordenar la clasificación de los documentos de acuerdo a la procedencia en que residen las partes intervinientes, y se aplica de acuerdo a los siguientes criterios, comenzar de lo general a lo particular (Nación, estado, ciudades, o provincias) y dentro de esta jerarquización darle un orden alfabético.
- **Cronológico.-** Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.
- **Numérico Simple.-** Este sistema de archivo se realiza asignándole un número progresivo a cada expediente, sin tomar en cuenta otro elemento.
- **Topográficos.-** Este sistema consiste en señalar el lugar en que se encuentra los expedientes, indicando el local, mueble y número de orden; se aplica por regla general a archivos terminados.
- **Convencionales.-** Son los sistemas que se aplican de acuerdo a las necesidades de la institución, partiendo de que esta última es un todo y por tanto compuesta por órganos pequeños, es decir partir de lo general a lo particular.
- **Clasificación mixta.-** realizando combinaciones con cualquiera de los procedimientos antes mencionados.

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

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

4.2.5 Clasificación de los documentos

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

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

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

4.2.6 Actitudes ante el archivo

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

1. Elige un método de archivo adecuado, que sea simple, preciso, cómodo y flexible.
2. Archiva al día. No acumules los papeles y respeta el tiempo dedicado al archivo.

3. Divide el trabajo en diferentes operaciones, pero de la misma manera cada día: primero clasificar y rotular, después separar por epígrafes y después guardar.
4. Haz fácil la búsqueda por distintos medios: marca con rotulador fluorescentes los títulos, incrementa la visibilidad de los datos, usa colores, pon referencias.
5. Controla los préstamos fijando plazos de devolución, anotando los datos de quien lo retira, reclamando los préstamos a su vencimiento.

4.3. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

A pesar de ser un departamento de una institución pública se puede visualizar la falta de organización de la documentación y la inexistencia del archivo; por lo que, es necesario mejorar la atención a los usuarios internos y externos que requieren a diario el servicio en el Departamento de Operaciones, es por ello que se plantea implementar el sistema de archivo.

4.3.1 POLÍTICAS Y NORMAS PARA EL ARCHIVO

POLÍTICAS:

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

NORMAS:

- ✓ En cada una de las dependencias existirá un Archivo de Gestión o Activo, en el que se dará trámite a los asuntos y se generarán los expedientes de uso cotidiano, posteriormente en un lapso de dos años se transferirán los documentos al Archivo Central una vez concluido el plazo de conservación establecido.
- ✓ Se podrá otorgar en calidad de préstamo los expedientes que reposen en el Archivo de Gestión o Activo a los servidores públicos autorizados por la máxima autoridad.
- ✓ Se elaborará el inventario correspondiente para la transferencia de los documentos al Archivo Central, mismos que cumplan con el plazo de conservación establecido.
- ✓ Evitar la acumulación excesiva de documentación realizando de manera oportuna los procesos de valoración, transferencia y baja documental.

A continuación se identifica la Misión, Metas, Objetivos y acciones de la propuesta:

Misión: Facilitar el acceso a la información mediante un sistema de archivo y satisfacer las necesidades de los funcionarios del Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP.

Metas: La implementación de una base de datos ayudara para la puesta en marcha del sistema de archivo que satisface las necesidades de gestión documental del Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP.

Objetivos: Atender las necesidades de información mediante la creación de un Centro de Asistencia Documental orientado principalmente a constituir un sistema de archivo útil para los funcionarios del Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP.

4.3.2. DIAGRAMA DE FLUJO

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

Permiten definir los límites de un proceso. A veces estos límites no son tan evidentes, no estando definidos los distintos proveedores y clientes (internos y externos) involucrados.

El diagrama de flujo facilita la identificación de los clientes, es más sencillo determinar sus necesidades y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, haciendo más factible generar alternativas útiles.

Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común, si bien es cierto que para ello se hace preciso la capacitación de aquellas personas que entrarán en contacto con la diagramación.

Un diagrama de flujo ayuda a establecer el valor agregado de cada una de las actividades que componen el proceso.

Igualmente, constituye una excelente referencia para establecer mecanismos de control y medición de los procesos, así como de los objetivos concretos para las distintas operaciones llevadas a cabo.

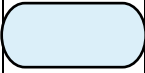
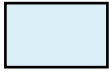
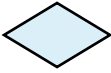



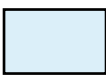
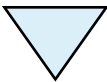
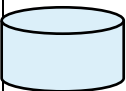

Facilita el estudio y aplicación de acciones que redunden en la mejora de las variables tiempo y costes de actividad e incidir, por consiguiente, en la mejora de la eficacia y la eficiencia.

- ✓ En primer lugar, facilita la obtención de una visión transparente del proceso, mejorando su comprensión. El conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso. La diagramación hace posible aprender ese conjunto e ir más allá, centrándose en aspectos específicos del mismo, apreciando las interrelaciones que

forman parte del proceso así como las que se dan con otros procesos o subprocesos.

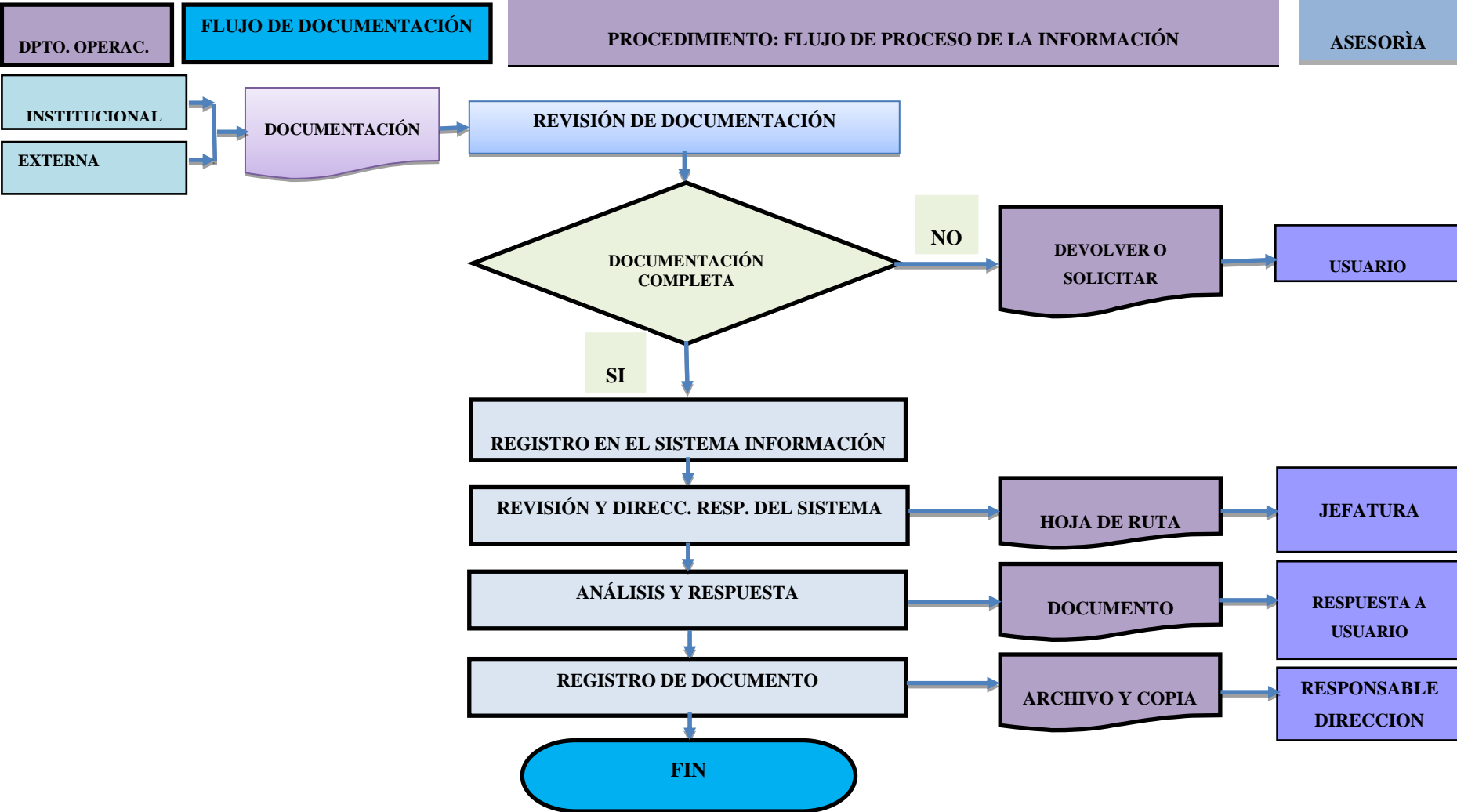
- ✓ Permiten definir los límites de un proceso. A veces estos límites son tan evidentes, no estando definidos los distintos proveedores y clientes (internos y externos) involucrados.
- ✓ El diagrama de flujo facilita la identificación de los clientes, es más sencillo determinar sus necesidades y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- ✓ Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, haciendo más factible generar alternativas útiles.
- ✓ Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común, si bien es cierto que para ello se hace preciso la capacitación de aquellas personas que entrarán en contacto con la diagramación.
- ✓ Un diagrama de flujo ayuda a establecer el valor agregado de cada una de las actividades que componen el proceso.
- ✓ Igualmente, constituye una excelente referencia para establecer mecanismos de control y mediación de los procesos, así como de los objetivos concretos para las distintas operaciones llevadas a cabo.
- ✓ Facilita el estudio y aplicación de acciones que redunden en la mejora de las variables tiempo y costes de actividad e incidir, por consiguiente, en la mejora de la eficacia y la eficiencia.

TABLA No. 22: SIMBOLOGÍA UTILIZADOS EN UN DIAGRAMA DE FLUJO

	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	INICIO/FINAL DEL PROCESO: Expresa el inicio o la terminación del proceso		ACTIVIDAD O TAREA ESTÁNDAR: Representa actividades o tareas llevadas a cabo en el proceso.
	DECISIÓN: indica un punto en el flujo que se produce una bifurcación del tipo “SI” – “NO”		DOCUMENTO: Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	MULTI DOCUMENTO: Refiere a un conjunto de documentos un ejemplo es un expediente que agrupa a distintos documentos.		INSPECCIÓN / FIRMA: empleado para aquellas acciones que requiere una supervisión (con una firma o un visto bueno).
	CONECTOR DE PROCESO: Conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continua el diagrama de flujo		ARCHIVO MANUAL: se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y/o expediente.
	BASE DE DATOS/APLICACIÓN: Empleado para representar la grabación de datos		LÍNEA DE FLUJO: proporciona indicación sobre el sentido del flujo del proceso.

Fuente: www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/

4.3.3 DIAGRAMA DE INGRESO DE DOCUMENTOS



4.3.4 HOJA DE EXCEL PARA REGISTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

OFICIOS EXTERNOS

HOJA DE RUTA	COPIA/ ORIGINAL	FECHA RECEPCIÓN	FECHA INGRESO	PROVINCIA/ CANTÓN/ PARROQUIA	ORGANIZACIÓN / ENTIDAD	SINTESIS DE LA SOLICITUD	REMITENTE	CARGO	SUMILLA RESPONSABLE	DELEGADO A: SUMILLA	OFICIO/ MEMORAND O	FECHA DE ENTREGA O ARCHIVO	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACIÓN

Realizado por: La Autora

4.3.5 Hoja de Excel para registro de documentos internos

INGRESO DE DOCUMENTOS INTERNOS

N°	FECHA RECIBIDO	N° OFICIO-MEMORANDO	REF HR	CC	REMITENTE	DEPENDENCIA/ DEPARTAMENTO	RESUMEN DE LO SOLICITADO	PARA	SUMILLA	SUMILLA DELEGADO/ ENVIADO	FECHA SUMILLA ENTREGA/ENVIO	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACIONES

Realizado por: La Autora

4.3.6 HOJA DE EXCEL PARA REGISTRO DE SALIDA DE DOCUMENTOS

ENVIO DE DOCUMENTACIÓN

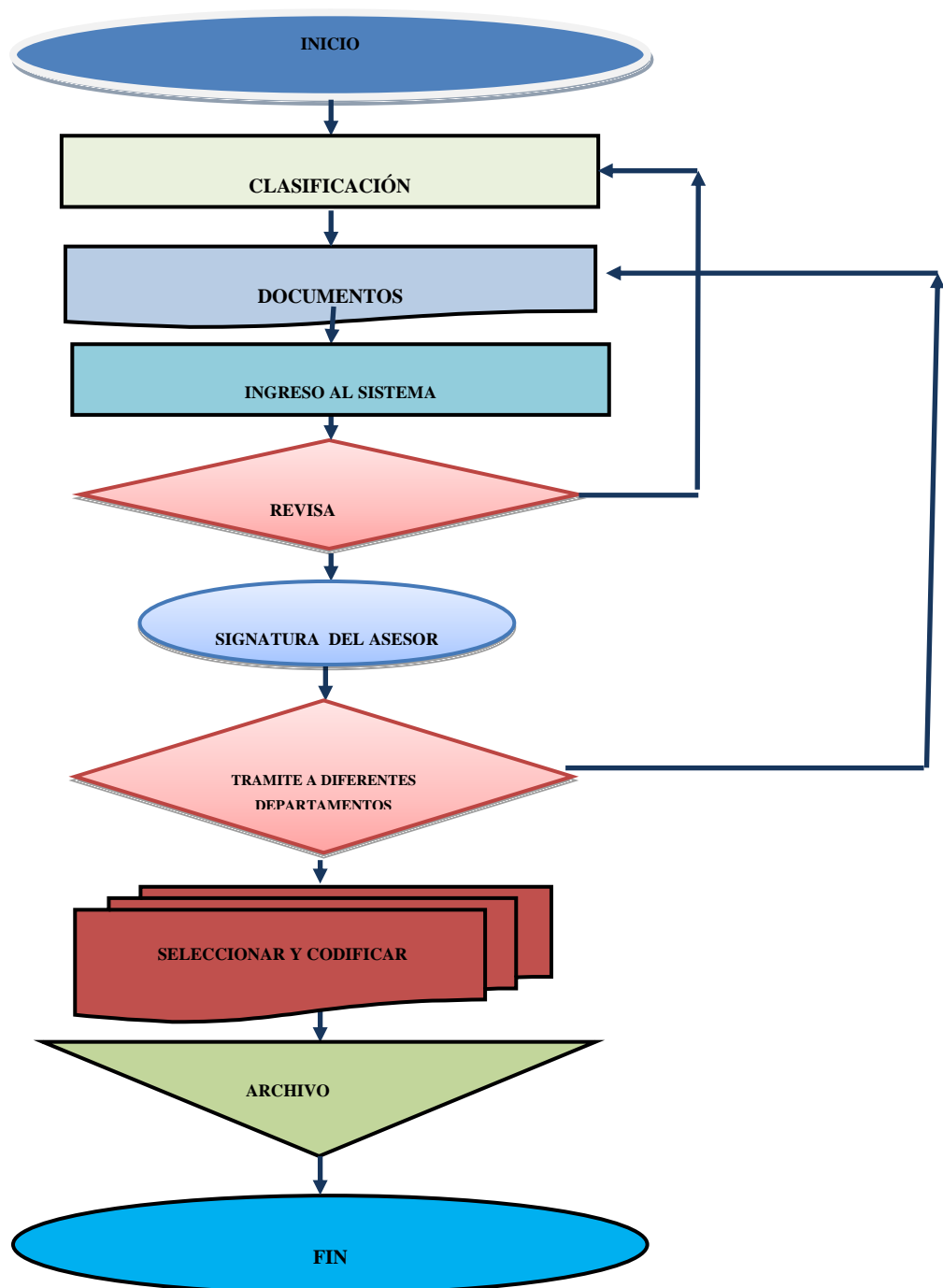
FECHA	Nº OFICIO	Nº CC-HR	RESUMEN DE LO SOLICITADO	PARA	DEPENDENCIA	FECHA ENTREGA	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACIÓN

Realizado por: La Autora

4.3.7 Flujo grama de archivo de los documentos

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

GRÁFICO No. 22: Flujo grama de archivo



Realizado por: La Autora

CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas se evidencia la falta de organización de la documentación en el Departamento de Operaciones, lo que ocasiona pérdida de tiempo a los usuarios y por lo tanto una mala gestión administrativa.
- En el transcurso de la investigación se determina que no hay el resguardo de los documentos y no se cumple con los ciclos de vida de acuerdo a las leyes vigentes.
- Concluida la investigación se ha determinado que no existe un sistema de archivo en el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP., lo que no permite una atención oportuna y eficiente a los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Establecer los mecanismos que permitan el buen funcionamiento y el resguardo de la documentación en el Departamento de Operaciones, lo que permitirá brindar una atención rápida y oportuna a los usuarios.
- Capacitar al personal que labora en el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP., para que apliquen las normas y políticas del resguardo de documentos y brinden un buen servicio a los usuarios.
- Sugerir que se implemente el sistema de archivo propuesto en el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP., a fin de que se atienda a los usuarios internos y externos de manera eficiente y oportuna.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, V. F. (2006). Desarrollo de Sistemas de información. Barcelona: Ediciones UPC.
- Alcívar, J. (2008). Administración del archivo.
- Ambrosio, V. (2000). Plan de Marketing Paso a Paso (Primera ed.). Colombia. Pearson Educación.
- Canda Moreno, F. (s.f.). Secretaria Ejecutiva (MMVI ed.).
- Garcia, Luis;. (s.f.).
- Cevallos, L. (2002). Módulo de Archivo: Riobamba: Espoch.
- Hernández A;. (1999). Módulo de Formación General. Riobamba: Espoch.
- Silva, J;et al;. (2010). Creación de una Empresa de Asesoría. Guayaquil: Espol
- Viteri Naranjo, B.; (2012). Módulo de Organización y Archivo. Riobamba: Espoch.
- Yanez, I. Módulo Práctica de Oficina y Archivo: Riobamba: Espoch.

INTERNET

- Aguilar, M. A. (2011). Administración de la Información. EUNED Universidad Estatal a distancia.
- Gaëtan, J; (2009). Ley Del Sistema Nacional De Archivos: Ecuador: Asociación Ecuatoriana de Administradores de Documentos y Archivos.

ANEXOS

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EXTENSIÓN NORTE AMAZÓNICA
PROGRAMA CARRERA-SECRETARIADO GERENCIAL

ENCUESTAS A LOS FUNCIONARIOS

I. INSTRUCCIONES

Sírvase leer y contestar de la manera más sincera y objetiva, cada una de las siguientes preguntas:

II. CUESTIONARIO

1. **¿Conoce usted si la empresa cuenta con sistema de archivo?**

SI () NO ()

2. **¿Conoce usted las técnicas de archivo que se utilizan en las empresas?**

SI () NO ()

3. **¿Sabe usted si la empresa tiene una forma ordenada de archivar la documentación?**

SI () NO ()

4. **¿Considera usted adecuados la forma de archivar la documentación en la empresa?**

SI () NO ()

5. **¿Cuándo usted solicita cierta documentación a la persona encargada de administrar la misma, su atención es:**

Muy buena

Buena

Regular

Mala

6. ¿De los siguientes tipos de documentación, cual es solicitada más asiduamente?

- Toda la documentación
- Documentación activa
- Documentación semiactiva
- Documentación inactiva

7. ¿Usted ha solicitado algún documento por vía telefónica?

SI () NO ()

8. ¿La atención de la persona que atiende el archivo es eficiente?

SI () NO ()

9. ¿Qué le gustaría que cambie para mejorar la atención cuando usted solicita algún documento?

- Trato cordial
- Atención rápida
- Información efectiva

10. ¿El espacio físico donde funciona el archivo en la empresa es?

- Amplio
- Pequeño
- Cómodo
- Inadecuado

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EXTENSIÓN NORTE AMAZÓNICA
PROGRAMA CARRERA-SECRETARIADO GERENCIAL

ENCUESTAS A LOS CLIENTES INTERNOS

I. INSTRUCCIONES

Sírvase leer y contestar de la manera más sincera y objetiva, cada una de las siguientes preguntas:

II. CUESTIONARIO

- 1. Sabe usted si existe un Sistema de archivo en el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas?**

SI () NO ()

- 2. ¿Considera usted que es posible la Implementación de un Sistema de archivo en el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP.?**

SI () NO ()

- 3. ¿Cree usted que con la implementación de un sistema de archivo en el Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP. se brindará un mejor servicio a los usuarios?**

SI () NO ()

- 4. ¿Cree usted que los documentos deben estar custodiados por personal capacitado de la empresa del Departamento de Operaciones.?**

SI () NO ()

5. ¿Considera usted que con la Implementación de un Sistema de archivo contribuirá para una mayor eficiencia y eficacia en la Gestión Documental del Departamento de Operaciones de la empresa Petroamazonas EP.?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EXTENSIÓN NORTE AMAZÓNICA
PROGRAMA CARRERA - SECRETARIADO GERENCIAL

ENCUESTAS A CLIENTES EXTERNOS

I. INSTRUCCIONES

Sírvase leer y contestar de la manera más sincera y objetiva, cada una de las siguientes preguntas:

II. CUESTIONARIO

1. **¿Cree usted que es necesario que se mejore la atención a los usuarios en la entrega de sus documentos en el Departamento de Operaciones?**

SI () NO ()

2. **¿Considera usted que el personal que labora en el Departamento de Operaciones está capacitado para el manejo de su documentación?**

SI () NO ()

3. **Cómo califica el desempeño del encargado de archivo del Departamento de Operaciones.**

Muy bueno _____ Bueno _____

Regular _____ Malo _____

4. **En cuanto al horario ¿Cómo considera usted la disponibilidad del Archivo para atender sus trámites?**

Muy bueno _____ Bueno _____

Regular _____ Malo _____

5. **Cuando el encargado del Archivo no se encuentra y lo sustituye otra persona, los procedimientos:**

Se mantiene () Cambian ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN