



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 IMPANDI DE IMPORTACIONES S.A.

AUTORA

JOSELYN KATALINA BRAVO LOZADA

RIOBAMBA-ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. JOSELYN KATALINA BRAVO LOZADA, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán.

DIRECTOR

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Joselyn Katalina Bravo Lozada 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, 03 de Agosto de 2016

Joselyn Katalina Bravo Lozada.

0604212647.

DEDICATORIA

A Dios por su gran amor y misericordia, por su inmensa bondad al concederme la vida y permitirme ser su hija.

A mis padres y mi hermano por su apoyo incondicional y por ser un ejemplo para mí.

A mi querido hijo, por ser el dueño de mi corazón y gracias a él pude luchar con más ahínco y decisión, hasta culminar con éxito mi carrera profesional.

Joselyn Katalina Bravo Lozada.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en especial a la Facultad de Administración de Empresas, a los Programas Carrera Licenciatura en Secretariado Gerencial, a sus docentes y directivos, quienes difundieron sus sabios conocimientos en mi preparación y desarrollo profesional.

Al Ingeniero. Norberto Hernán Morales Merchán Director de Tesis, al Ingeniero Pedro Pablo Bravo miembro del Tribunal de Tesis. Quienes me apoyaron y alentaron para culminar el presente trabajo de titulación.

Al Señor Froilán Cabrera Presidente y David Cabrera Gerente de la EMPRESA IMPANDI DE IMPORTACIONES S.A., de la ciudad de Riobamba, por toda su comprensión al permitirme desarrollar el presente trabajo de investigación en su empresa.

Por todo mil gracias.

Joselyn Katalina Bravo Lozada.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de figuras.....	ix
Índice de graficos.....	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen ejecutivo	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	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Contexto histórico actual.....	6
2.1.2 Misión	7
2.1.3 Visión	7
2.1.4 Objetivos generales	7
2.1.5 Valores	8
2.1.6 Principios.....	11
2.1.7 Filosofía.....	12
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
2.2.1 Sistema de Archivo	13

2.2.2	Importancia de un sistema de archivos	14
2.2.3	Finalidades de los archivos	15
2.2.4	Características de los archivos	16
2.2.5	Funciones de los archivos	17
2.2.6	Organización de los archivos	17
2.2.7	Técnicas de clasificación de los archivos.....	18
2.2.8	Clasificación de un sistema de archivo	19
2.2.9	Unidades Archivísticas que integran un sistema de archivo en una institución	23
2.2.10	Ventajas de un sistema de archivo	23
2.2.11	Nuevos sistemas de archivo	24
2.2.12	Clases de muebles para archivar	27
2.2.13	Clases de archivadores	27
2.2.14	Soportes de archivador.....	28
2.2.15	Unidades de conservación.....	28
2.2.16	Ciclo de vida de los documentos.....	30
2.2.17	Empresa de Importaciones.....	32
2.2.18	Tipos de Importaciones.....	33
2.2.19	Importancia de contar con un Área de Secretaría.....	34
2.3	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	35
2.3.1	Idea a Defender	35
2.4	VARIABLES	35
2.4.1	Variable Independiente	35
2.4.2	Variable Dependiente.....	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		36
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1.1	Investigación Bibliográfica –Documental.....	36
3.1.2	Investigación de Campo.....	36
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	36
3.2.1	Exploratorio.....	36
3.2.2	Descriptivo	36
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.3.1	Población.....	37
3.3.2	Muestra.....	37

3.4	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	39
3.4.1	Métodos.....	39
3.4.2	Técnicas.....	40
3.4.3	Instrumentos.....	40
3.5	RESULTADOS.....	41
3.5.1	Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Internos.....	41
3.5.2	Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Externos.....	48
3.5.3	Resumen de las encuestas.....	55
3.5.4	Nudos críticos detectados.....	58
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	59
4.1	TÍTULO.....	59
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	59
4.2.1	Objetivos de la Propuesta.....	59
4.2.2	Sistemas de Archivos.....	59
4.2.3	Tipos de archivo.....	59
4.2.4	Clasificaciones de los Sistemas de Archivo.....	61
4.2.5	Clasificación de los documentos.....	63
4.2.6	Actitudes ante el archivo.....	64
4.3	Fundamentación de la propuesta.....	64
4.3.1	Políticas y normas para el archivo.....	64
4.3.2	Diagrama de Flujo.....	65
4.3.3	Diagrama de Ingreso de Documentos en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A.....	67
4.3.4	Hoja de Excel para registro de documentos externos en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A.....	68
4.3.5	Hoja de Excel para registro de documentos internos en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A.....	69
4.3.6	Hoja de Excel para registro de salida de documentos del Área.....	70
4.3.7	Flujograma de archivo de los documentos del Área de Secretaría.....	71
	CONCLUSIONES.....	72
	RECOMENDACIONES.....	73
	BIBLIOGRAFÍA.....	74
	ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1:	Diagrama de flujo	65
Figura N° 2:	Diagrama de Ingreso de Documentos en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A.....	67
Figura N° 3:	Diagrama de Ingreso de Documentos en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A.....	71

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1:	Identificación de elementos.....	37
Cuadro N° 2:	Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a los clientes.....	41
Cuadro N° 3:	Sistema de Archivo	42
Cuadro N° 4:	Tipo de archivo.....	43
Cuadro N° 5:	Normas de gestión documental	44
Cuadro N° 6:	Existe un reglamento de archivo en la Institución	45
Cuadro N° 7:	Sistema de archivo.....	46
Cuadro N° 8:	Atención al usuario.....	47
Cuadro N° 9:	Servicio que presta el Área de Secretaría.....	48
Cuadro N° 10:	Tiempo de espera.....	49
Cuadro N° 11:	Capacitación al personal.....	50
Cuadro N° 12:	Sistema de archivo.....	51
Cuadro N° 13:	Organización de los archivos	52
Cuadro N° 14:	Procedimientos de archivo en la Empresa.....	53
Cuadro N° 15:	Implementar un sistema de archivo.....	54
Cuadro N° 16:	Resumen de las encuestas.....	56
Cuadro N° 17:	Registro de documentos externos.....	68
Cuadro N° 18:	Registro de documentos internos	69
Cuadro N° 19:	Salida de documentos del Área de Secretaría	70

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1:	Tabulación del resultado de las encuetas aplicadas a los clientes.....	41
Gráfico N° 2:	Sistema de Archivo	42
Gráfico N° 3:	Tipo de archivo.....	43
Gráfico N° 4:	Normas de gestión documental	44
Gráfico N° 5:	Existe un reglamento de archivo en la Institución	45
Gráfico N° 6:	Sistema de archivo.....	46
Gráfico N° 7:	Atención al usuario.....	47
Gráfico N° 8:	Servicio que presta el Área de Secretaría.....	48
Gráfico N° 9:	Tiempo de espera.....	49
Gráfico N° 10:	Capacitación al personal.....	50
Gráfico N° 11:	Sistema de archivo.....	51
Gráfico N° 12:	Organización de los archivos	52
Gráfico N° 13:	Procedimientos de archivo en la Empresa.....	53
Gráfico N° 14:	Implementar un sistema de archivo.....	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1:	Encuesta dirigida a los clientes internos de la empresa impandi de importaciones S. A.	76
Anexo N° 2:	Encuesta dirigida a los clientes externos de la empresaimpandi de importaciones	78

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación consiste en la Implementación de un sistema de Archivo en la Empresa Impandi de Importaciones S.A. de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo. La investigación realizada se fundamenta en la exposición proyectiva, así mismo los tipos de investigación diseñada para el estudio son exploratorio, descriptiva, la observación directa, encuesta.

La información se recopiló mediante la aplicación de cuestionarios; así como también se preparó la ficha de observación, todos estos instrumentos han aportado información sustancial para el análisis de los hechos; permitiendo determinar las falencias existentes en la empresa. Para la cual procedo a la propuesta de las siguientes estrategias, diseñar un Diagrama de Ingreso de Documentos en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A. Evitando de esta manera que los procesos sean engorrosos, con la finalidad de facilitar la atención de una manera eficiente a los clientes internos y externos.

La implementación del Sistema de Archivo en el Área de Secretaría permitirá mejorar la calidad de los procesos y servicios que presta la Empresa a sus clientes, mediante mecanismos que permitan el buen funcionamiento y el resguardo de la documentación, orientando a sus funcionarios responsables del manejo de los archivos sobre aspectos necesarios que se deben tomar en cuenta para constituirse como un instrumento de apoyo para la organización de los documentos.

Se recomienda así al gerente de la empresa al implementar este sistema de archivo los resultados serán favorables para la empresa ya que el personal que labora brindara un servicio de calidad, una vez realizada la propuesta lo que se desea determinar son las recomendaciones que todo plan debe presentar con la finalidad de que los altos mandos de la empresa puedan tomar en cuenta para sus futuras y acertadas decisiones.

Palabras claves: Archivo, Implementación, Sistema.

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán.
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

SUMMARY

The present research paper consists in the implementation of a filing system in Impandi Importations Company S.A of Riobamba city, province of Chimborazo. The research is based on the projective exposition, in this way the types of designed research for the study are exploratory, descriptive, the direct observation, survey.

The information was collected through the application of questionnaires and the observation sheet, all of the instruments have contributed with substantial information for the facts analysis; allowing to determine the failures in the company. For this reason this proposal was presented with the following strategies: to design a diagram of entry of documents in the Secretariat area of Importations Company Impandi S.A. Avoiding of this way that the cumbersome process, in order to facilitate the attention of an efficient way to the internal and external clients.

The implementation of filling system in the Secretariat area will allow to improve the quality of the processes and services that the Company offers to its clients, through mechanisms that allowing the documents protection, guiding to the responsible for archives about important aspects that are considered like a supporting document for the documents organization.

It is recommended to implement this filling system in order to get favourable results for the Company, and determining the recommendations for future and correct decisions.

Key words : Archive, Implementation, System.

Eng. Norberto Hernán Morales Merchán

DIRECTOR OF THE RESEARCH WORK

INTRODUCCIÓN

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

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

En el caso del Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S.A., 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 y poder brindar una atención eficiente.

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.

Es por ello, que en la provincia de Chimborazo en pleno siglo XXI las instituciones ya no pueden depender de la información conservada en la memoria de los individuos como lo han hecho durante muchos años por falta de conocimiento, es momento que tomen conciencia de lo importante que es estar permanentemente actualizados en el uso y manejo de nuevos sistemas de archivos, métodos o técnicas que faciliten el acceso inmediato a la documentación que se necesita.

Una de las instituciones donde aún existe el estereotipo de que los archivos son espacios físicos en los cuales se depositan papeles y nada más, es la Empresa Impandi de Importaciones S.A, específicamente en el Área de Secretaría; este escenario se visualiza por la ausencia de conocimiento en la manera de implementar un sistema de archivo, provocando un ineficiente servicio a los usuarios o clientes, uno de los problemas en los que podemos observar la falta de archivo fue cuando se requirió documentación de años pasados por parte la Aduana del Ecuador y dicha documentación se encontraba en una bodega húmeda y sin haberse almacenado de la forma correcta, lo que provoco que no se encontrara la información requerida dando como resultado la paga de la multa.

Realidad que amerita de suma urgencia la implementación de un sistema de archivo en el Área de Secretaría, con la finalidad de mejorar el proceso de identificación de información o documentación que se encuentra archivada, y por ende, brindar un servicio de calidad a los usuarios.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incide la Implementación de un sistema de archivo en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S.A.?

1.1.2 Delimitación del Problema

La implementación de un sistema de archivo se realizó en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S.A.

Delimitación del Objeto de Investigación

Campo: Desarrollo Administrativo - Empresarial

Área: Secretaria

Aspecto: Sistema de Archivos – Eficiencia del Sistema de Archivos

Delimitación Espacial

La investigación se realizó en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S.A.

Provincia: Chimborazo.

Cantón: Riobamba.

Parroquia: Velasco.

Delimitación Temporal

La investigación será ejecutada durante el periodo 2015 – 2016.

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 estanquen, beneficiando automáticamente en el accionar de la secretaria e indirectamente en la gestión interna de la Empresa Impandi de Importaciones S.A.

El implementar un sistema de archivo en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S.A. es de gran interés debido a que permite que la gestión sea más eficiente, efectiva y eficaz cumpliendo con las 3 E DE MAGNAMARA 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 demoras innecesarias que muchas veces son ocasionados por el inadecuado servicio que se brinda.

Es factible implementar un sistema de archivos en el Área de Secretaria de la Empresa Impandi de Importaciones S.A., 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 Impandi de Importaciones S.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los sistemas de archivo que permitan mejorar las actividades en la Empresa Impandi de Importaciones S.A.
- Analizar el desarrollo de actividades en la Empresa Impandi de Importaciones S.A.
- Elaborar un sistema de archivo que permita mejorar las actividades en la Empresa Impandi de Importaciones S.A.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Contexto histórico actual

CELEBRACIÓN, APROBACIÓN E INSCRIPCIÓN: La escritura pública de constitución, de la Compañía EMPRESA IMPANDI DE IMPORTACIONES S.A. se otorgó en la ciudad de Riobamba, el 8 de julio de 1992 ante el Notario Tercero del mismo cantón, siendo aprobado por la Intendente de Compañías de Ambato, Licenciada Edna Samaniego Robalino, mediante Resolución No. 92.5.1.1.103, inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Riobamba al 23 de Septiembre de 1992, bajo el número 113.

DENOMINACIÓN Y PLAZO: La denominación de la compañía es: EMPRESA IMPANDI DE IMPORTACIONES S.A. y su plazo de duración es de veinte y cinco (años).

DOMICILIO: El domicilio de la compañía es la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

OBJETO SOCIAL: La compañía se dedica a la importación, comercialización y distribución de artículos relacionados con la: papelería y librería, bazar, bisutería, artículos de fantasía, apliques ornamentales y decorativos de interiores, línea de electrodomésticos, cristalería, artículos de cocina, juguetes, línea de herramientas manuales, máquinas, herramientas y materiales de construcción y ferretería, artículos deportivos, tejidos para lo cual podrá ejercer representación y mandato de otras empresas y personas naturales o jurídicas dedicadas a este mismo tipo de actividad.

CAPITAL SOCIAL: El capital social es de diez mil dólares y se encuentra distribuido de la siguiente manera: el Sr. Froilán Cabrera, es el accionista que mayor aportación tiene, equivalente al 71%, \$ 7.100,00; el Lic. Gerardo Mena tiene el 19 %, equivalente a \$1.900,00 y la Srta. Cecilia Mena es el 10% equivalente a \$ 1.000,00.

ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN LEGAL: La Compañía estará gobernada por la Junta General de Accionistas y será administrada por el Presidente y el Gerente General. La representación legal de la Compañía tendrá el Gerente General. (Chávez, 1992).

2.1.2 Misión

EMPRESA IMPANDI S.A. es líder en la importación, comercialización y distribución de artículos selectos y de alta calidad de papelería, bisutería, bazar, cristalería, cocina, juguetería, ferretería, construcción; destinado en el mercado nacional contribuyendo al crecimiento social y económico del país; satisfaciendo los requerimientos de sus consumidores.

2.1.3 Visión

EMPRESA IMPANDI DE IMPORTACIONES S.A., dedicada a la importación, comercialización y distribución de artículos seleccionados de papelería, bisutería, bazar, cristalería, cocina, juguetería, ferretería, construcción; con el firme propósito de buscar una rentabilidad social, económica y financiera satisfaciendo significativamente a los requerimientos de la sociedad chimboracense en general.

2.1.4 Objetivos generales

Toda organización pretende alcanzar objetivos. Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. A continuación mencionaremos algunos de los objetivos de la EMPRESA DE IMPORTACIONES IMPANDI S.A.:

- Lograr integración con los clientes para mejorar la venta y distribución de nuestros productos.
- Integrar armónicamente la empresa al entorno.
- Aumentar el bienestar de la sociedad a través de recursos.
- Proporcionar un retorno justo a los factores de entrada.
- Crear un ambiente en el que las personas puedan satisfacer sus necesidades.

- Maximizar el Valor Agregado.
- Preservar el ambiente.
- Adoptar tecnologías alineadas al negocio.
- Reforzar cultura y valores.
- Optimizar utilización de tecnologías de información y comunicación.

2.1.5 Valores

2.1.5.1 Espíritu Constructivo

El espíritu constructivo, hace referencia a la actitud positiva, al optimismo, al incremento de la cadena de valor, a la creatividad y buena fe que deben prevalecer en la intención y en la acción de quienes laboramos en la EMPRESA IMPANDI DE IMPORTACIONES S.A., cada nuevo cliente que llega es apoyado con asesoría para vender más y mejor sus productos en el mercado chimboracense y nacional. Desde la formación de su precio, estrategias de comercialización y distribución, sistemas de comunicación efectivas en el mercado, prácticas y costumbres de mercado entre otras.

Con fundamento en nuestros valores debemos:

1. Demostrar en todo tiempo y lugar una actitud positiva, emprendedora y optimista en y sobre nuestro trabajo, buscando sistemáticamente los “como si”, las soluciones y las decisiones en lugar de los “como no” los problemas y las indecisiones, dentro del abanico de alternativas que presentan nuestro proyectos y tareas para su exitosa realización, sumándonos a la misión que tenemos como empresa.
2. Realizar con la máxima dedicación, talento y creatividad los procedimientos que se establecen en la normativa de nuestras funciones específicas de trabajo, de tal suerte que nuestro sello personal incremente y fortalezca la Cadena de Valor de los procesos operativos, administrativos y comerciales de la empresa.
3. Actuar permanentemente con recta intención y buena fe en la ejecución de nuestros proyectos y tareas, buscando siempre las formas y métodos que aseguren los óptimos resultados de éxito, productividad y eficiencia.

2.1.5.2. Respeto a los demás

El “respeto a los demás” es un valor básico que nos induce la cordialidad, armonía, aceptación e inclusión que deben ser signos distintivos de las relaciones interpersonales y entre las áreas dentro del ámbito laboral de EMPRESA IMPANDI DE IMPORTACIONES S.A.

Por lo que en consideración a este valor se debe:

1. Sostener y promover permanentemente relaciones humanas cordiales, respetuosas y armoniosas con los clientes, proveedores, jefes, colaboradores y compañeros de trabajo.
2. Valorar la solidaridad, el reconocimiento al talento de jefes de compañeros y el trabajo en equipo como las mejores estrategias de relación humana y laboral que coadyuvan a la productividad, al logro de objetivos y al éxito grupal y personal.
3. Respetar la diversidad y pluralidad de opiniones, convicciones e ideas dentro de la empresa.

2.1.5.3 Lealtad

La “lealtad” hace referencia a la fidelidad, compromiso, identificación, orgullo, pertenencia, confidencialidad y defensa de intereses que en todo momento debemos demostrar, para y por nuestra empresa. Por lo tanto debemos:

1. Manifestar fidelidad y congruencia con la misión, filosofía y valores de la empresa en nuestro desempeño cotidiano.
2. Demostrar hacia el interior y exterior de nuestro trabajo un sano y franco sentimiento de identificación, orgullo y defensa del nombre, prestigio e intereses de nuestra empresa.

3. Guardar escrupulosamente la confidencialidad en todo aquello que no es conferido para la realización de nuestro trabajo.

2.1.5.4 Excelencia en el logro de objetivos

La excelencia en el logro de objetivos es un valor determinante que nos demanda calidad, esfuerzo, empeño y coraje para lograr resultados exitosos en nuestro trabajo y por consiguiente, en la consecución de los objetivos que EMPRESA IMPANDI DE IMPORTACIONES S.A. se ha perfilado.

Con base en este valor debemos:

1. Buscar la excelencia en el trabajo diario, alcanzando los niveles de calidad requerido por nuestro clientes, ofreciendo una atención esmerada que pueda distinguirnos como empresa, trabajando en todo momento con sentido de misión y sumando esfuerzos para alcanzar los objetivos que se ha definido la empresa.
2. Entregar el trabajo con oportunidad y sin errores, optimizando nuestros tiempos de entrega e imprimiendo nuestro mejor esfuerzo para obtener resultados de calidad.
3. Lograr reconocimiento de las personas y/o empresas a las que brindamos nuestros servicios, por haber entregado un servicio de calidad.

2.1.5.5 Profesionalismo

El profesionalismo se refiere a la responsabilidad, seriedad, constancia, involucramiento, entrega, dedicación y esmero que cada integrante del equipo de trabajo debe imprimir a sus funciones y tareas, buscando sumarse a la misión de la empresa.

Con fundamento en este valor debemos:

1. Entregarnos plenamente a las tareas y responsabilidades que nos son encomendadas sin escatimar tiempo o esfuerzo y dando siempre lo mejor de nuestra capacidad.

2. Cumplir con los compromisos y retos del trabajo diario, imprimiendo en ello todos nuestros conocimientos y habilidades personales.
3. Involucrarnos a fondo en cada tarea con la motivación de que en ello se sustenta el crecimiento de nuestra empresa.
4. Asumir el compromiso que adquirimos al incorporarnos a la empresa, respecto a la realización de nuestro trabajo con gusto, optimismo y plenitud de entrega.

2.1.5.6 Honestidad

El valor de la honestidad tiene que ver con la rectitud, honorabilidad, decoro, respeto y modestia que debemos manifestar los integrantes de la EMPRESA IMPANDI DE IMPORTACIONES S.A. tomando en cuenta este valor debemos:

1. Proceder con honradez e integridad en nuestras actividades diarias buscando ser ejemplo para los demás.
2. Corresponder a la confianza que la empresa ha depositado en nosotros, observando una conducta recta y honorable en nuestras actividades cotidianas.
3. Respetar, cuidar y hacer un uso adecuado y racional de todos los valores y recursos técnicos, materiales, económicos e informativos que se nos han encomendado para la realización de nuestro trabajo”.

2.1.6 Principios

- 1) Las grandes empresas constantemente están innovando y deleitan a sus clientes o usuarios con nuevos productos y servicios.
- 2) Las grandes empresas se construyen para perdurar y para ser independientes y sostenibles. Las grandes empresas no se venden.

- 3) Las grandes empresas ganan mucho dinero, pero dejan aún más dinero sobre la mesa a favor de sus usuarios y socios.
- 4) Las grandes empresas no buscan ideas en otros lugares. Desarrollan sus ideas internamente y otros las copian.
- 5) Las grandes empresas contagian a sus usuarios o clientes con su marca. Convierten a sus usuarios y a sus clientes en su fuerza de marketing y venta.
- 6) Las grandes empresas son dirigidas por emprendedores propietarios de una parte importante del negocio. Como dueños, toman decisiones en base a las necesidades comerciales y objetivos a largo plazo, y no logros a corto plazo.
- 7) Las grandes empresas tienen una perspectiva global. Tratan a todas las personas en el mundo como potenciales clientes o usuarios.
- 8) Las grandes empresas buscan cambiar el mundo, además de ganar dinero.
- 9) Las grandes empresas no dependen de nadie para brindar su propuesta de valor.

Las grandes empresas colocan al cliente o usuario en primer lugar, por sobre toda otra prioridad.

2.1.7 Filosofía

Nuestra filosofía institucional promueve una organización horizontal democrática que busca la mejora continua e integral de todos sus interesados. Por lo tanto las 3 piedras angulares de nuestra cultura empresarial son:

- Calidad en todo lo que hacemos, desde el servicio al cliente, con los mejores recursos humanos disponibles en nuestro sector y terminando con un seguimiento ininterrumpido de las exigencias de nuestros clientes.
- Sostenibilidad en todos los sentidos de nuestra vida empresarial, comprometiéndonos con el bienestar social y progreso financiero.

Seguridad en todos los aspectos de nuestra organización, por eso brindamos un espacio de crecimiento integral para nuestros empleados que los inspire a ser todo lo que pueden ser, donde cada día se pueda ser mejor mediante el reconocimiento grupal e individual de logros, así como la inversión directa en el capital humano.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Sistema de Archivo

Para poder entender de mejor manera la conceptualización de un sistema de archivo es importante en primer lugar 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”.

(YANEZ, Inés;); dice que es “El conjunto de documentos clasificados y ordenados, en donde se custodian y ordenan los documentos”.

(CEVALLOS, Leonor; 2002); manifiesta que archivo “Es el conjunto de documentos públicos y privados que se custodian, clasifican bajo normas técnicas para obtener de ellos una correcta información”.

Cabe acotar que, la implementación de dicho sistema en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S.A. donde aún existe el estereotipo de que los archivos son espacios físicos en los cuales se depositan papeles, el proceso de identificación de información o documentación que se encuentra archivada mejoraría significativamente facilitando el acceso a los documentos más rápidamente y optimizando los recursos y el tiempo empleado en su búsqueda.

2.2.2 Importancia de un sistema de archivos

(CEVALLOS, Leonor; 2002); dice

1. “En consideración a la importancia que representan para cualquier empresa o institución, la conservación de los documentos que en ella se tramitan y teniendo presente la complejidad de la administración moderna debemos resaltar la trascendencia que se debe dar a la organización y conservación de los papeles, documentos o informes constitutivos del archivo, ya que este representa la memoria, vida de las empresas o instituciones.
2. Toda oficina sea grande, mediana o pequeña está obligada a organizar y a mantener sus documentos debidamente archivados por la única razón, de que de él depende su existencia y desarrollo. Por consiguiente, podríamos de cierta manera aceptar el criterio de que el archivo representa una especie de cimiento sobre el cual se constituye, opera y se desarrolla una organización.
3. Por supuesto existe una gran diferencia entre un buen archivo de aquel que simplemente representa un almacenamiento desordenado de papeles”.

(HERNANDEZ, Antonieta; 1999); manifiesta que:

1. “La importancia del archivo es incalculable por lo que no se debe ser subestimada su actividad, éste constituye una inversión permanente de la organización pues de él depende su porvenir.
2. Debemos por lo tanto considerar que un archivo siempre debe estar al día, la vida actual exige cada vez más agilidad en el trabajo y en una organización esto representa principalmente que la administración de sus documentos y archivos funcione.
3. Existe un problema con el archivo, hoy en día éste radica en la facilidad de los innumerables equipos y máquinas reproductoras de documentos, que permiten con una agilidad y prontitud asombrosa multiplicar un solo papel, lo que en sí, en nuestra era constituye “demasiado” papel.
4. La clave ésta en ¿cómo evitarlo?, muy sencillo, preparando menos copias y sacando las que únicamente son indispensables y de utilidad, no debe archivar documentos que son de importancia temporal como: invitaciones, catálogos, propaganda, puesto que éstas se actualizan solas. Lo más efectivo, sin embargo será, una limpieza y saneamiento del archivo para eliminar aquellos papeles que van perdiendo importancia financiera, administrativa, histórica, legal, o que son referencias en general”.

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.

2.2.3 Finalidades de los archivos

(CEVALLOS, Leonor; 2002); dice “Los fines que debe cumplir son:

1. Localización y consulta fácil, rápida y segura de cualquier documento.
2. Conservación y ordenamiento adecuado de documentos de la organización

3. Agrupación de los documentos homogéneos a través de una nomenclatura de los diferentes asuntos.
4. Acelerar el trámite y centro de atención prestada a cada documento”

(YANEZ, Inés); dice

1. “La existencia del archivo en la empresa es consecuencia directa de que las actividades mercantiles necesiten un soporte documental. Cualquier empresa emite y recibe en el transcurso de su actividad ordinaria distintos tipos de contratos, etc.
2. Así pues, una vez finalizada una gestión, la empresa deberá decidir si conserva la documentación adjunta o si, por el contrario, es posible deshacerse de ella.
3. En principio hay que señalar que existen documentos que por imperativo legal la empresa debe conservar por un periodo de tiempo determinado, no pudiendo desembarazarse de ellos aunque quiera.
4. Por tanto, la finalidad del archivo es guardar y necesita conservar para poder funcionar normalmente, por una parte, en razón de lo que establece la legalidad vigente, por otra, según el criterio y la convivencia de la propia empresa”.

2.2.4 Características de los archivos

(CEVALLOS, Leonor; 2002); manifiesta que son las siguientes:

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

2.2.5 Funciones de los archivos

Un archivo es funcional cuando es:

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

2.2.6 Organización de los archivos

(HERNANDEZ, Antonieta; 1999); dice “Cuando hablamos de la organización de los archivos tenemos que referirnos basicamente a los de las grandes empresas o instituciones, distinguiendo dos aspectos primordiales:

- La organización administrativa del archivo
- La organización de los documentos en el archivo

Desde el punto de vista administrativo, el archivo precisa de ciertas normas para poder funcionar correctamente y se requiere además de una oficina específica para llevar los registros de la correspondencia.

Las normas generales para el funcionamiento del archivo son:

- a. No se admitirá ningún documento que no tenga el “archívese”, con la firma o visado de la persona autorizada para ello.
- b. No se archivarán documentos que carezcan de utilidad informativa.
- c. Se llevarán registros de los legajos o capetas archivadas, indicando la numeración de éstas y su contenido.

- d. Solo podrán consultar los archivos las personas autorizadas por los jefes respectivos.
- e. No se podrá sacar ningún documento del archivo sin el correspondiente vale. Este quedará en poder de la oficina del archivo que se ocupará de controlar la devolución del documento retirado.
- f. Los departamentos o secciones prepararán la documentación en legajos o carpetas en la forma que el archivo tenga establecida, y se pasarán a éste para que se encargue de su custodia; luego se registrará en sus fichas o libros, asignándoles una referencia e indicando el contenido del legajo o carpetas, y en qué estantería o fichero se localizan. Cuando los archivos son muy grandes, se dividen en calles, cada una de las cuales tiene un número, lo mismo que las estanterías que también irán numeradas.
- g. El encargado del archivo cuidará también de que periódicamente se vaya destruyendo la documentación que, a juicio de la Dirección, sea innecesaria, bien por haber prescrito la obligatoriedad de su conservación o bien porque su uso haya dejado de ser útil”.

2.2.7 Técnicas de clasificación de los archivos

(HERNANDEZ, Antonieta; 1999); manifiesta “Clasificar no es otra cosa que asignar un sitio de archivo para cada documento, la premisa de PENSAR en donde buscará la comunicación en el futuro, y poner el documento en su lugar, y,

Consiste en dos acciones:

- La mental, que significa pensar el lugar en que se debe archivar una comunicación.
- La manual que significa anotar el nombre del folder en el que irá el documento, dentro de la clasificación del sistema que se utiliza, y la acción misma de archivar, dentro del folder o cartapacio”.

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.

2.2.8 Clasificación de un sistema de archivo

(CEVALLOS SUAREZ, Leonor; 2002); dice

1. “Constituye un conocimiento indispensable para toda secretaria, la clasificación es una técnica para la identificación y agrupación sistemáticas de términos semejantes, con características comunes, que pueden ser posteriormente diferenciados según su tipología fundamental. La ordenación puede definirse más ampliamente como la asignación de números, letras u otros símbolos, conforme a un plan sistemático, a fin de distinguir la categoría que a cada término pertenece y los términos entre sí, dentro de una misma categoría.
2. El sistema de clasificación adoptado puede aplicarse tanto a la ordenación de un archivo como la clasificación de datos por un ordenador. En este caso, sin embargo, las reglas que determinan el orden de clasificación deben ser aplicadas antes de introducir los datos, para evitar, por ejemplo que el ordenador considere el artículo como partícula alfabética, con el listado adjunto. El ordenador también considera significativos, a la hora de localizar un dato, los signos de puntuación y los blancos entre palabras”.

(NARANJO VITERI, Beatriz; 2012); manifiesta que

- 1 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.

2.2.8.1 Sistema Alfabético

Es el más usado y permite un sin número de subdivisiones, además puede ser entendido fácilmente y llevado a cabo sin dificultad. Se toma como referencia para la clasificación el nombre que origina la división (empresa, persona, institución) y se organizan de acuerdo al orden alfabético. Este sistema tiene la caracterización que puede ser utilizado en forma independiente, o bien, puede servir de complemento para otros sistemas de archivo.

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

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

Entre los sistemas más usuales tenemos los siguientes:

- Sistema alfabético simple
- Sistema alfabético subdividido

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

2.2.8.2 Sistema Geográfico

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

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

2.2.8.3 Sistema Cronológico

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

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

2.2.8.4 Sistema por Asuntos o Temático

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

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

También se puede hacer por:

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

2.2.8.5 Sistema numérico

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

2.2.9 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 secretaria tenga un conocimiento actualizado sobre dichas unidades, pues, permitirán determinar si los archivos son de gestión, especializados o centrales.

2.2.10 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.

2.2.11 Nuevos sistemas de archivo

(HERNANDEZ, Antonieta; 1999); dice

1. “Los avances tecnológicos han evolucionado los campos de la actividad humana, tal es así que, hoy se usan con relativa profusión los medios ópticos, y sobre todo, los informáticos en todo tipo de empresas.
2. En la actualidad, los empresarios y administradores, aceptan la necesidad de automatizar los servicios, incluyendo el control de los documentos, ya que con un buen control de la administración de información podemos tomar mejores decisiones y compartirlas con otras personas.
3. Vivimos en la era tecnológica; todos necesitamos de ella para llevar a cabo las transacciones comerciales y personales con mayor eficacia y oportunidad, ya que puede ser consignada a través de diferentes medios, como disquete, disco óptico, entre otros.”

- **Archivo de microfilmes**

A pesar de que los documentos que se generen por computadora, se suelen almacenar como ficheros en cinta magnética o disco, tanto esos documentos como los de papel se pueden almacenar también en microfilm o en microfichas. El espacio que para ello se necesita es muy reducido y la preocupación se simplifica cuando se utiliza el microfilmado.

El microfilme se utiliza en empresas con un considerable volumen de documentos o información para archivar. Esta técnica consiste en fotografiar el documento original con cámara que contiene película de pequeño formato, que una vez revelado el negativo aparece una copia tamaño reducido, no legible a simple vista. Las imágenes reducidas se almacenan ya sea en rollos de películas o en transparencias. Para consultar el material filmado se tiene que colocar el negativo en un micro lector, que agranda la imagen de los documentos y la proyecta sobre la pantalla para que pueda leerse.

Ventajas:

- Ahorra espacio
- Economiza tiempo y esfuerzo
- Elimina la necesidad de copiar los documentos
- Filmación de documentos importantes
- Las microfichas son fácilmente transportables
- Facilidad para obtener copias.

Desventajas:

- La necesidad de contar con un lector de microficha o micro lector
- Es un proceso caro
- La presentación de microfilmes de documentos como prueba de procedimientos legales no se acepta
- Es necesario obtener microfilmes de seguridad
- Se deben conservar los documentos originales, los microfilmes de los documentos no autorizan su eliminación de la empresa.

- **Archivo computarizado**

En el campo de los archivos podemos identificar dos grandes grupos de nuevos soportes documentales: audiovisuales e informáticos:

Audiovisuales: permite la reproducción de los documentos y toda la información requerida por imágenes; éstas puede ser fijas como: fotografías en blanco y negro y en color, diapositivas, microfilmes; móviles: películas videos, y, sonoros: cintas, discos, casetes.

La información se puede almacenar, ya sea en la memoria central de la computadora, o en copias de seguridad por medio de disquetes.

La información se puede introducir en la computadora de dos maneras:

- Tecleando el documento original;
- Utilizando un escáner que graba directamente en la computadora a modo de fotocopia.

- **El disco óptico**

Discos magneto-ópticos de 5,25 pulgadas, son ideales para aplicaciones de almacenamiento profesionales como maquetación, procesamiento de imágenes, registros financieros, diagnósticos médicos e intercambio de datos multimedia, son versiones regrabables. Tiene gran capacidad de almacenamiento, alta fiabilidad, duración de almacenamiento de 50 años con 10 millones de sobre escrituras, acceso a datos al instante.

Un método de grabación de datos totalmente diferente, es el utilizado para los discos ópticos. Estos incluyen a varis tipos de discos CD y DVD.

En este disco se guardan y conservan la documentación, previa reproducción directa y total mediante un rayo láser que se usa también para la exploración o lectura. Tiene una capacidad de almacenamiento notable. Su recuperación es en un segundo, entre millones de documentos o imágenes guardadas y la reproducción es pantalla es inmediata.

Los documentos guardados en discos ópticos son imperecederos porque las memorias ópticas no pueden borrarse, no sufren desgaste por no existir contacto físico o mecánico en el momento de la lectura del soporte.

- **El expurgo**

En los modernos sistemas de archivo en disco óptico y en computadora se realiza una revisión total o parcial de contenidos para proceder al expurgo o supresión de archivos y evitar la acumulación de documentos y tener más posibilidades de archivo, puesto que se obtiene más espacio físico útil para hacerlo.

2.2.12 Clases de muebles para archivar

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

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

2.2.13 Clases de archivadores

- Vertical
- Horizontal
- Lateral
- Giratorio
- Mecánico
- Electrónico

Siempre debe tomarse en cuenta, que los muebles para el archivo de los documentos tienen que ser adaptados de acuerdo a los documentos que van a ser guardados, ya sea que se trate de libros, papeles, fotografías, facturas, mapas, dibujos, discos, o cualquier otro tipo de material documental. Así tenemos, que los muebles de colocación vertical o de pie, son los más prácticos para archivar aquellos documentos que se encuentran encuadernados o en libros.

Los de disposición horizontal, son los más óptimos para mapas, planos, dibujos o documentos de gran formato o de gran tamaño.

Los muebles laterales resultan más prácticos para archivar la documentación corriente, como facturas, listas correspondencia en general.

Se debe escoger los muebles de acuerdo a las necesidades y uso.

2.2.14 Soportes de archivador

Cuando se trata de elegir el tipo de archivo más adecuado o los archivadores idóneos, la premisa primordial es que éstos deben estar en función de los documentos y no al revés. El tipo que se escoja, deberá garantizar la óptima conservación de los documentos, en razón de lo cual su elección está condicionada, ante todo por el tipo y la forma de los documentos que contiene, y en segundo lugar, por el servicio que tendrá que prestar. Entre el material de papelería que se suele emplear para el archivo de documentos podemos citar:

- Caja de archivo definitivo en diferentes tamaños y colores;
- Caja/contenedor para guardar las cajas de archivo
- Caja clasificadora para listados de ordenador de todos los formatos
- Cajetín vertical para revistas, catálogos, entre otros.
- Separadores y abecedarios son perforaciones
- Clasificador de acordeón A-Z.

2.2.15 Unidades de conservación

El propósito de estas unidades de conservación, es que los documentos estén más protegidos del polvo, la luz o el roce, y mantengan así una óptima conservación, entre ellos podemos mencionar:

Carpetas anilladas

Son apropiados para archivar correspondencia, listados esquemas o tablas estadísticas, cuando estos no pueden ser perforados lateralmente. Existen muchos tipos y de diferentes medidas, incluso para el archivo de los diversos tamaños de papel de computadora.

Carpetas de muelle y con solapas

Son apropiadas para preparar el material que el jefe debe llevarse a una reunión o a un viaje. Se utiliza para archivar informes no muy voluminosos.

Carpetas colgantes

Se suelen colocar para el archivo en armario o cajones con guías. Se utilizan para documentación de poco volumen y permiten la ordenación alfabética o por temas.

Sobre y bolsas

Se emplean en menor medida pero son de utilidad para determinados documentos, como fotografías o clichés. Pueden ser de papel normal o grueso, sin visibilidad.

Ficheros

Se usan para archivar la documentación que es necesario tener a mano, como las direcciones y los datos de proveedores, clientes, entre otros.

Marbetes

Es la identificación de las gavetas. El rótulo en el marbete debe indicar la sección alfabética específica de los recursos guardados en cada gaveta, utilizando la letra del alfabeto con que comienza la unidad clave de los primeros expedientes que se encuentran archivados.

También se utiliza doble rótulo que incluye la letra con la que comienza y con la que termina el material archivado en la gaveta.

Guías

Son indicadores elaborados de fibra de cartón prensado, tienen el propósito de:

- Separar la gaveta en secciones para facilitar el archivo y la colocación de los documentos.
- Dar forma y apoyo a las carpetas y evitar que se doblen: ofrecen mayor visibilidad

Pestañas de las guías, cortes y posiciones

Las guías son más grandes que las carpetas, en la parte posterior se encuentra una pestaña en la que se coloca el título que identificará la sección alfabética, numérica, por asunto o geográfica de los expedientes que se colocan en cada guía, el corte puede ser de un tercio, de un medio, de un cuarto o de pestaña corrida.

A las pestañas de las guías deben quedar escalonadas en la primera, segunda, tercera, cuarta o quinta posición, llenando de izquierda a derecha facilitando de esta manera la visibilidad en la gaveta.

Rótulos de Guía

Los rótulos de guía son los títulos que identifican las guías detrás de las cuales se ubican los expedientes. La pestaña de la guía puede ser del material de la guía, de metal o de plástico con cobertura para colocar el rótulo correspondiente. El rótulo se prepara en un marbete a máquina o en la computadora.

2.2.16 Ciclo de vida de los documentos

En toda institución se debe estar consciente de la importancia que tienen los documentos; por lo que, es necesario conocer el ciclo de vida de los mismos, medidas de protección, transferencia y disposición, esto se refiere a la vida útil, desde su creación hasta su destrucción-

El ciclo de vida de un documento consta de las siguientes fases:

- Creación de recibido
- Distribución
- Archivo
- Protección y localización
- Uso
- Transferencia, y,
- Disposición

Creación o recibidos

Toda institución produce y recibe a diario cantidad y variedad de documentos. Un documento se crea al mecanografiarlo, hacer un borrador a mano, dictarlo a una persona o al tener un formulario.

Los documentos se reciben por correo, servicio de mensajeros o por correo electrónico; esto incluye textos, datos, voz o imágenes.

Distribución

Consiste en hacer llegar el documento a las personas que necesitan la información, tanto en el interior como exterior de la institución. La distribución de la información se puede realizar por medio de mensajeros, servicio postal, telecomunicaciones o correo electrónico.

Conservación o archivo

En varias instituciones a más de utilizar sistemas computarizados acostumbran a mantener copias en papel de los documentos que producen con la finalidad de tener acceso a información activa.

Protección

Los documentos de valor deben protegerse y conservarse adecuadamente, de modo que puedan localizar con facilidad cuando se requiera información, utilizando ciertas medidas; estos documentos se conservarán en gabinetes de archivos, en bóvedas especiales en sistemas computarizados.

Localización y uso

Se requiere conocimiento de la institución y buen juicio para poder determinar qué documentos se usaran posteriormente como referencia y como base para tomar

decisiones. Si el documento es temporal se debe disponer del mismo tan pronto cese su utilidad.

Transferencia

Cuando los documentos se convierten en inactivos, deben transferirse de los archivos activos o semiactivos a los archivos inactivos, para optimizar el espacio. La transferencia debe hacerse periódicamente de acuerdo a un plan. Al utilizar el sistema computarizado los documentos inactivos se conservan en discos o cintas magnéticas.

Disposición o destrucción

La última fase de un documento es la disposición o destrucción cuando ya no tiene ningún valor para la empresa, tiene que basarse en las disposiciones legales, la utilidad para la institución, el valor histórico y los costos involucrados. Generalmente se considera que un período de archivo debe ser máximo de cinco años, aunque esto no quiere decir que exista documentos que tienen que conservarse indefinidamente.

2.2.17 Empresa de Importaciones.

Para que el presente trabajo investigativo pueda ser viabilizado es necesario que se determine la conceptualización de importación.

Importación: En economía, las importaciones son el transporte legítimo de bienes y servicios del extranjero los cuales son adquiridos por un país para distribuirlos en el interior de este. Las importaciones pueden ser cualquier producto o servicio recibido dentro de la frontera de un Estado con propósitos comerciales.

Las importaciones permiten a los agentes económicos adquirir productos que en su país no se producen, más baratos, o de mayor calidad, beneficiándolos como consumidores.

La importación es cuando un país le compra productos a otro. Al realizarse importaciones de productos más baratos, automáticamente se está liberando dinero para que los agentes ahorren, inviertan o gasten en nuevos productos, aumentando las herramientas para la producción y la riqueza de la población.

Pero por otro lado, las importaciones aumentan la competencia sobre la industria local del país importador. Las industrias de los países exportadores pueden tener mejores condiciones de producción más favorables (población laboral altamente calificada, mayor desarrollo tecnológico y/o mejor infraestructura) o costos salariales menores (por el pago de bajos salarios a los trabajadores del país exportador), según algunos economistas, perjudicando la economía interna en su mercado laboral.

2.2.18 Tipos de Importaciones.

- Importación Ordinaria: Este tipo de importación corresponde a la introducción de mercadería dentro de un país, pagando los tributos aduanero correspondiente, y “liberándola” dentro del país al que se importó. Es decir que puede permanecer por tiempo indefinido y ser susceptible de formar parte de diferentes operaciones comerciales, siempre y cuando se atengan a las leyes correspondientes del país en que se encuentre.
- Importación de Franquicia: Se trata de las importaciones de bienes o servicios que por estar sujetas a determinados tratados entre países o diversas legislaciones, estén o no dotadas de la exención total o parcial de tributación aduanera. El material importado, a su vez, puede ser susceptible de tener una restringida circulación, dependiendo de las normas a las que se vea afectada.
- Reimportaciones: Pueden ser de dos tipos: reimportaciones en iguales condiciones o reimportaciones para perfeccionamiento o refacción. Ambas importaciones en general suelen contar con exención aduanera por tratarse de situaciones temporales. Es decir, que la mercadería ingresará al país para luego ser exportada. En el caso de las importaciones por refacción, se generaran tributos por los agregados o actualizaciones que se le efectúe a la mercadería importada.

- Importación por Garantía: Es la que se realiza en ausencia de tributos a la aduana, que forma parte de retornos por garantías de proveedor, para ser reemplazada, refaccionada o devuelta. Al igual que las importaciones ordinarias, las mercancías de este origen poseerán la misma característica de libre circulación, siempre dependiendo de las regulaciones de cada país.
- Importación de Ensamble: Tiene que ver con los procesos productivos de determinados bienes que son elaborados en diversas etapas de producción, que son llevadas a cabo en diferentes países. Son por lo tanto mercaderías que serán sometidas a procedimientos fabriles o industriales de transformación o ensamble, dentro de la composición de otro objeto, el desarrollo o el acabado del mismo
- Importación Postal: Este tipo de importación es el referido al tráfico postal de un país a otro, es decir, que el objeto de importación es efectuado por envíos de correspondencia. Generalmente, los aranceles a los que está sujeto no son mayores aunque sí lo son las restricciones relacionadas a controles sobre el contenido. En estos casos, el pago de altas tarifas corresponde mayormente al transporte y a la necesidad de entrega en cortos plazos y no a la tributación.
- Pasajeros: Aquí se hace referencia al equipaje y el contenido de mercadería o diferentes objetos que pueda llegar a transportar un viajero internacional. En situaciones particulares, existen muchas restricciones en cuanto al equipaje que pueda llevar el pasajero, no solo en la cantidad sino también en el tipo de mercaderías que transporte, aunque sean estas de libre y legal circulación dentro del país. Esto se debe a que existen regulaciones en cuanto a su entrada por vías de transporte de pasajeros comerciales.

2.2.19 Importancia de contar con un Área de Secretaría.

El contar con un área de secretaría en una organización, empresa o institución, es de vital importancia, puesto que ayuda en muchos de los procesos administrativos del ejecutivo, ayuda a evitar los problemas o contingencias que se pueden presentar en los procesos administrativos sean al inicio o al final del mismo, esto en miras de encontrar las soluciones más óptimas para evitar su estancamiento.

2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea a Defender

La implementación de un sistema de archivo permitirá mejorar las actividades en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S.A.

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

3.1.1 Investigación Bibliográfica –Documental

Esta investigación tiene 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 – Área de Secretaría, basándose en documentos de fuentes primarias como revistas, periódicos y otras publicaciones como fuentes secundarias actualizadas.

3.1.2 Investigación de Campo

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

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Exploratorio

En este nivel la investigadora puede relacionarse con la Empresa Impandi de Importaciones S.A., para obtener información relevante que le permita fundamentar su trabajo investigativo sobre la Implementación de un Sistema de Archivo en el Área de Secretaría en la Empresa Impandi de Importaciones S.A., en miras de una eficiencia en el servicio.

3.2.2 Descriptivo

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

la implementación de un sistema de archivo en el área de secretaria de la Empresa Impandi de Importaciones S.A., con el objetivo de tener un esquema claro de la realidad de las dos variables de investigación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

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

Cuadro N° 1: Identificación de elementos

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Gerente	1	0,10%
Contador	1	0,10%
Secretaria	1	0,10%
Vendedores	7	0,10%
Clientes internos	50	39,84%
Clientes externos	600	59,76%
TOTAL	660	100%

Fuente: Archivo de la Institución

Elaborado por: La Autora

3.3.2 Muestra

La muestra con que se trabajó en la siguiente investigación es::

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

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

Clientes Externos

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

n= Muestra

N= Población

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

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

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

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

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

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

$$n = 85,84$$

Clientes Internos

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

n= Muestra

N= Población

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

$$n = \frac{50}{0,10^2(50 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{50}{0,01(49) + 1}$$

$$n = \frac{50}{4,9 + 1}$$

$$n = \frac{50}{5,9}$$

$$n = 8,48$$

3.4 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Se aplicará el método Analítico porque se realizó 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 la Empresa de Importaciones S.A.

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

3.4.2 Técnicas

La encuesta.- Esta técnica fue aplicada a: clientes externos e internos, con la finalidad de poder recabar información sobre el Tema: Implementación de un Sistema de Archivo en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S.A.

3.4.3 Instrumentos

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

3.5 RESULTADOS

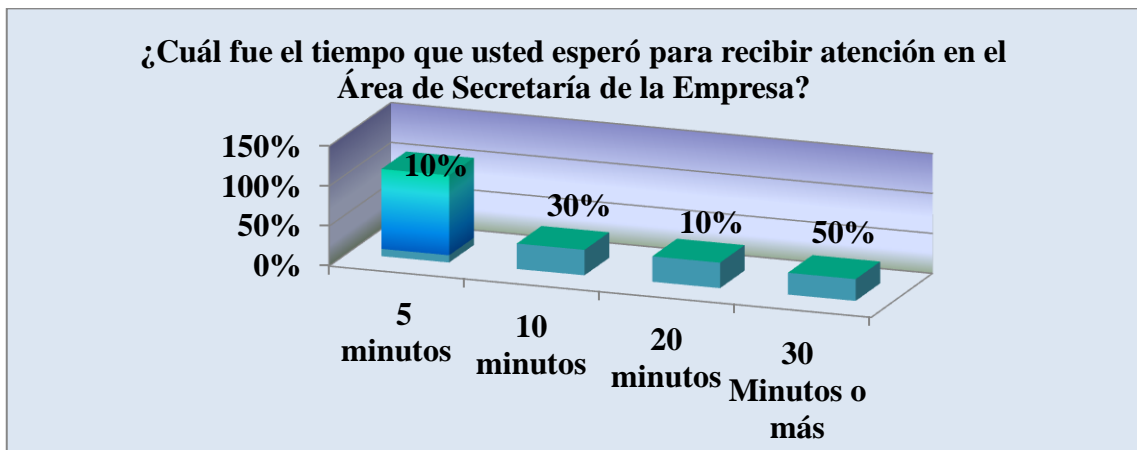
3.5.1 Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Internos

1. ¿Cuál fue el tiempo que usted esperó para recibir atención en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S.A.?

Cuadro N° 2: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
5 minutos	1	10%
10 minutos	2	30%
20 minutos	1	10%
30 minutos o más	4	50%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 1: Tabulación del resultado de las encuestas aplicadas a los clientes



Fuente: Empresa Impandi 2016

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 8 personas encuestadas que corresponden al 100%, el tiempo de espera para recibir atención en el Área de Secretaría, el 10% espero 5 minutos, el 30% espero 10 minutos, el otro 10% 20 minutos, y el 50% 30 minutos o más.

INTERPRETACIÓN:

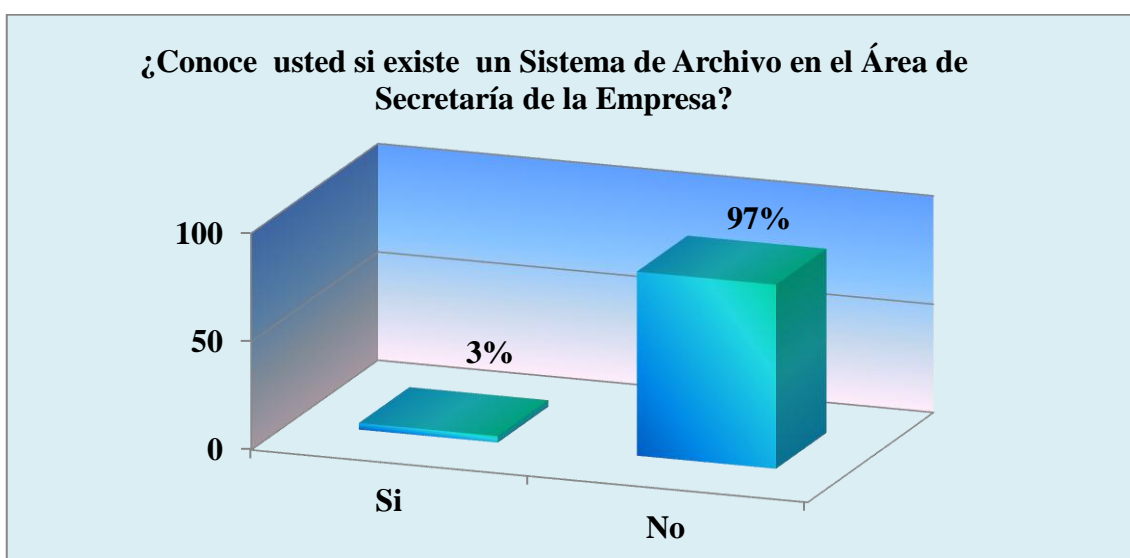
Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje de que el promedio para ser atendidos los usuarios en el Área de Secretaría de la Empresa fluctúa de 10 a 20 minutos.

2. ¿Conoce usted si existe un Sistema de Archivo en el Área de Secretaría de la Empresa?

Cuadro N° 3: Sistema de Archivo

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	3%
No	5	97%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 2: Sistema de Archivo



Fuente: Empresa Impandi 2016

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 8 personas encuestadas el 3% manifiestan que si hay un sistema de archivo, mientras que el 97% dicen que no existe un sistema de archivo el Área de Secretaría.

INTERPRETACIÓN:

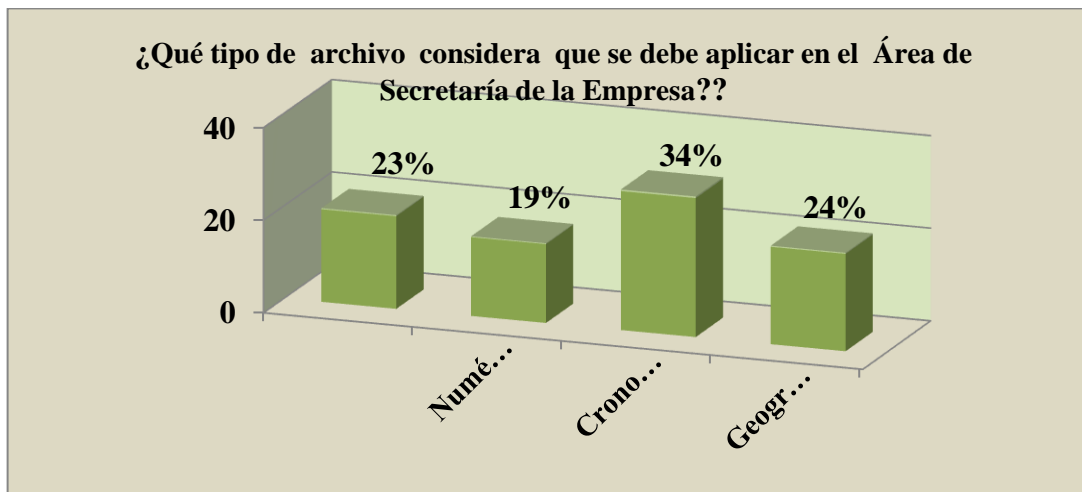
De acuerdo al resultado de la encuesta claramente visualizamos que no existe un sistema de archivo en el Área de Secretaría de la Empresa.

3. ¿Qué tipo de archivo considera que se debe aplicar en el Área de Secretaría de la Empresa?

Cuadro N° 4: Tipo de archivo

	Frecuencia	Porcentaje
Alfabético	2	23%
Numérico	1	19%
Cronológico	3	35%
Geográfico	2	23%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 3: Tipo de archivo



Fuente: Empresa Impandi 2016

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 8 personas encuestadas que corresponden al 100%, manifiestan que se debe aplicar ciertos sistemas de archivos, el 23% alfabético, el 19% numérico, el 34% cronológico y el 24% geográfico.

INTERPRETACIÓN:

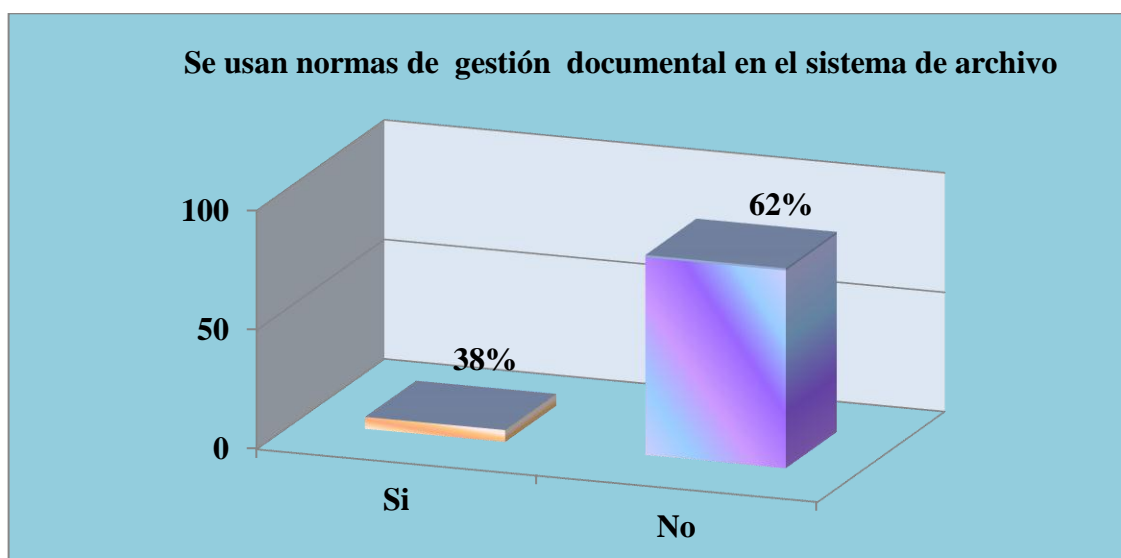
Como podemos ver de los porcentajes obtenidos de los sistemas de archivo que se deben aplicar en el Área de Secretaría de la Empresa, el más puntuado es el cronológico sin desmerecer los demás, que se pueden combinar de acuerdo a las necesidades del área.

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

Cuadro N° 5: Normas de gestión documental

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	38%
No	5	62%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 4: Normas de gestión documental



Fuente: Empresa Impandi 2016

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 8 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 38% manifiestan que se usan normas de gestión documental en el sistema de archivo, mientras que el 62% dicen que no se usan normas.

INTERPRETACIÓN:

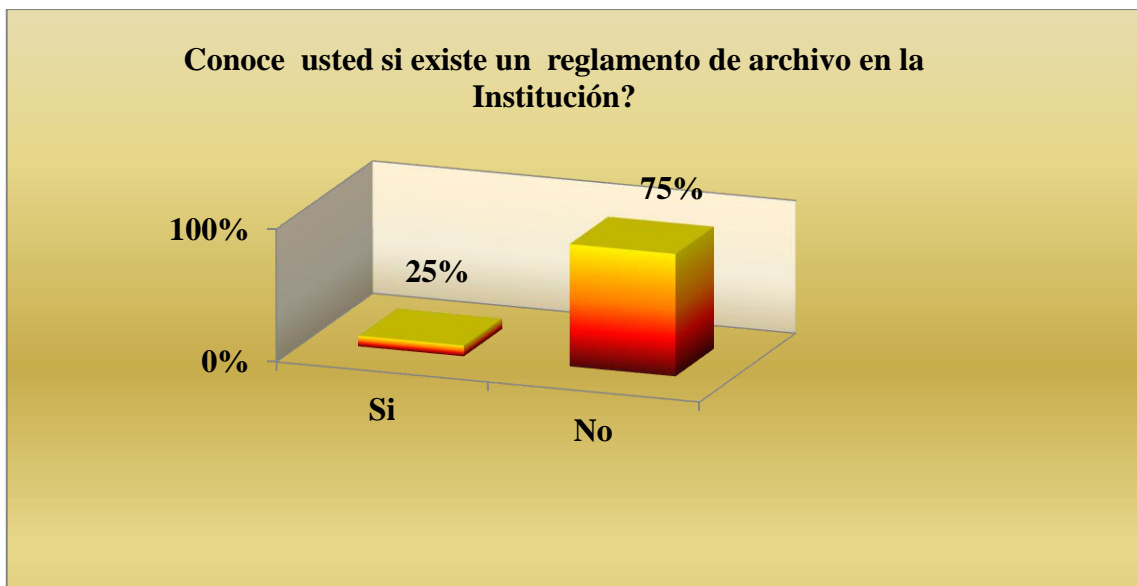
El 62% de los encuestados están de acuerdo que no se aplica normas de gestión documental en el Área de Secretaría de la Empresa, mismo que es muy importante para aplicar un sistema de archivo de manera eficiente.

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

Cuadro N° 6: Existe un reglamento de archivo en la Institución

	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25%
No	6	75%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 5: Existe un reglamento de archivo en la Institución



Fuente: Empresa Impandi 2016

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 8 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 25% dice que existe un reglamento de archivo y el 75% que no hay en la Empresa ningún reglamento de archivo.

INTERPRETACIÓN:

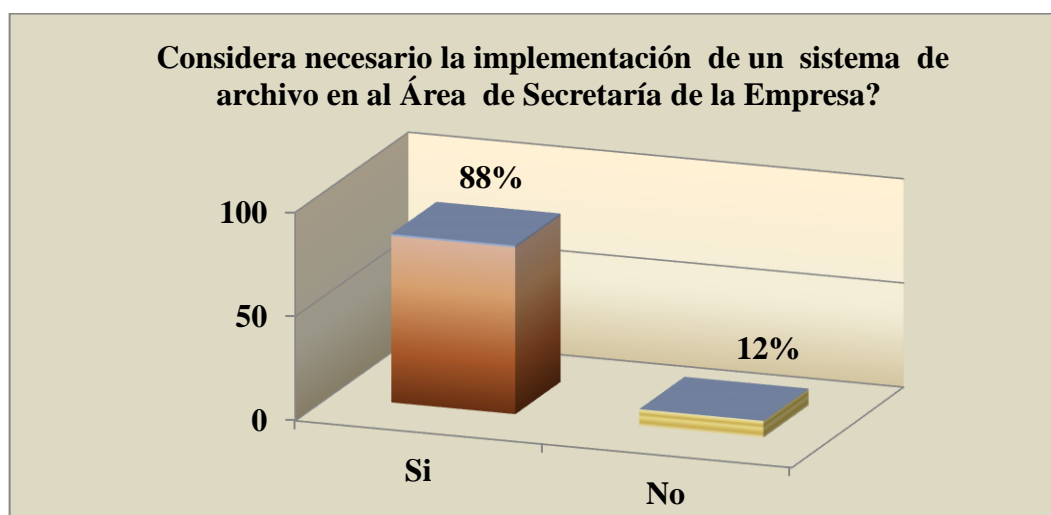
De acuerdo al resultado y al alto porcentaje podemos determinar que la Empresa no posee un reglamento de archivo.

6. ¿Considera necesario la implementación de un sistema de archivo en al Área de Secretaría de la Empresa?

Cuadro N° 7: Sistema de archivo

	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	88%
No	1	12%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 6: Sistema de archivo



Fuente: Empresa Impandi 2016

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 8 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 88% manifiestan que es necesario implementar un sistema de archivo en el Área de Secretaría, el 12% que no se debe implementar.

INTERPRETACIÓN:

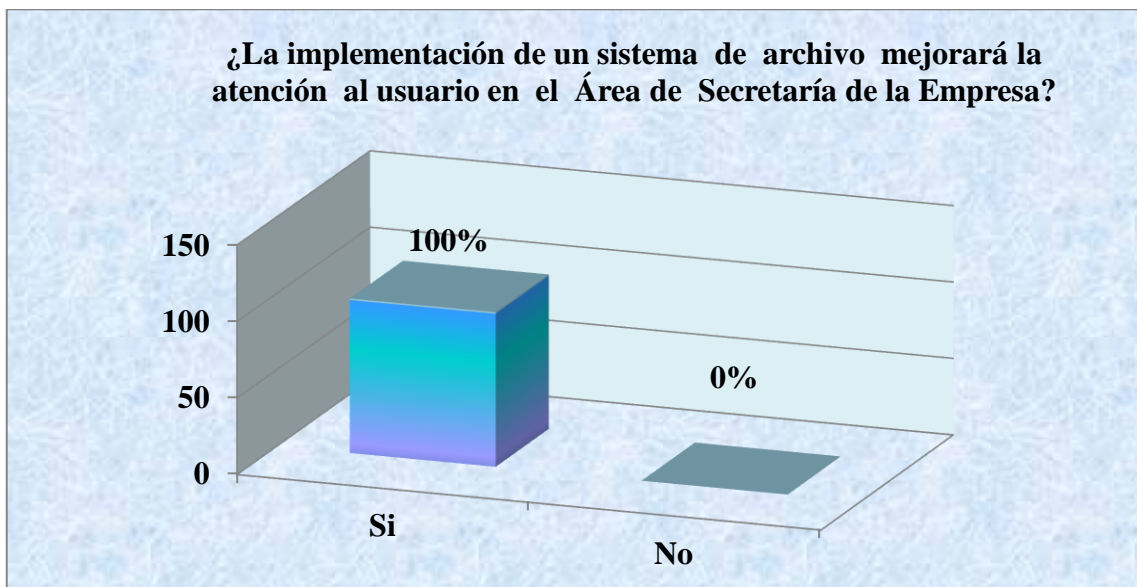
De acuerdo a los resultados obtenidos claramente se evidencia la necesidad de implementar un sistema de archivo en el Área de Secretaría de la Empresa.

7. ¿La implementación de un sistema de archivo mejorará la atención al usuario en el Área de Secretaría de la Empresa?

Cuadro N° 8: Atención al usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	100	100%

Gráfico N° 7: Atención al usuario



Fuente: Empresa Impandi 2016

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 8 personas encuestadas que corresponden al 100%, manifestaron en su totalidad que la implementación de un sistema de archivo ayudará a mejorar la atención al usuario.

INTERPRETACIÓN:

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

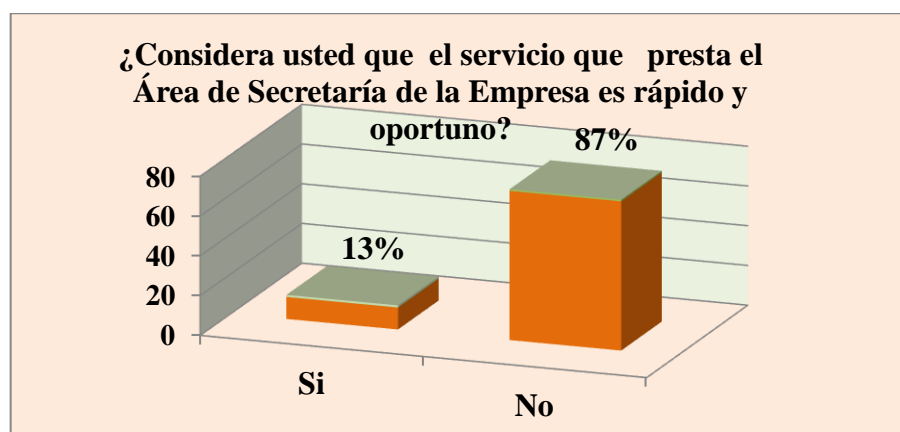
3.5.2 Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Externos

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

Cuadro N° 9: Servicio que presta el Área de Secretaría

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

Gráfico N° 8: Servicio que presta el Área de Secretaría



Fuente: Empresa Impandi 2016
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

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

INTERPRETACIÓN:

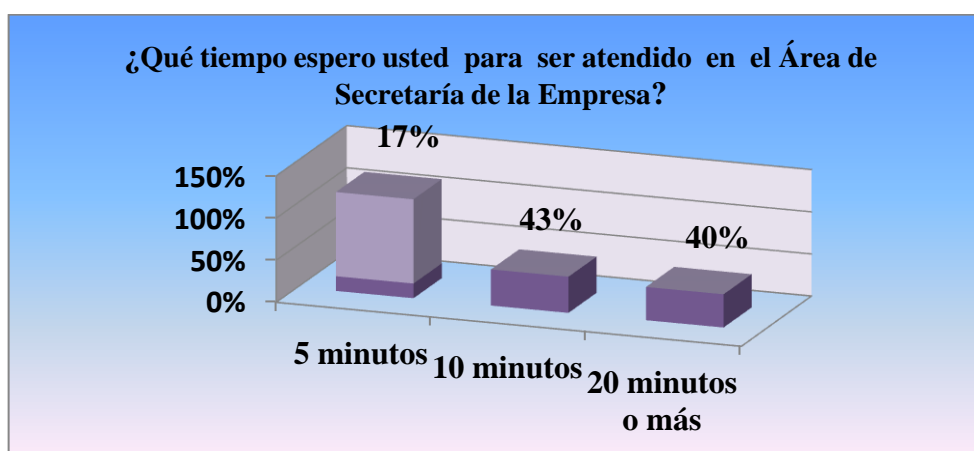
Según los resultados obtenidos, se evidencia que no existe una buena atención en el Área de Secretaría de la Empresa.

2. ¿Qué tiempo espero usted para ser atendido en el Área de Secretaría de la Empresa?

Cuadro N° 10: Tiempo de espera

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

Gráfico N° 9: Tiempo de espera



Fuente: Empresa Impandi 2016

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

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

INTERPRETACIÓN:

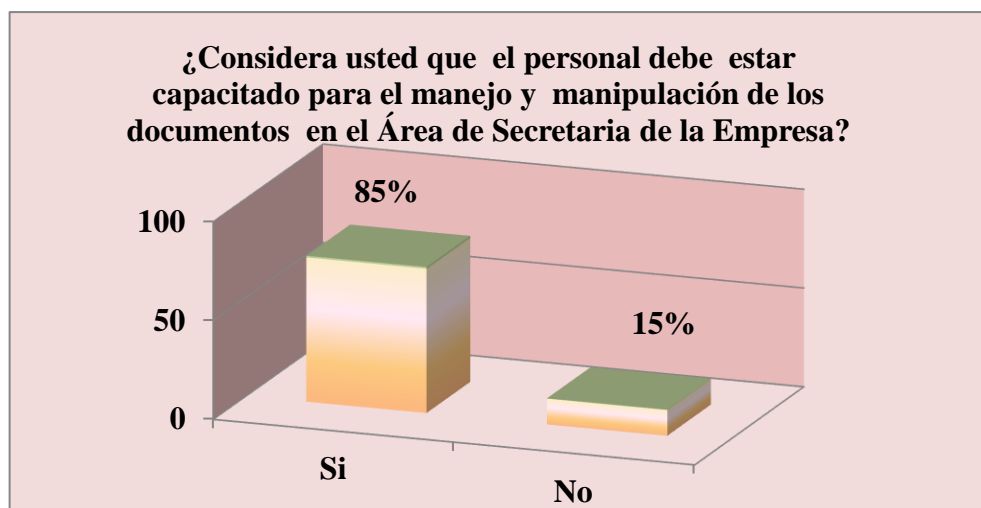
Se puede evidenciar según los resultados que para ser atendidos en el Área de Secretaría de la Empresa fluctúa entre 10 a 20 minutos.

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

Cuadro N° 11: Capacitación al personal

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

Gráfico N° 10: Capacitación al personal



Fuente: Empresa Impandi 2016
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

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

INTERPRETACIÓN:

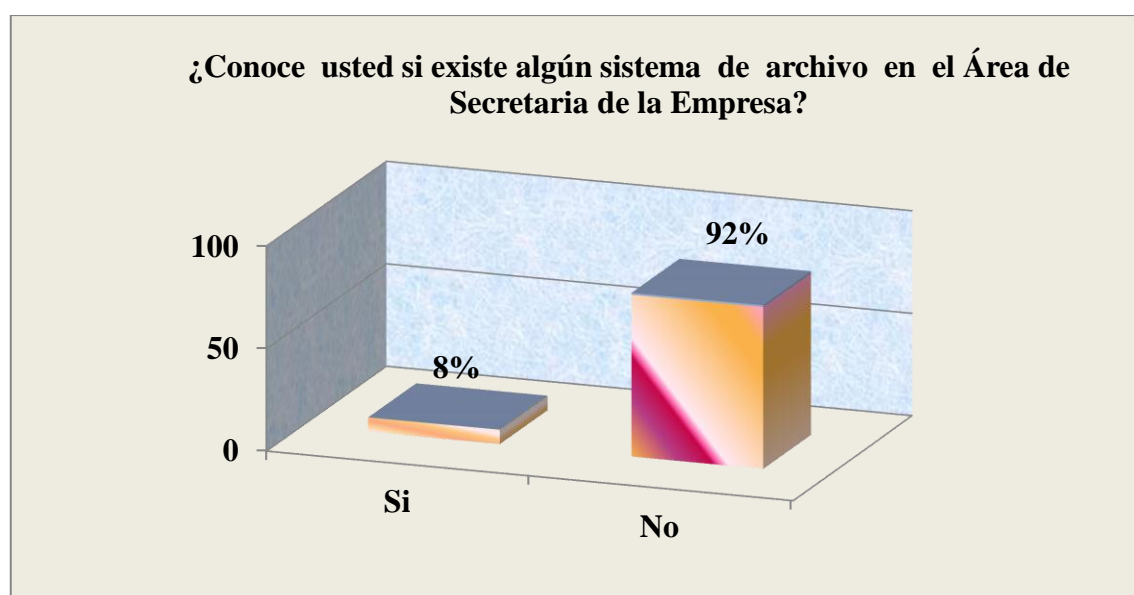
Es evidente según los resultados de las encuestas que el personal tiene que ser capacitado para el manejo y manipulación de los documentos en el Área de Secretaría de la Empresa.

4. ¿Conoce usted si existe algún sistema de archivo en el Área de Secretaría de la Empresa?

Cuadro N° 12: Sistema de archivo

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

Gráfico N° 11: Sistema de archivo



Fuente: Empresa Impandi 2016

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

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

INTERPRETACIÓN:

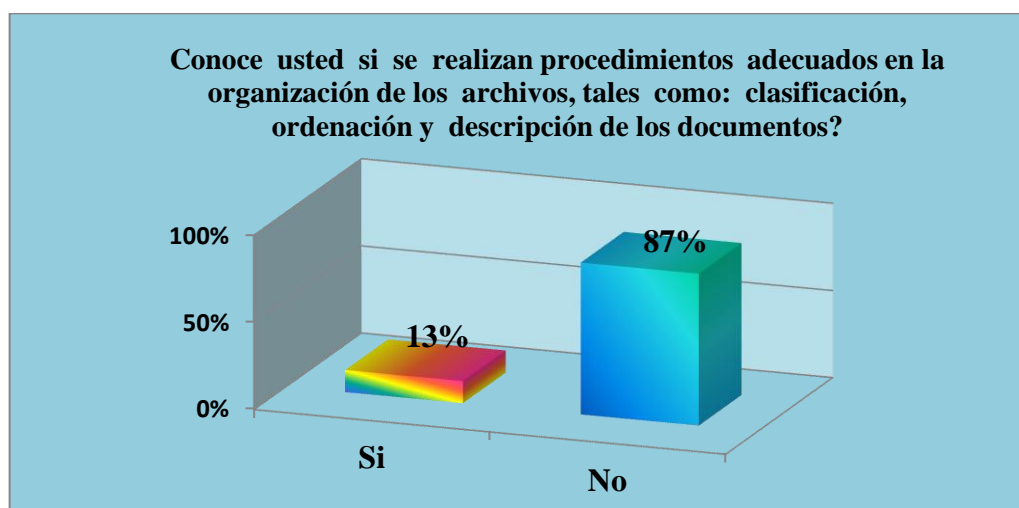
Con un 92% podemos establecer que no existe ningún sistema de archivo en el Área de Secretaría de la Empresa.

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

Cuadro N° 13: Organización de los archivos

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

Gráfico N° 12: Organización de los archivos



Fuente: Empresa Impandi 2016

Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

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

INTERPRETACIÓN:

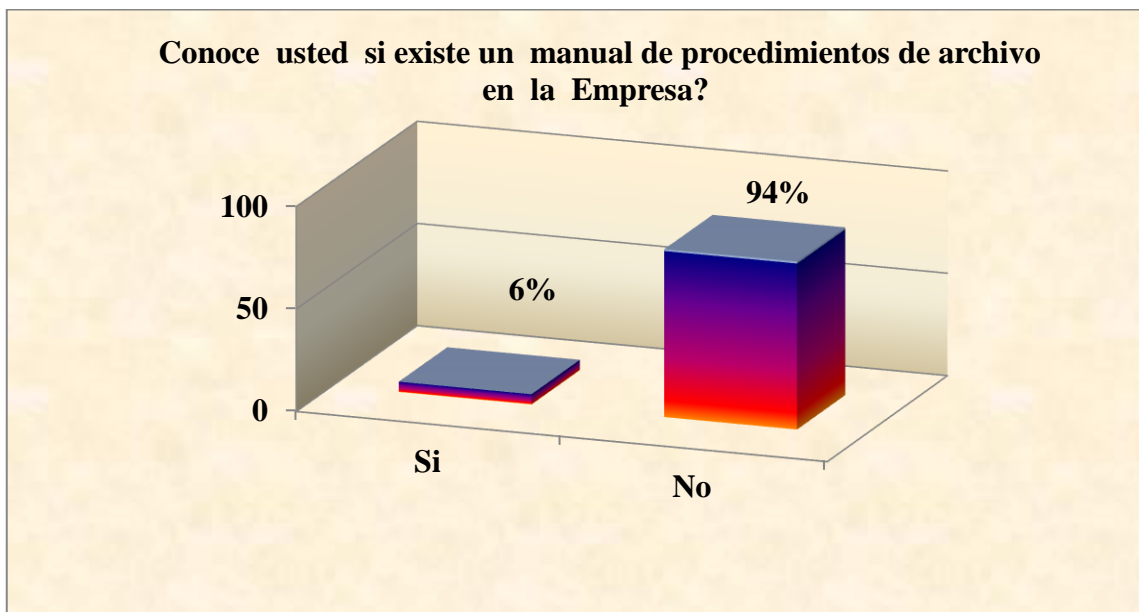
De acuerdo a los resultados obtenidos y al porcentaje muy alto claramente evidenciamos que en el Área de Secretaría de la Empresa no se aplica ningún procedimiento para la organización de los documentos.

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

Cuadro N° 14: Procedimientos de archivo en la Empresa

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

Gráfico N° 13: Procedimientos de archivo en la Empresa



Fuente: Empresa Impandi 2016
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

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

INTERPRETACIÓN:

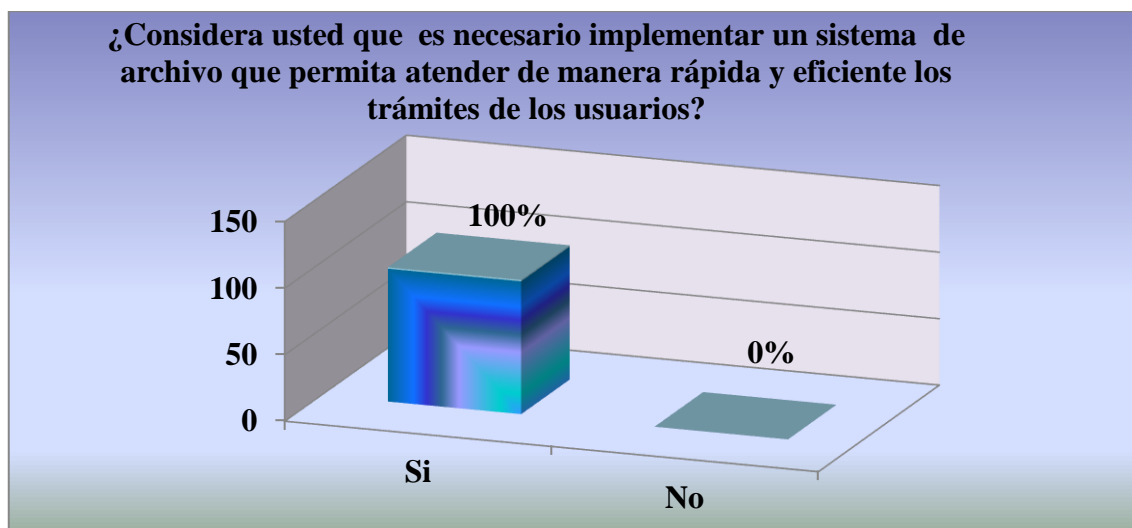
Con los resultados obtenidos visualizamos claramente que en la empresa no existe un manual de procedimientos de archivo.

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

Cuadro N° 15: Implementar un sistema de archivo

	Frecuencia	Porcentaje
Si	86	100%
No	0	0%
TOTAL	86	100%

Gráfico N° 14: Implementar un sistema de archivo



Fuente: Empresa Impandi 2016
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

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

INTERPRETACIÓN:

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

3.5.3 Resumen de las encuestas

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

Cuadro N° 16: Resumen de las encuestas

NÚMERO DE PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTAS	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES	COMENTARIOS
CLIENTES INTERNOS				
1. ¿Cuál fue el tiempo que usted esperó para recibir atención en el Área de Secretaria de la Empresa?	5 minutos	8	9%	Se debe considerar que los usuarios deben ser atendidos de forma inmediata y eficiente optimizando el tiempo.
	10 minutos	28	32%	
	20 minutos	28	32%	
	30 Minutos o más	24	27%	
2. ¿Conoce usted si existe un Sistema de Archivo en el Área de Secretaría de la Empresa?	Si	3	3%	Se debe implementar un sistema de archivo, ya que no existe en el Área de Secretaría de la Empresa.
	No	57	97%	
3. ¿Qué tipo de archivo considera que se debe aplicar en el Área de Secretaría de la Empresa?	Alfabético	20	23%	De los diferentes sistemas de archivo el más bajo es el numérico, pero en sistemas de archivo se debe aplicar de acuerdo al área y a la necesidad existente.
	Numérico	17	19%	
	Cronológico	30	34%	
	Geográfico	21	24%	
7. ¿La implementación de un sistema de archivo mejorará la atención al usuario en el Área de Secretaría de la Empresa?	Si	100	100%	Se debe implementar el sistema de archivo mismo que permitirá brindar un mejor servicio a los usuarios del Área de Secretaría de la Empresa.
	No	0	0%	
CLIENTES EXTERNOS				
1. ¿Considera usted que el servicio que presta el Área de Secretaría de la Empresa es rápido y oportuno?	Si	11	13%	Los usuarios coinciden que la atención no es rápida y se debe mejorar ya que ellos son la razón de ser de la Empresa.
	No	75	87%	
3. ¿Considera usted que el personal debe estar capacitado para el manejo y manipulación de los documentos en el Área de Secretaria de la Empresa?	Si	73	85%	Se debe considerar que el personal reciba capacitaciones permanentes, a fin de que cumplan sus funciones de manera eficiente y se brinde un mejor servicio a los usuarios.
	No	13	15%	

6. ¿Conoce usted si existe un manual de procedimientos de archivo en la Empresa?	Si	5	6%	Se debería tomar en cuenta como Empresa en ejecutar un manual de procedimientos para que el personal aplique de acuerdo a los requerimientos de cada área.
	No	81	94%	
7. ¿Considera usted que es necesario implementar un sistema de archivo que permita atender de manera rápida y eficiente los trámites de los usuarios?	Si	100	100%	Es de vital importancia implementar un sistema de archivo en el Área de Secretaría de la Empresa, a fin de prevalecer el derecho de los usuarios a ser atendidos de manera rápida y eficiente optimizando su tiempo.
	No	0	0%	

Realizado por: La Autora

3.5.4 Nudos críticos detectados

Clientes Internos

- ❖ ¿Cuál fue el tiempo que usted esperó para recibir atención en el Área de Secretaría de la Empresa?

20 minutos con el 32%

30 minutos o más con el 27%

- ❖ ¿Conoce usted si existe un Sistema de Archivo en el Área de Secretaría de la Empresa?

No el 97%

Clientes Externos

- ❖ ¿Considera usted que el servicio que presta el Área de Secretaría de la Empresa es rápido y oportuno?

No con el 87%

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

No con el 15%

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

No con el 94%

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

Si con el 100%

COMENTARIO:

Una vez encontrados los nudos críticos podemos ver claramente de la Empresa Impandi de Importaciones S.A., debe implementar un Sistema de Archivo en el Área de Secretaría de la Empresa, a fin de dar un servicio eficiente y oportuno a los usuarios internos y externos.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO EN EL ÁREA DE SECRETARÍA DE LA EMPRESA IMPANDI DE IMPORTACIONES S.A”.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Objetivos de la Propuesta

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

4.2.2 Sistemas de Archivos

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

4.2.3 Tipos de archivo

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

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

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

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

Ventajas:

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

Inconvenientes:

- Se repiten tareas de archivo.
- Se multiplican los espacios, equipos, materiales y personal relacionados con los diferentes archivos.

- **Archivo Mixto:** En general las empresas llevan este sistema, se centraliza la documentación de carácter general y se descentraliza la de las secciones. El archivo se organiza en tres niveles:

- Archivo individual: Contiene la documentación que consulta y maneja cada persona en su propio trabajo.

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

4.2.4 Clasificaciones de los Sistemas de Archivo

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

- Alfabético
 - Cronológico
 - Geográfico
 - Por Asuntos
 - Numérico
 - Topográficos
 - Convencionales
 - Clasificación mixta
- **Sistema Alfabético.**- Se refiere a todo escrito que tiene relación con el nombre de una persona o institución. Su clasificación es alfabética según los apellidos o nombre de la empresa.

Reglas a seguir:

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

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

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

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

- **Clasificación mixta.**- realizando combinaciones con cualquiera de los procedimientos antes mencionados.

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

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

4.2.5 Clasificación de los documentos

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

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

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

4.2.6 Actitudes ante el archivo

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

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

4.3 Fundamentación de la propuesta

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

4.3.1 Políticas y normas para el archivo

Políticas:








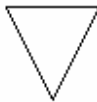

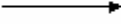
- Garantizar la fluidez y agilidad en los trámites que deben de atenderse en la difusión e información que el usuario tanto interno como externo requiera.
- Entregar información confiable y oportuna, a través de Secretaria, en el ámbito de su competencia.
- Determinar niveles de responsabilidad sobre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

Normas:

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

4.3.2 Diagrama de Flujo

Figura N° 1: Diagrama de flujo

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

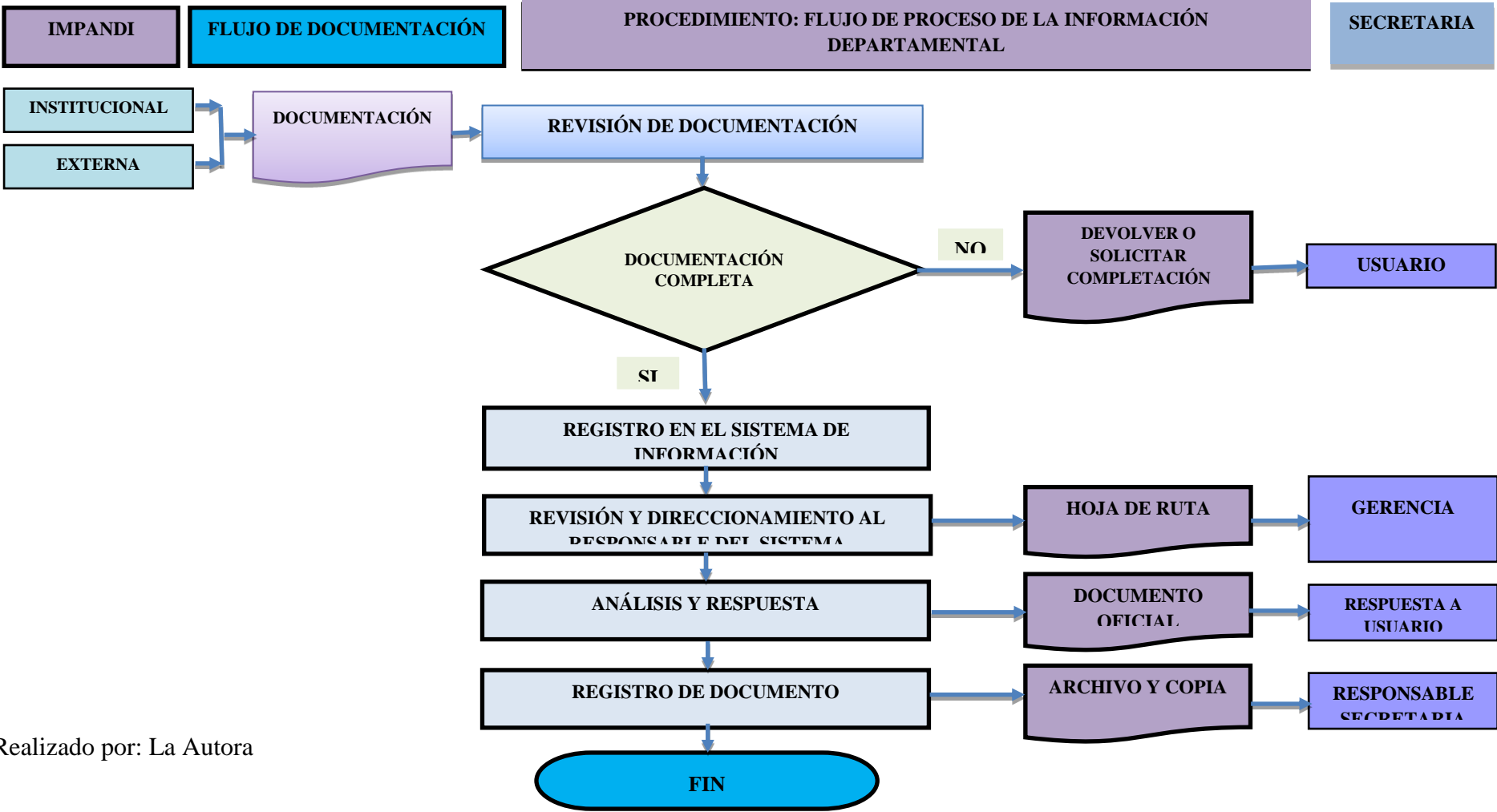
Fuente: <https://www.google.com.ec/aiteco.com>

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

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

4.3.3 Diagrama de Ingreso de Documentos en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A.

Figura N° 2: Diagrama de Ingreso de Documentos en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A.



Realizado por: La Autora

4.3.4 Hoja de Excel para registro de documentos externos en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A.

Cuadro N° 17: Registro de documentos externos

HOJA DE RUTA	COPIA/ ORIGINAL	FECHA INGRESO A IMPANDI	PAIS/ CIUDAD	EMPRESA / ENTIDAD	SINTESES DE LA SOLICITUD	REMITENTE	CARGO	SUMILLA GERENCIA	DELEGADO A: SUMILLA CONTADOR	OFICIO/ CODIGO SWIFT	FECHA DE ENTREGA O ARCHIVO	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACION 1
01	1	10/04/2015	PERU	FABER CASTELL PERUANA S. A.	PAGO DE FACTURA	JOSEPH NESSLER	REPRESENTANTE	AUTORIZA PAGO	REALIZA TRANSFERENCIA	/INV/20150415	16/04/2015	201505	

Realizado por: La Autora

4.3.5 Hoja de Excel para registro de documentos internos en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A.

Cuadro N° 18: Registro de documentos internos

INGRESO DE DOCUMENTOS INTERNOS EMPRESA IMPANDI DE IMPORTACIONES 2015													
N°	FECHA RECIBIDO	N° OFICIO- MEMORANDO	REF HR	CC	REMITENTE	DEPENDENCIA/ DEPARTAMENTO	RESUMEN DE LO SOLICITADO	PARA	SUMILLA GERENCIA	SUMILLA DELEGADO/ ENVIADO	FECHA SUMILLA ENTREGA/ENVIO	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACIONES
001	15/04/2015	1455	6489	4669	ING. SANTIAGO TORRES	CONTADOR	DAR A CONOCER QUE LA EMPRESA TIENE OBLIGACIONES PENDIENTES CON EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.	ING. DAVID CABRERA	COMUNICAR CRITERIO	OFICIO 113- IMP-2015	16/04/2015	2.4	
002	15/04/2015	08		10	SR. GERMAN BUENAÑO	JEFE DE BODEGA	EN REFERENCIA A OFICIO N° 098-IMP- 2015 DEL 02 DE DICIEMBRE DE 2014, ADJUNTO INFORMACION SOLICITADA DEL DETALLE DEL INVENTARIO FISICO.	ING. DAVID CABRERA	PARA CONOCIMIENTO	ARCHIVO	16/04/2015	2.1	
003													

Realizado por: La Autora

4.3.6 Hoja de Excel para registro de salida de documentos del Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A.

Cuadro N° 19: Salida de documentos del Área de Secretaría

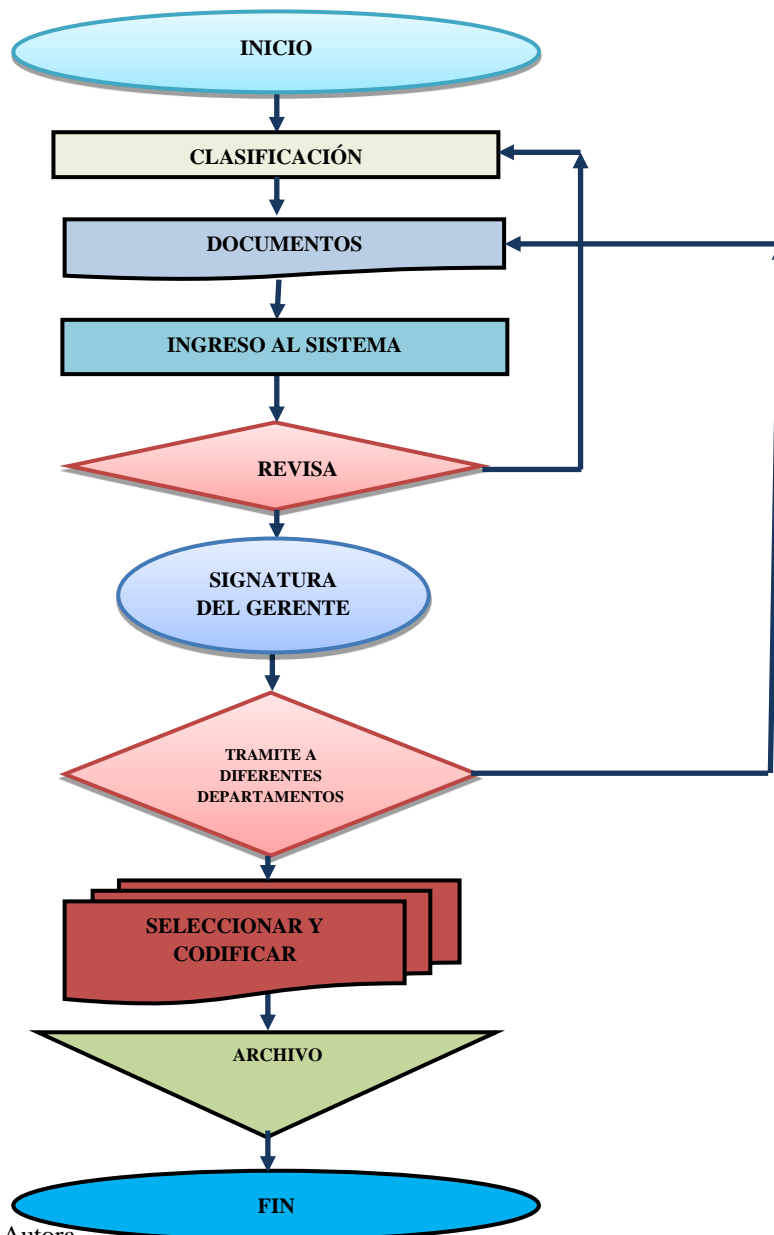
ENVIO DE DOCUMENTACIÓN DE EMPRESA IMPANDI 2015								
FECHA	N° OFICIO	N° CC-HR	RESUMEN DE LO SOLICITADO	PARA	DEPENDENCIA	FECHA ENTREGA	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACION
16/04/2015	001	42	EN CONSIDERACION AL AVISO DE LLEGADA DE LA MERCADERIA DE DONGGUAN ALLWIN STATIONERY CO., LTD EL 07 DE ABRIL DE 2015, POR LA EMPRESA TRANSOCEAN LOGISTICS CORPORATION S. A. TENGO A BIEN REMITIR ORIGINALES DE FACTURA, NOTA DE PEDIDO, APLICACIÓN, LISTA DE EMPAQUE, HBL Y CHEQUES PARA EL TRAMITE DE DESADUANIZACION.	SRA. CRISTINA SOTOMAYOR.	AGENTE DESADUANIZANTE	17/04/2015	201510	

Realizado por: La Autora

4.3.7 Flujograma de archivo de los documentos del Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A.

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

Figura N° 3:Diagrama de Ingreso de Documentos en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A.



Realizado por: La Autora

CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos claramente se evidencia la falta de sistemas de archivos en el Área de Secretaría de la Empresa, lo que ocasiona pérdida de tiempo a los usuarios.
- En el transcurso de la investigación se determina que no hay el resguardo de los documentos y no se cumple con los ciclos de vida de acuerdo a las leyes vigentes.
- Una vez concluida la investigación se ha determinado que no existe un sistema de archivo en el Área de Secretaría de la Empresa, lo que nos impide mejorar las actividades en la Empresa Impandi de Importaciones S.A.

RECOMENDACIONES

- Establecer los mecanismos que permitan el incremento de nuevos sistemas de archivo en el Área de Secretaría de la Empresa, lo que permitirá brindar una atención rápida y oportuna a los usuarios.
- Capacitar al personal que labora en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A., para que apliquen las normas y políticas del resguardo de documentos y brinden un buen servicio a los usuarios.
- Sugerir que se implemente un sistema de archivo en el Área de Secretaría de la Empresa Impandi de Importaciones S. A., a fin de que se atienda a los usuarios internos y externos de manera eficiente y oportuna.

BIBLIOGRAFÍA

AMBROSIO, V; (2000). Plan de Marketing: Paso a Paso. Bogotá. Editorial Pearson Educación.

CANDA MORENO, F; (2006). Secretaría Ejecutiva. Cultural De Ediciones.

CERTO, C; (1988). Administración Moderna. Colombia. Segunda edición.

CHIAVENATO, I; (1997). Administración de Recursos Humanos. Colombia. Editora Mc Graw-Hill, Quinta Edición.

TEERY, G; (1985). Administración y Control de Oficina. México. Compañía Editorial Continental.

NARANJO VITERI, B; (2012). Módulo de Organización y Archivo. Riobamba. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

EMPRES IMPANDI DE IMPORTACIONES S.A. (2011). Valores Corporativos.

TAMAYO, M; (2012). Módulo de Administración de Oficina. Riobamba. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

SERNA GÓMEZ, H; (1994). La Planeación y Gestión Estratégica. Bogotá. Editores Legis S.A.

WEBGRAFÍA

BUENAS TAREAS.COM (2012). DEFICIÓN. Disponible en:
www.buenastareas.com/ensayos/utilidad-integral.

CHUQUISENGO, R; (2008). Gestión de talento humano. Disponible en: www.Gerencie.com/gestión-del-talento-humano.

HEREDIA HERRERA, A; (2008). Gestión de Documentos y Administración de Archivos. Disponible en:
<http://eprints.rclis.org/20256/1/Gesti%C3%B3n%20de%20documentos%20y%20administraci%C3%B3n%20de%20archivos.pdf>

DOCSOLUTIONS.COM (2008). Clasificación, Organización e Inventario del Archivo. Disponible en: <http://www.docolutions.com/clasificacion-organizacion-e-inventario-de-archivo/>

QUIÑONES, L; Clasificación del Archivo según su Uso y Organización. Disponible en:
<https://es.scribd.com/doc/53755479/CLASIFICACION-DE-ARCHIVO>

SENAE; (2012). Para Importar. Disponible en:
http://www.aduana.gob.ec/pro/to_import.action

DEFINION.DE; (2008). Definición de Importación. Disponible en:
<http://definicion.de/importacion/>

GARCIA, L; (2003). Los Modelos Teóricos de Unificación de Archivos. Disponible en:
<http://eprints.rclis.org/12009/1/ad0608.pdf>

CEVALLOS, L; (2014). PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIÓN NACIONAL DE EDUCADORES NÚCLEO DE PASTAZA. Disponible en:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1239/1/TUPADM002-2014.pdf>

IMPORTANCIA UNA GUIA DE AYUDA; (2002). Importancia de los Archivos.
<http://www.importancia.org/archivos.php>

SLIDESHARE; (2012). Sistemas de Archivos Físicos. Disponible en:
<http://es.slideshare.net/GiovannaGandara/sistemas-de-archivo-fsico>

ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta dirigida a los clientes internos de la empresa Impandi de importaciones S. A.

I. OBJETIVO

Medir el grado de satisfacción del Cliente Interno en la atención del personal de Secretaria de la Empresa en el requerimiento de sus trámites.

II. INSTRUCCIONES

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

III. CUESTIONARIO

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

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

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

- a) SI
- b) NO

3. ¿Qué tipo de archivo considera que se debe aplicar en el Área de Secretaria de la Empresa?

- a) Alfabético
- b) Numérico
- c) Cronológico
- d) Geográfico

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

- a) SI
- b) NO

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

- a) SI
- b) NO

6. Considera necesario la implementación de un sistema de archivo en al área de Secretaria de la Empresa?

- a) SI
- b) NO

7. ¿La implementación de un sistema de archivo mejorará la atención al usuario en el Área de Secretaria de la Empresa?

- a) SI
- b) NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 2: Encuesta dirigida a los clientes externos de la empresa Impandi de importaciones S. A.

I. OBJETIVO

Obtener información sobre la necesidad de Implementar un Sistema de Archivo en el Área de Secretaria de la Empresa y brindar una buena atención a los clientes.

II. INSTRUCCIONES

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

III. CUESTIONARIO

1. ¿Considera usted que el servicio que presta el Área de Secretaria de la Empresa es rápido y oportuno?

- a) SI
- b) NO

2. ¿Qué tiempo espero usted para ser atendido en el Área de Secretaria de la Empresa?

- a) 5 minutos
- b) 10 minutos
- c) 20 minutos o más

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

- a) SI
- b) NO

4. ¿Conoce usted si existe algún sistema de archivo en el Área de Secretaria de la Empresa?

- a) SI
- b) NO

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

- a) SI
- b) NO

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

- a) SI
- b) NO

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

- a) SI
- b) NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN