



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO: Proyecto de investigación**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

**ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA DE LA COMPAÑÍA AMAZONAS BUILDING AMAZONBUILD S.A. DE LA CIUDAD DE PUYO, PERIODO 2017.**

**AUTORA:**

**RINA MARILU CASENDA CHANGO**

**PUYO – ECUADOR**

**2019**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Rina Marilu Casenda Chango, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Dr. Edgar Segundo Montoya Zúñiga  
**DIRECTOR**

---

Ing. José Gabriel Pilaguano Mendoza  
**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Rina Marilu Casenda Chango, 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, 14 de febrero del 2019

-----  
Rina Marilu Casenda Chango  
C.I. 160043076-1

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado primeramente a **DIOS**, por haberme dado la vida a través de mis Padres, quienes con su amor, cariño y ejemplo han hecho de mí, una persona de bien, con valores y deseos de superación, para ser un mejor ser humano y por ende una profesional de excelencia y ética moral.

Este trabajo de investigación también está dedicado **A MIS HIJOS Y ESPOSO**, quienes con su amor, sacrificio, apoyo y fortaleza constituyeron motivación para culminar mis estudios, **A MIS COMPAÑERAS**, con quienes he compartido los conocimientos a lo largo de mi carrera, a quienes llevo en mi corazón.

**Marilu Casenda**

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar este trabajo de investigación, requisito indispensable para adquirir el título de Licenciatura en Secretariado Gerencial, agradezco infinitamente a mi **DIOS**, por haberme dado la sabiduría, fortaleza para poder cumplir una meta más en mi vida.

Mi eterna gratitud para quienes me apoyaron en todo momento, de manera especial a mis apreciados profesores, compañeras y amigos, testigos de mis triunfos y fracasos; así como también a mi querida universidad **ESPOCH**, extensión Centro de Apoyo Puyo, por haberme abierto las puertas y darme la facilidad de poder estudiar en la modalidad a distancia, de la cual me llevo los mejores recuerdos y enseñanzas.

A mis asesores del Trabajo de Titulación, mi más sincero agradecimiento por su incondicional apoyo y motivación en el desarrollo del presente trabajo.

**Marilu Casenda**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas .....	x
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract .....	xiv
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del problema.....	4
1.1.2 Delimitación del problema .....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 OBJETIVOS .....	6
1.3.1 Objetivo general .....	6
1.3.2 Objetivos específicos .....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL .....</b>	<b>8</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	8
2.1.1 Gestión documental .....	10
2.1.1.1 Importancia de la gestión documental .....	11
2.1.1.2 Objetivos de la gestión documental.....	12
2.1.1.3 Características de la gestión documental.....	13
2.1.2 Sistema de gestión documental.....	14
2.1.2.1 Tipos de sistemas de gestión documental.....	16
2.1.2.2 Objetivos del sistema de gestión documental.....	17
2.1.2.3 La gestión documental y la toma de decisiones en la empresa .....	18
2.1.3 Estructura de la gestión documental .....	21

2.1.4	Documentos .....	23
2.1.4.1	Clases de documentos.....	23
2.1.5	Archivo .....	26
2.1.5.1	Funciones del archivo .....	26
2.1.5.2	Importancia de mantener un archivo organizado .....	27
2.1.5.3	Organización del archivo y sus finalidades .....	28
2.1.5.4	Tipos de archivo .....	29
2.1.5.5	Utilidad y valor de los archivos .....	29
2.1.5.6	Documentos que se archivan .....	30
2.1.5.7	Clasificación y ordenación de los documentos.....	30
2.1.5.8	Clasificación y codificación documental.....	31
2.1.6	Procesos de conservación y disposición de los archivos.....	32
2.1.7	Sistema de información .....	35
2.1.8	Manera de organizar el archivo mediante el uso de nuevas tecnologías .....	37
2.1.9	Proceso administrativo .....	38
2.1.9.1	Importancia del proceso administrativo .....	39
2.1.9.2	Ventajas del proceso administrativo en la secretaría de la compañía.....	40
2.1.9.3	Elementos del proceso administrativo.....	42
2.1.9.4	Utilidad el proceso administrativo en la organización .....	48
2.1.10	La secretaría.....	48
2.1.10.1	Leyes.....	49
2.1.10.2	Funciones de la secretaría .....	51
2.1.10.3	Ética de secretaría .....	52
2.2	MARCO CONCEPTUAL .....	54
2.3	IDEA A DEFENDER.....	56
2.4	VARIABLES .....	56
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		57
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.2.1	Bibliográfica – documental .....	57
3.2.2	De campo.....	57
3.2.3	Descriptivo.....	57
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	58
3.3.1	Métodos .....	58

3.3.2	Técnicas .....	58
3.3.3	Instrumentos .....	59
3.4	POBLACIÓN .....	59
3.5	RESULTADOS .....	60
3.5.1	Entrevista dirigida a los directivos de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild. S.A. ....	60
3.5.2	Encuesta dirigida a los empleados de la compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A. ....	65
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		76
4.1	ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA DE LA COMPAÑÍA AMAZONAS BUILDING AMAZONBUILD S.A. DE LA CIUDAD DE PUYO, PERIODO 2017. ....	76
4.1.1	Introducción.....	76
4.1.2	Objetivos del sistema de gestión documental.....	77
4.2	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA .....	77
4.2.1	Visión.....	78
4.2.2	Misión.....	78
4.2.3	Servicios que brinda .....	79
4.3	USO DE ELEMENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL .....	81
4.3.1	Planificación de la gestión documental .....	81
4.3.1.1	Objetivo .....	81
4.3.1.2	Alcance .....	82
4.3.1.3	Descripción de procesos .....	82
4.3.2	Organización de la gestión documental.....	87
4.3.2.1	Objetivo .....	87
4.3.2.2	Alcance .....	87
4.3.2.3	Descripción de procesos .....	87
4.3.3	DIRECCIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	95
4.3.3.1	Objetivo .....	95
4.3.3.2	Alcance .....	95
4.3.4	Control de la gestión documental .....	97

4.3.4.1	Objetivo .....	97
4.3.4.2	Alcance .....	97
	CONCLUSIONES .....	101
	RECOMENDACIONES.....	102
	BIBLIOGRAFÍA .....	103
	ANEXOS .....	105

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficios de la gestión documental .....	15
Tabla 2: Población .....	59
Tabla 3: Existe un sistema de gestión documental .....	65
Tabla 4: Cómo califica la organización documental .....	66
Tabla 5: Cómo califica la organización documental .....	66
Tabla 6: Los trámites se desarrollan de manera ágil.....	67
Tabla 7: Grado de confiabilidad de la información .....	68
Tabla 8: El personal tiene conocimiento para organizar.....	69
Tabla 9: Documentación oportuna.....	70
Tabla 10: Implementar un sistema de gestión documental.....	71
Tabla 11: La organización documental mejorará las actividades .....	72
Tabla 12: Los elementos administrativos aportan a la eficiencia .....	73
Tabla 13: La Secretaría debe emplear los elementos administrativos .....	74
Tabla 14: Retención documental .....	85
Tabla 15: Recepción de documentos .....	90
Tabla 16: Gestión de correspondencia.....	91
Tabla 17: Control de la documentación.....	98
Tabla 18: Préstamo de documentos .....	99

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estructura de la gestión documental.....	22
Gráfico 2: Sistema de información .....	36
Gráfico 3: Proceso administrativo .....	47
Gráfico 4: Existe un sistema de gestión documental .....	65
Gráfico 5: Los trámites se desarrollan de manera ágil.....	67
Gráfico 6: Grado de confiabilidad de la información .....	68
Gráfico 7: El personal tiene conocimiento para organizar .....	69
Gráfico 8: Documentación oportuna.....	70
Gráfico 9: Implementar un sistema de gestión documental.....	71
Gráfico 10: La organización documental mejorará las actividades .....	72
Gráfico 11: Los elementos administrativos aportan a la eficiencia .....	73
Gráfico 12: La Secretaría debe emplear los elementos administrativos .....	74
Gráfico 13: Requerimiento de la gestión documental .....	82
Gráfico 14: Políticas para ordenar la documentación .....	83
Gráfico 15: Instrumentos de gestión documental .....	84
Gráfico 16: Archivo de evidencias .....	86
Gráfico 17: Ubicación del archivo .....	88
Gráfico 18: Archivo digital.....	92
Gráfico 19: Presentación de informe .....	93
Gráfico 20: Procesamiento de texto.....	94

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Entrevista .....	105
Anexo 2: Encuesta .....	106
Anexo 3: Tabulación encuestas a empleados .....	108

## RESUMEN

La elaboración de un sistema de gestión documental en el fortalecimiento del proceso administrativo del departamento de Secretaría de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A. de la ciudad de Puyo, periodo 2017, tiene por objetivo presentar lineamientos acordes a las actividades de la empresa, los cuales permitan el uso apropiado de los elementos administrativos. Para determinar las condiciones con las que actualmente se desempeña la compañía fue necesario el uso de entrevistas a los directivos y empleados administrativos, quienes informaron acerca de la necesidad de contar con un sistema de gestión documental eficiente para agilizar los trámites desde la Secretaría, además se aplicó encuestas a los empleados, para conocer su apreciación con relación al tema. Se llegó a evidenciar que al interior de la compañía existe una inapropiada organización de la documentación, por lo que los procesos no reúnen las condiciones necesarias para generar información confiable y oportuna, situación que ha venido ocasionando una deficiente gestión administrativa. La propuesta de un Sistema de Gestión Documental permitirá a la empresa tener una imagen organizada al ritmo del avance de la tecnología, con parámetros definidos para proporcionar la información de manera oportuna y concreta sobre los requerimientos solicitados. Se recomienda tomar en consideración el uso de las estrategias propuestas en cada uno de los elementos administrativos, Planificación, Organización, Dirección y Control, para mejorar las condiciones actuales de la compañía.

**Palabras claves:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS > < SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL > < GESTION ADMINISTRATIVA > < PROCESO ADMINISTRATIVO > < ARCHIVOS FISICOS > < PUYO (CANTÓN) >

## **ABSTRACT**

The elaboration of a documentary system in the strengthening of the administrative process of the Department of the Amazonas Company Building Amazonbuil S.A., from Puyo city, period 2017, has by objective to present guidelines to the company's activities, which allow the appropriate use of administrative elements. To determine the conditions with which the company currently performs, it was necessary to use interviews with managers and administrative employees, who reported on the need to have an efficient document management system to streamline procedures from the secretary, also the surveys were applied to employees to know their appreciation in relation to the subject. It became evident that within the company there is an inappropriate organization of documentation, so the processes do not meet the necessary conditions to generate reliable and timely information, a situation that has been causing deficient administrative management. The proposal of a document management system will allow the company to have an image organized to the rhythm of the advance of the technology, with defined parameters to provide information in a timely and concrete manner on the requested requirements. It is recommended to take into consideration the use of the proposed strategies in each of the administrative elements such as Planning, Organization, Direction and control, to improve the current conditions of the company.

Key words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM> <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT> <ADMINISTRATIVE PROCESS> <PHYSICAL FILES> <PUYO (CANTÓN)>

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día el Sistema de Gestión Documental es un instrumento de gran importancia por cuanto ayuda a la preservación de la documentación, garantizando siempre su prontitud y disponibilidad en cuanto al procesamiento informativo se refiere, para que este sea funcional es necesario crear normas y técnicas que guíen la administración del flujo de documentos.

Al utilizar un apropiado sistema de gestión documental la compañía podrá ser rápida en el uso de la información, reduciendo costos, ahorro en tiempo, seguridad en los documentos, para así tener una mayor productividad.

El proceso administrativo por su parte se ha constituido en una herramienta que, mediante el uso de acciones interrelacionadas, permite la consecución de los objetivos y el manejo de las operaciones a través de la planificación, organización, dirección y control, elementos necesarios para alcanzar lo que se propone.

Se considera proceso porque no se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado y así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones que se desarrollan dentro de la Compañía.

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos que a continuación se detallan:

En el primer capítulo se da a conocer las causas que originaron la investigación, los objetivos que esta investigación persigue y los motivos que justifican la realización del trabajo.

Un segundo capítulo se encarga de sustentar el Marco Teórico que autores reconocidos en el tema objeto de estudio presentan como una guía para el desarrollo posterior de la investigación, el enfoque se encuentra estructurado en la creación de un sistema de gestión documental, el cual busca el fortalecimiento del proceso administrativo con el cual se labora en el Departamento de Secretaría de la Compañía.

El detalle de los métodos, técnicas, instrumentos, tipos de investigación y la población con la cual se va a trabajar se encuentra dentro del capítulo III al cual se ha denominado marco metodológico, siendo todos los puntos de este apartado necesarios para la obtención de información relevante que ayudó al procesamiento de datos.

El capítulo de mayor importancia dentro del trabajo investigativo es sin duda el IV; Marco Propositivo, en su contenido muestra las estrategias que se han diseñado para alcanzar los objetivos tanto generales como específicos del trabajo, cada proceso ha sido diseñado considerando el alcance de los cuatro elementos de la administración como son: Planificación, Organización, Dirección y Control.

La parte final del documento contiene conclusiones y recomendaciones que indican la relación que tienen los objetivos específicos con los hallazgos encontrados en el análisis de las encuestas y entrevistas.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las empresas internacionales que desarrollan múltiples actividades se someten a procesos de planificación, implementación y control eficiente sobre el flujo de información, hoy en día la globalización del mercado contribuye a la optimización de recursos que deben ser manejados de manera apropiada, por lo que el fortalecimiento de los procesos es una parte primordial para el desarrollo progresivo de actividades.

La Compañía AMAZONAS BUILDING AMAZONBUILD S.A. es una empresa privada dedicada a múltiples actividades entre las que resaltan la construcción de vías de acceso, carreteras; plataformas de perforación de pozos y producción; construcción de pistas de aterrizaje, helipuertos; pavimentación y adoquinado de vías, entre otras.

Participa además en licitaciones locales, nacionales e internacionales para la adjudicación de contratos derivados de las actividades estatales, provinciales, municipales, juntas parroquiales, etc.; y cuenta aproximadamente con 19 empleados, por lo que lo ideal sería mantener una eficiente gestión documental la cual fortalezca el desarrollo de los procesos administrativos en la empresa.

Debido a las amplias actividades y servicios que oferta la compañía el sistema de gestión documental y su organización es deficiente, lo que ha originado los siguientes aspectos:

- La desorganización de los contratos establecidos por la empresa con otras compañías contiene documentación dispersa lo que genera información inapropiada, ocasionando inconvenientes que le han llevado a la cancelación de importantes transacciones.
- Las actividades y funciones en la secretaría de la empresa no cumplen con los parámetros de eficiencia y calidad en la organización sobre la gestión documental, ocasionando una mala práctica administrativa.
- Debido a la inadecuada clasificación de la documentación existe una duplicidad de procesos, ocasionando la pérdida de tiempo en la ejecución de trámites.
- Existen documentos que por la inapropiada gestión documental se encuentra en.

- Durante la trayectoria de la empresa no se ha realizado una depuración de la documentación que ya ha perdido su valor y vida útil en los procedimientos efectuados, por lo que su acumulación es innecesaria.
- El excesivo volumen de documentos impide brindar servicios ágiles y de calidad a los clientes.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera incide la elaboración de un sistema de gestión documental en el fortalecimiento del proceso administrativo del Departamento de Secretaría de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A. de la ciudad de Puyo, periodo 2017?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

Empresa: Amazonas Building Amazonbuild S.A

Provincia: Pastaza

Campo de acción: Secretariado Gerencial

Objetivo del estudio: Sistema de gestión documental

Periodo: 2017

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La propuesta de elaboración de un sistema de gestión documental para el fortalecimiento del proceso administrativo del Departamento de Secretaría de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A., denota de gran importancia en el desarrollo de procesos para garantizar la protección y preservación de la documentación, respaldando las condiciones básicas que permitan la conservación de los soportes originales de la información; por otra parte es preciso contar con instrumentos de consulta de forma oportuna y eficaz.

El uso de un buen sistema de gestión documental en la empresa permitirá el acceso a la información de forma confiable y con oportunidad, generando procesos ágiles de atención a los requerimientos de la empresa.

Las necesidades de la compañía determinan la urgencia de crear un sistema de gestión documental a través de un archivo que será adaptado a los objetivos de la empresa.

Los procesos administrativos que requiere la organización documental estarán sujetos al resguardo técnico de la información con normas establecidas para el archivo mediante un documento escrito, con el fin de facilitar su manejo, en un lugar determinado.

Además la documentación mantendrá medidas de seguridad para que no se deteriore y evitar su pérdida.

Una adecuada gestión documental permitirá a la compañía satisfacer eficazmente las exigencias de consulta e información. Si los documentos están bien archivados, no se pierde tiempo al buscar el documento solicitado, y se proporcionan los datos en forma oportuna.

La investigación brindará un aporte teórico, debido a que el contenido de los temas relacionados con el sistema de gestión documental son un referente científico de autores reconocidos en este campo, por lo que la información es segura para su consulta.

Por otra parte, el estudio planteado brindará un aporte metodológico, por cuanto los datos considerados en la investigación han sido procesados considerando el uso de métodos, técnicas e instrumentos acordes al tema de estudio, de ahí que la información mantiene un alto grado de confiabilidad.

Otro de los aportes es el académico, en este aspecto la presente investigación servirá de guía para el desarrollo de temas coincidentes al sistema de gestión documental, permitiendo a otros investigadores tomar como referente el desarrollo de los temas conforme lo exige la normativa institucional.

El desarrollo práctico en el tema Sistema de Gestión Documental, representa la elaboración de la propuesta, en el cual se desarrollarán los conocimientos adquiridos durante la preparación académica e impartidos por profesionales especialistas, lo que aportará significativamente a la solución de la problemática planteada.

En esta investigación la investigadora tiene acceso directo a la información porque labora en esta compañía; es más los directivos han dado el visto bueno para la realización de este proyecto.

Por otro lado, existe la factibilidad de su realización porque existe amplia bibliografía la misma que se evidencia en textos, libros, revistas, documentales de la gestión documental; así mismo el internet es un medio que nos permite entregar información de acuerdo al avance de la ciencia y la tecnología.

La factibilidad se puede entender en el tiempo que la investigadora tiene para investigar la acción documental; desde los recursos económicos se advierte que la investigadora cubrirá todos los gastos que demande el trabajo investigativo desde el inicio hasta el final de la investigación.

Los beneficiarios de este proyecto serán directamente los directivos y empleados de la compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A. de la ciudad de Puyo, por cuanto mantendrán un sistema de gestión organizado y ágil para ofrecer información pertinente a las actividades que realiza la empresa de manera confiable.

Indirectamente las compañías que mantienen contratos con la mencionada empresa se verán beneficiadas en el sentido de que obtendrán información actualizada sobre los procesos que les compete y el avance alcanzado.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la incidencia del sistema de gestión documental en el fortalecimiento del proceso administrativo del Departamento de Secretaría de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A. de la ciudad de Puyo, periodo 2017.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar el manejo de la Gestión Documental de la compañía para establecer el marco teórico.
- Analizar el proceso administrativo del departamento de Secretaría de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A.
- Proponer un diseño de gestión documental para fortalecer los procesos administrativos en la Secretaría de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

En las páginas web se ha podido analizar algunos trabajos investigativos como en España.

Tema: Implantación de un Sistema de Gestión de Archivo para una Fundación en Medicina del Autor Francisco Javier Saiz Rodrigo del año 2013. De la Universidad Carlos III de Madrid.

Dentro de este proyecto las aplicaciones y propuestas ofrecen una solución potente y de calidad de gestión de contenidos; repositorios, catálogos y plataformas web de trabajo que mejoran el desempeño de actividades rutinarias como son la comunicación entre personal y usuarios, el acceso a Internet o el tratamiento de imágenes entre otros.

En la Universidad Nacional de Educación a Distancia (España) se ha analizado la investigación denominada, Propuesta metodológica para la Gestión Documental de los Procesos de la Administración Pública de los Autores Conde Hernad y José Manuel del año 2016.

Este proyecto brinda la optimización de sus procesos administrativos logrando su simplificación, reduciendo las cargas administrativas para el empresario y alineándolos con la tecnología disponible y mejora continua.

En Latinoamérica se han relacionado un sinnúmero de investigaciones entre ellas tenemos en la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá D.C. las siguientes investigaciones.

Tema: Diseño de un Modelo para la Implantación de un Sistema de Gestión Documental en áreas u organizaciones jurídicas de los Autores Felipe Andrés Contreras Henao y Felipe Forero Guzmán.

Con el desarrollo de esta investigación, se da una razón más para afianzar y lograr que la implementación de la Gestión documental sea exitosa en una empresa.

En el Ecuador, concretamente en la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES) el tema Sistema de Gestión Documental y Archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de González Suárez de la Provincia de Imbabura de la Autora Marithza Maricela Quilumbaquin Fernández del año 2014.

Las ventajas que aporta nos muestran que es un beneficio importante obtener un sistema de gestión documental en el que todos los documentos de la empresa estén controlados y centralizados.

Se ha procedido a la revisión del repositorio de la institución académica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo para conocer sobre temas relacionados con este tipo de investigación y el grado de aporte que ofrece al estudio.

Tema: Modelo Gestión Documental para optimizar procesos en la ESPOCH del Autor Reina Haro Diego Marcelo del año 2012.

El aporte que este tipo de investigación brinda se encuentra relacionada con los procedimientos que se deben considerar para el desarrollo del sistema de gestión documental, proporcionando una guía práctica sobre el uso adecuado de la documentación y su organización.

Tema: Diseño de un modelo de gestión por procesos para la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo de la Autora Padilla Riofrío Mónica Tatiana del año 2017.

La investigación proporciona un marco referencial con temas asociados a la gestión documental y la manera correcta para organizar los procesos administrativos, lo que se constituye en un importante aporte teórico para el trabajo de titulación planteado.

Tema: Diseño de un modelo de gestión por procesos para la Secretaría Académica de Grado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo de la Autora Tacurri Guamán Carlos Esteban del año 2016.

La presente investigación apoyó en el uso de técnicas, métodos e instrumentos que sirvieron para recolectar información y su procesamiento brindando las pautas necesarias

para desarrollar procedimientos que permitan mantener una adecuada gestión documental en la secretaría de la empresa.

### **2.1.1 Gestión documental**

“La gestión documental abarca el ciclo de vida completo de los documentos, es decir, el tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos desde que se producen o se reciben en las distintas unidades hasta el momento que son eliminados o conservados, en función de su valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de la trayectoria” (Universidad de Málaga., 2006)

Para (Villavicencio, 2008). La gestión documental o gestión de documentos, es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización, facilitar la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación a largo plazo de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

La gestión documental entonces se puede decir que es un proceso en el cual se brinda tratamiento a la documentación generada por una determinada unidad de la empresa u organización.

Desde el instante en que este se produce, siendo necesaria la protección de su trayectoria o utilidad hasta que cumpla con el proceso final que será su eliminación o archivo como documento histórico si el caso así lo amerita.

La gestión documental es un medio para compartir, distribuir y gestionar la documentación de una empresa contribuyendo así a:

- a. Mejorar la gestión de la información.
- b. Automatizar procesos.
- c. Reducir costes, tiempo y espacio.

Una adecuada gestión documental permite a las organizaciones manejar todos los flujos de documentos, desde otra perspectiva proporciona a las empresas una estructura lógica para su almacenamiento y posterior utilización, lo que permite ganar en rapidez y eficiencia a la hora de buscar documentos, almacenarlos y generar nuevos contenidos, el objetivo es ayudar a las empresas a deshacerse de información innecesaria y hacer más eficiente y rápido todo el manejo de documentos que necesita para su funcionamiento.

Un sistema de gestión documental permite a una empresa u organización: la creación de contenidos, la colaboración de equipos, preservar documentos, generar flujos de control, agilizar la búsqueda de documentos, gestionar el acceso a la información, entre otras cosas. (Dataprius, SL., 2018)

El factor humano es clave en la gestión documental y establecerá el tipo de gestión que se llevará a cabo en la organización, siendo importante la toma de decisiones adoptada por la dirección con relación a el tipo de acceso que los usuarios tendrá frente a la información, conjuntamente con la disposición para contratar o no personal para el manejo de la gestión documental, como también la cultura corporativa que proporcionará la relevancia de la gestión documental, determinando con ello el éxito o el fracaso de las normas y disposiciones internas que se logren implementar en la empresa.

#### **2.1.1.1 Importancia de la gestión documental**

Según el comentario emitido por la (Universidad Central de Venezuela., 2011). Contar con un buen sistema de administración de documentos que permitan almacenar y recuperar la información, es vital para la supervivencia de cualquier organización, sin importar su tamaño, los documentos son un recurso y un activo organizacional. Como recurso proveen información, y como activo, proveen documentación. Si utilizamos sistemas automatizados para archivar la información, éstos nos ayudan a localizar el documento en una forma rápida y desde cualquier lugar, sea en la empresa o fuera de esta.

Para la empresa (Dataprius, SL., 2018), en toda empresa se pierde tiempo, espacio y dinero en mantener información que probablemente, no sea utilizada y que en caso de ser necesaria será muy difícil de encontrar.

Al tener sus documentos ordenados, cada empleado destinará menos tiempo a la búsqueda de ellos, maximizando así el rendimiento de sus horas de trabajo, la documentación estará a disposición para ofrecer servicios directamente al público, logrando su satisfacción.

La gestión documental colabora en el ahorro de espacio, ya que a la hora de clasificar, todos esos documentos innecesarios que veíamos antes, serán eliminados, ya no habrá documentos duplicados, copias innecesarias o doble registro de datos. Con una buena organización, se permitirá el acceso instantáneo de múltiples agentes a la información.

Así, la necesidad de una buena gestión documental se hace clara.

En la gestión documental los procesos que se utilicen son importantes por cuanto son los pilares básicos de la misma, debiendo implementarse una serie de factores indispensables como la clasificación de expedientes, tipos de archivos, políticas y normas de acceso a la información, la confiabilidad, custodia y destrucción de documentos y la selección de los lugares apropiados para el archivo de la documentación.

### **2.1.1.2 Objetivos de la gestión documental**

Son varios los objetivos que persigue la gestión documental entre los principales se mencionan los siguientes:

- Controlar el uso y la dirección de los documentos
- El diseño normalizado de los documentos
- Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducadas
- Simplificar los procedimientos
- La conservación y la instalación de los documentos a bajo costo en los archivos intermedios
- Organizar, clasificar, ordenar y describir los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y la toma de decisiones
- Valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro

- Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia
- Tener en cuenta la importancia que tienen los documentos de archivo dentro de cualquier institución pública o privada.
- Permitir la recuperación de información de una forma mucho más rápida efectiva y exacta.
- Lograr que los archivos sean vistos dentro y fuera de la organización como verdaderas unidades de información útiles no solo para la administración sino también para la cultura. (Universidad Central de Venezuela., 2011)

Al implementar un sistema de gestión documental se deben establecer prácticas administrativas, eficientes que contribuyan a definir políticas apropiadas para canalizar adecuadamente la información de manera ordenada, establecer el personal responsable del manejo de la documentación además de la estructura de los archivos y su normativa para el acceso a la información, de esta manera se podrá brindar servicios con diligencia y oportunidad a los usuarios.

### **2.1.1.3 Características de la gestión documental**

Dentro de las características que considera la gestión documental encontramos:

- Gestionar los documentos durante todo su ciclo de vida, empezando por el diseño de un programa de atención y conservación de documentos hasta su transferencia y atención en los archivos históricos.
- Mantenimiento coherente de la información procedente de diferentes organizaciones.
- Definición de flujos de trabajo en el sistema para la gestión de procesos operativos entre departamentos y empresas externas.
- Gestión de la información en formato nativo
- Control de acceso a la información
- Seguridad ante la posible pérdida de documentos. (Universidad Central de Venezuela., 2011)

En una breve síntesis se puede entender que las características de la gestión documental se encuentran asociadas a de la siguiente manera:

1. Facilitar la localización de la documentación a más de ser un requisito indispensable en la gestión documental, debe ser una constante para la optimización de tiempo y recursos en la empresa.
2. La confidencialidad documental es un importante tema que debe estar presente siempre, por cuanto existen ciertos documentos que se almacenan con carácter de público y otro de manera privada, lo que implica organizar la documentación acorde a los requerimientos de cada área interna.
3. Llevar un control adecuado de los archivos, es brindar eficiencia a las actividades realizadas por el área encargada del manejo documental, para mantener

### **2.1.2 Sistema de gestión documental**

Un sistema de gestión documental por lo general se refiere a las siguientes áreas:

Almacenamiento, recuperación, clasificación, seguridad, custodia, distribución, creación, autenticación. (Villavicencio, 2008)

Los sistemas de gestión documental son programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos. Estos sistemas difieren en aspectos fundamentales de los de gestión de bases de datos convencionales, o de aplicación general, que se utilizan para la gestión de documentos administrativos (Codina, 2011)

Para (Abad García, 2009) el sistema de gestión documental son todos aquellos programas de ordenador creados para la gestión de grandes cantidades de documentos, suele rastrear y almacenar documentos electrónicos o imágenes de documentos en papel. Estos sistemas difieren en aspectos fundamentales de los de gestión de bases de datos convencionales, o de aplicación general, que se utilizan para la gestión de documentos administrativos. El entorno administrativo utiliza documentos que permiten la gestión diaria de cada empresa.

**Tabla 1: Beneficios de la gestión documental**

Almacenamiento	¿Dónde guardaremos nuestros documentos? ¿Cuánto podemos pagar para almacenarlos?
Recuperación	¿Cómo puede la gente encontrar documentos necesarios? ¿Cuánto tiempo se puede pasar buscándolo? ¿Qué opciones tecnológicas están disponibles para la recuperación?
Clasificación	¿Cómo organizamos nuestros documentos? ¿Cómo aseguramos que los documentos estén archivados siguiendo el sistema más apropiado?
Seguridad	¿Cómo evitamos la pérdida de documentos, evitar la violación de la información o la destrucción no deseada de documentos? ¿Cómo mantenemos la información crítica oculta a quién no debiera tener acceso a ella?
Custodia	¿Cómo decidimos qué documentos conservar? ¿Por cuánto tiempo deben ser guardados? ¿Cómo procedemos a su eliminación (expurgo de documentos)?
Distribución	¿Cómo distribuimos documentos a la gente que la necesita? ¿Cuánto podemos tardar para distribuir los documentos?
Workflow	¿Si los documentos necesitan pasar a partir de una persona a otra, cuáles son las reglas para el flujo de estos documentos?
Creación	¿Si más de una persona está implicada en creación o modificación de un documento, cómo se podrá colaborar en esas tareas?
Autenticación	¿Cómo proporcionamos los requisitos necesarios para la validación legal al gobierno y a la industria privada acerca de la originalidad de los documentos y cumplimos sus estándares para la autenticación

**Fuente:** (Villavicencio, 2008)

La apreciación de la autora en relación a la definición del sistema de gestión documental, es que este aporta en la organización de la documentación y la aceleración del flujo de trabajo de manera eficiente.

### **2.1.2.1 Tipos de sistemas de gestión documental**

Según las investigaciones realizadas por la (Universidad de Almería., 2013), el sistema de gestión documental se divide en:

- **La gestión integral de documentos:** es el conjunto de operaciones y técnicas relativas a la concepción, al desarrollo, a la implantación y a la evaluación de los sistemas administrativos y archivísticos necesarios, desde la creación o recepción de los documentos en los Archivos de Gestión o de oficina hasta su destrucción o conservación en el Archivo General, es decir, durante el ciclo de vida completo de los documentos.

**El Sistema de Gestión Integral de Documentos** tiene como finalidad tanto proporcionar economía y eficacia a las unidades productoras, descargándolas lo antes posible de aquella documentación que no precisan en el día a día de su gestión, como aplicar desde el comienzo unas prácticas elementales de control, descripción y recuperación de los documentos mediante la utilización de procedimientos normalizados.

Desde la apreciación de otro autor como lo es (Castillo, 2015), teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los archivos se clasifican en:

- **Archivos de Gestión**

Son aquellos que permanecen en una oficina mientras están en trámite, depende de la duración del proceso para su despacho. Dentro de este grupo también se puede mencionar aquellos archivos de uso frecuente como es el caso del manejo directo de las unidades administrativas.

- **Archivo Central**

En él se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta interna y externa.

- **Archivo intermedio**

En este archivo se almacena la documentación que ha perdido prácticamente su utilidad, es por ello que el archivo central o administrativos transfieren sus documentos a este.

- **Archivo Histórico**

El archivo histórico es aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que, por su relativa importancia, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. También puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o por expropiación.

### **2.1.2.2 Objetivos del sistema de gestión documental**

El sistema ofrece soluciones organizativas que son coincidentes con las nuevas tendencias de una Administración cada vez más eficiente y competitiva en la gestión de sus recursos.

En síntesis, se pueden destacar los objetivos siguientes:

- Permitir la consulta y recuperación rápida de los expedientes y documentos en cualquier momento de su evolución o localización en las unidades administrativas, docentes y centros de investigación.
- Asegurar el tratamiento uniforme de la documentación en distintos soportes y de cualquier naturaleza (planos, carteles, fotografías, etc.).

- Identificar los documentos esenciales de la institución y determinar el tipo de protección (duplicado, copia, digitalización, etc.).
- Gestionar los movimientos de fondos y las transferencias de documentos al Archivo Administrativo, según aplicación de los criterios del calendario de conservación.
- Incorporar una regla de conservación o eliminación para cada serie documental, que fija unos plazos de permanencia de la documentación en los distintos archivos hasta su disposición final.
- Y, en general, agilizar todas las operaciones de archivo y rentabilizar los recursos de información. (Universidad de Almería., 2013)

### **2.1.2.3 La gestión documental y la toma de decisiones en la empresa**

Según las investigaciones realizadas por la (Universidad Central de Venezuela., 2010):

Hay que enfatizar que, la gestión documental nos brinda un servicio, que orienta, asesora a las instituciones y organizaciones tanto privadas como públicas, en los procesos de control, creación, gestión, almacenamiento, circulación, comunicación y flujo de información o documento generado como reflejo de las funciones y actividades.

La gestión se apoya de forma cada vez más intensa en el intercambio de la información, incrementando la productividad, simplificando y automatizando la realización de tareas sencillas, que facilitan su correcta difusión y utilización en pro de las organizaciones o empresas.

Por otro lado, el personal debe estar bien preparado, capacitado y ser activo para la toma de decisiones y ser objetivos en su área de desempeño laboral y profesional; con el objetivo de aumentar la eficiencia y la productividad de las organizaciones a través de una eficaz gestión de la información y del conocimiento.

Por ello la gestión documental es un sistema, que está sumamente vinculada e interrelacionada con la toma de decisiones, las cuales se basan en el uso de la información,

estableciendo indicadores de gestión, creando planes estratégicos a largo plazo, fundamentado en la situación actual de la organización.

Beneficios de la gestión documental en la toma de decisiones:

- Disminución de costos administrativos:

El tiempo perdido en buscar documentos se traduce en tiempo productivo de trabajo. Disminuye el número de fotocopias e impresiones necesarias para que diferentes personas vean un documento.

- Continuidad en los procesos:

Un imprevisto con su archivo físico o electrónico puede paralizar la gestión de su empresa.

Si esto sucede, su información estará almacenada electrónicamente en "back up" o archivos de seguridad.

- Aumento en la productividad:

- Uso de la información para la toma de decisiones.
- Aprovechamiento de todas las oportunidades de negocio.
- Disminución en los tiempos de respuesta.
- Aumento en la satisfacción y servicio al cliente.
- Estandarización de procesos.
- Identificación de documentación vital para la gestión empresarial.

El profesional de la información frente a estos retos

Podría decir en mi opinión, que el profesional de hoy en día, está capacitado para superar estos retos, ya que el profesional es parte importante de esta evolución, no se puede

desligar, ya que él forma parte integral de estos avances científicos- tecnológicos, que se ha dado dentro de la llamada sociedad de la información.

El profesional de la información enfrenta en la sociedad del conocimiento múltiples retos, a sumiendo roles frente a la gerencia de los servicios, debido a que los avances socioculturales y científicos - tecnológicos que nos rodea, demanda obligatoriamente de estos profesionales nuevas estrategias y técnicas para hacer de la gerencia del servicio un enfoque competitivo, eficiente y eficaz, logrando satisfacer las necesidades y demandas del público (usuarios).

Por tanto el nuevo profesional de la información debe:

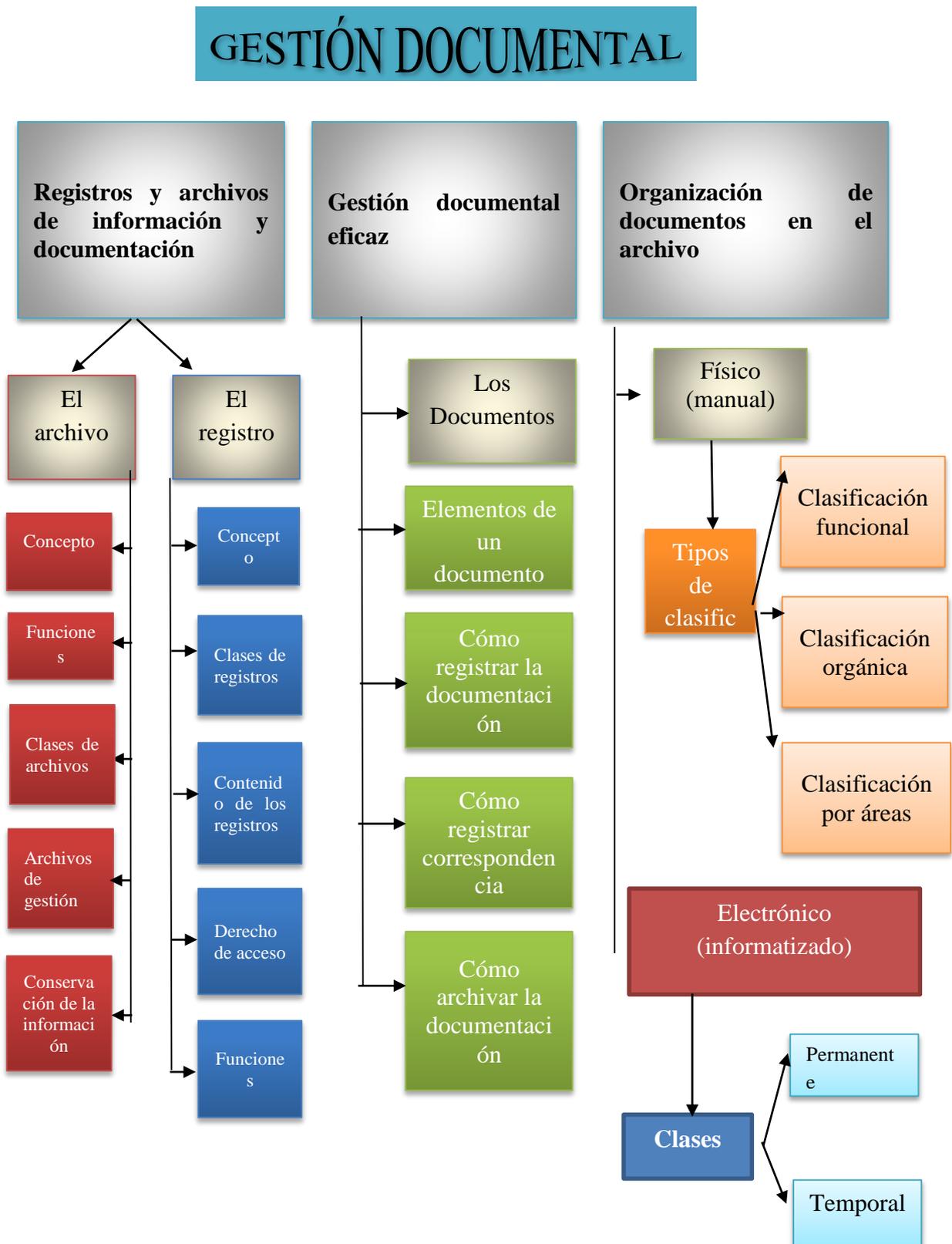
- Centralizar, organizar, compartir y distribuir la información de una manera eficaz.
- Reducir de forma significativa los costes de comunicación.
- Añadir un valor óptimo a los datos, así como evitar la duplicidad del trabajo.
- Mejorar la toma de decisiones en la organización, en base a una efectiva gestión del conocimiento.
- El profesional en Información y documentación en la actualidad debe ser un experto en la manipulación, recuperación y acceso a la información, capaz de traerla al usuario que la demande de una forma oportuna e integra sin importar el punto geográfico o lógico en el que se la encuentre.
- Entre sus compromisos sociales está el de descubrir y diagnosticar las necesidades de información de la comunidad a la cual sirve, creando servicios y productos de alta calidad, acordes al tecnológico mercado de información actual.
- Las nuevas tecnologías de la información: computación, telecomunicaciones.
- La explotación de los recursos de información.
- El diseño y desarrollo de productos y servicios de información de alto valor agregado.
- La utilización de medios de información.

- La edición de publicaciones.
- Las actividades de mercados.
- La implementación de un sistema de calidad en la gestión de información
- La gerencia de las organizaciones de información.
- La realización de investigaciones científicas con flexibilidad e inteligencia para enfrentar el desarrollo acelerado de la industria de la información.

### **2.1.3 Estructura de la gestión documental**

De acuerdo a la opinión de (Aranda, 2017) La estructura es un extracto de los componentes que conforman la gestión documental la cual muestra la secuencia de los procesos que deben realizarse para mantener un sistema eficiente de gestión documental, el gráfico a continuación muestra la manera de organizar los documentos:

**Gráfico 1: Estructura de la gestión documental**



Fuente:(González, 2010)

## 2.1.4 Documentos

El Diccionario de uso del Español de M. Moliner (Madrid, 1973, tomo 1.º, p. 1.030) recoge como documento el «testimonio escrito de épocas pasadas que sirve para reconstruir su historia» y el «escrito que sirve para justificar o acreditar algo». Las definiciones recogidas en estos diccionarios aclaran poco el contenido actual del término documento. Para Picard documento es toda comunicación escrita o grabada; y Dargente lo identifica con todo conocimiento susceptible de ser utilizado como objeto de estudio, o prueba de una proposición presentada sobre un soporte material de cualquier naturaleza y forma. (Cortés, 1980)

En la misma línea se manifiesta (Tamayo, 1996), al entender por documento de forma genérica «cualquier cosa que nos dé noticia de algo que haya sucedido en el pasado próximo o más distante»

### 2.1.4.1 Clases de documentos

De acuerdo a lo manifestado por (Trujillo Monsalva, 2010), los documentos pueden ser clasificados de acuerdo a múltiples criterios, esta clasificación obedece en gran medida a aspectos de la administración documental o del ciclo vital de los documentos o la actividad de los documentos, veamos algunas de ellas:

- **Según su clase o forma de presentación:** De acuerdo con este criterio, los documentos se dividen en: Textuales, sonoros, gráficos, de imagen, audiovisuales y legibles por máquina.
- **Según su entidad productora, calidad de sus autores o naturaleza:** Bajo este criterio, los documentos se dividen en:
  - Públicos, o sea los producidos por los funcionarios públicos en ejercicio de sus funciones;
  - Privados: los producidos por particulares o por empresas privadas;
  - Los Mixtos: los producidos por empresas mixtas, (capital público y privado).

- **Según su estructura:** Los documentos en este apartado se pueden clasificar en:
  - Simples: cuando el documento está conformado por una sola tipología como una Ley; y Compuestos o complejos: cuando el documento está constituido por varias tipologías documentales como es el caso de los expedientes.
  
- **Según su alcance o jurisdicción:** Dependiendo de la competencia de su contenido los documentos se dividen en: personales, institucionales, locales, municipales, regionales, departamentales, distritales, nacionales, internacionales.
  
- **Según el tipo de información:** Los documentos pueden ser:
  - Intensivos: cuando tienen mucha información sobre pocas cosas como una hoja de vida; las genealogías.
  - Extensivos: cuando presentan pocos datos sobre muchas cosas como los censos de población.
  - Diversificados: cuando presentan varios datos sobre varias cosas.
  
- **Según su finalidad:** Dependiendo del fin por el cual se produce el documento, éstos pueden ser:
  - Documentos dispositivos o imperativos, cuya finalidad es mandar u ordenar como una ley o una directiva:
  - Documentos testimoniales o probatorios, cuya importancia radica en la fe o constancia que dan sobre los hechos, acciones o cosas como los diplomas y certificados académicos
  - Documentos Informativos o noticiosos como es el caso de boletines.
  - Documentos Facilitativos: llamados también comunes. Son los que todas las instituciones producen; sirven de apoyo, facilitan la actividad de cada uno, como los documentos contables, hojas de vida.
  - Documentos Específicos o sustantivos: son los que se producen por la actividad específica de cada institución; en una entidad educativa: los planes de estudio, las historias académicas; en un hospital: las historias clínicas, en una entidad financiera: los cheques, pagares.

- **Según su vigencia:** De acuerdo con este criterio, los documentos pueden ser:

Administrativos: cuando se encuentran en cumplimiento de la actividad que le dio origen;

- Plazo precaucional o intermedios: cuando se encuentran en espera de que las acciones sobre las cuales versa su contenido prescriben o pierden su vigencia;
- Históricos: aquellos que después de haber sido evaluados mediante la selección documental alcanza a ser transferidos a los archivos históricos para servir de fuente de investigación retrospectiva para la investigación, la ciencia o la cultura.

- **Según su frecuencia de uso:** Este es un criterio que nunca debe tenerse en cuenta para una clasificación de los documentos (activos, semiactivos e inactivos), pues los documentos pueden ser poco utilizados pero vigentes y esto puede inducir a hacer procesos de selección, expurgo y descarte con base en este criterio.

#### **2.1.4.2 Cómo organizar la documentación física**

(Aranda, 2017). Los elementos constitutivos de un archivo físico son dos: el conjunto de documentos y el conjunto de relaciones que median entre ellos. El sitio de un documento de archivo está en el seno de un proceso funcional, del cual es un elemento, por mínimo que sea. Nunca se ha de concebir como un elemento aislado, siempre posee un carácter unitario que sólo se hace claro cuando ha conservado el puesto que le corresponde dentro del conjunto de los demás documentos que lo acompañan.

La organización del archivo de forma no informatizada conlleva una serie de tareas concatenadas que podemos definir en tres apartados:

1. Clasificar los fondos, consiste en establecer diversas clases o agregados documentales en función de su procedencia, es decir, del autor que los ha creado.
2. Ordenar los documentos dentro de cada agrupación o serie documental, y estas mismas, uniendo unos con otros conforme a la unidad de orden establecida para cada caso.
3. Elaborar un cuadro o esquema de clasificación que ponga de relieve la estructuración dada al fondo.

La agrupación consistirá en agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases, desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original.

### **2.1.5 Archivo**

De acuerdo a las expresiones de (Gavilán, 2009). Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia, concepto que fue aportado por Antonia Heredia Herrera.

Según manifiesta (Vásquez, 2010), la principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la Ley obliga a ello estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación. Estos documentos se conservarán debidamente ordenados y clasificados. Esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad. El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca.

Para (López, 2011), otra función del archivo es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además, sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También el archivo sirve como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

#### **2.1.5.1 Funciones del archivo**

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la Ley obliga a ello, estableciendo plazos para la conservación de documentos que se pueden requerir por algún motivo, estos documentos se deben conservar debidamente ordenados y clasificados, por cuanto proporcionan información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad, el archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca.

Otra función del archivo es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además, sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado, los archivos también pueden servir de elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo. (González García, Lazcano, & López, 2013)

### **2.1.5.2 Importancia de mantener un archivo organizado**

De acuerdo a los aporte brindados por (Llamoza, s/f), los archivos son la herramienta primordial de las organizaciones, un recurso esencial que correctamente organizado, se constituye en memoria y testimonio de la evolución de su entidad productora.

Un archivo organizado garantiza el flujo y disposición de la información en forma ágil y oportuna; simplifica trámites; evita la acumulación innecesaria de información; facilita la toma de decisiones; conserva la memoria institucional.

Los archivos son la imagen de quien los produce, acreditan y documentan la evolución jurídico administrativa de las organizaciones.

Los archivos recopilan, conservan y difunden información registrada, generada o recibida por una entidad, grupo o persona en función de las actividades que está realiza.

Dicha información puede estar contenida en documentos sobre papel o cualquier otro soporte: medios legibles por equipos mecánicos o electrónicos que está realiza.

Los archivos constituyen parte esencial de los recursos de información ya que estos varían a partir del valor que representa para: la administración, la investigación, la comunidad, el desarrollo económico, social, científico y tecnológico, el fomento de la cultura, entre otros.

- **Para la administración:** si partimos del supuesto básico de que los archivos, son creados orgánicamente por personas e instituciones en el desarrollo de sus tareas, para sus propios fines, hemos de concluir que toda organización, dependencia, entidad o empresa debe recurrir con frecuencia a los documentos que ha producido o recibido, para determinar precedentes, verificar proyectos anteriores, cumplidos o pendientes,

llevar a cabo investigaciones, tomar decisiones, responder a trámites o requerimientos de ciudadanos.

- **Para la comunidad:** al estar debidamente organizados los archivos, tiene la capacidad de documentar derechos y deberes de las personas, de las organizaciones, de la comunidad misma.

Toda persona desde su nacimiento inicia una relación con la documentación que se acrecienta en el transcurso de su vida, igual sucede con las entidades y organizaciones al crearse y emprender sus actividades.

Por otra parte, los archivos son un instrumento fundamental para el control público y social, lo cual favorece la participación ciudadana, estos fortalecen la implementación de estrategias.

- **Para el desarrollo económico y social:** el mejoramiento de las condiciones de vida de la población es un objetivo constante en las políticas, planes y programas de desarrollo, al recurrir a los archivos se podrá proyectar decisiones con bases sólidas, pues estos acopian gran cantidad de información.
- **Para el desarrollo científico y tecnológico:** gran parte de la contribución de los archivos al desarrollo científico y tecnológico está dado por su capacidad de proporcionar información sobre insumos y resultados obtenidos durante los procesos de investigación.

### **2.1.5.3 Organización del archivo y sus finalidades**

De acuerdo a las expresiones de (Llamoza, s/f). Para una buena organización de los documentos de una empresa, hace falta una actitud positiva, querer organizarlo verdaderamente y dedicarle el tiempo necesario. Esta labor debe ser llevada a cabo por un profesional de la materia.

En toda organización las finalidades del archivo son:

- Ser el centro de la información y de la documentación.
- Proporcionar los mejores servicios al menor coste.
- Ser un instrumento que ayude a conocer el funcionamiento de otros servicios.
- Asegurar la conservación de los documentos.

#### 2.1.5.4 Tipos de archivo

De acuerdo a la aportación que hace (Velasco, 2016). La ubicación dentro de un sistema de archivo se clasifica en:

- Archivo central: es la unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que sigue siendo vigente y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.
- Archivo sectorial: es la dependencia que une la archivaría de una sección del organigrama de la institución o empresa.
- Archivo periférico: sinónimo de archivo sectorial, se aplica a aquellos archivos alejados geográficamente del Archivo Central.
- Archivo intermedio: unidad de información que dentro de un sistema de archivo se encarga de evaluar y valorar los documentos con el fin de planificar la selección documental, diseña políticas y normalizar las actividades de los archivos que dependen de él, y reúnen la información de los documentos en las dos primeras edades del ciclo vital y la pone a disposición del sistema de archivo, concentra la documentación trasladada por los distintos archivos de gestión de la organización.

#### 2.1.5.5 Utilidad y valor de los archivos

Según las expresiones de (Fernández, 2006), los documentos que se producen en una institución tiene diferente valor, por lo que se debe conocer dentro de que grupo se encuentran para proceder a su clasificación.

- **Valor Administrativo**, es el valor del documento con relación a la utilidad que este genera en la oficina para la gestión las actividades.
- **Valor Legal o fiscal**, es aquel en el que viene marcado las leyes, especificando los derechos que posee la administración frente al documento, se utiliza en trámites. Por ejemplo, los expedientes de impuestos, tienen un valor fiscal de cinco años.

- **El valor histórico**, viene marcado por la información que contiene el documento y que puede servir para conocer mejor la historia de la organización o institución. El valor histórico de los documentos es muy importante, aunque rara vez se toma en consideración, por eso es corriente oír hablar de palabras tales como archivo activo, semiactivo y pasivo, o de manera más simplista archivos vivos y archivos muertos.

#### 2.1.5.6 Documentos que se archivan

- **Documento activo**: documento que por su corta edad guarda un valor administrativo para su productor y para el ciudadano. Se encuentra en la primera etapa de su producción y su frecuencia de consulta por parte del productor es aún alta. Se encuentra en el archivo de gestión.
- **Documento semiactivo**: se encuentra en su segunda etapa, la frecuencia de consulta con fines administrativos comienza a descender dado que con el transcurso de los años va perdiendo su valor primario y comienza a adquirir un valor secundario e histórico. Se encuentra en los archivos centrales e intermedios.
- **Documento inactivo**: el documento se encuentra en su etapa final desde el punto de vista administrativo, no existe frecuencia de consulta por parte del productor, tiene un valor histórico o secundario es consultado con fines de investigación. (Velasco, 2016)

#### 2.1.5.7 Clasificación y ordenación de los documentos

La organización de un archivo responde a una doble necesidad: por un lado, proporciona una estructura lógica al fondo documental de modo que refleje las actividades que desarrolla la asesoría y por el otro lado, facilitar la localización de los documentos.

Los documentos son el resultado de los procesos administrativos que la asesoría lleva a cabo en el desempeño de sus funciones y por eso la organización del archivo es producto de los procesos mediante los cuales se crean los diferentes tipos de documentos.

Pero, además, debe hacer posible la rápida localización de los documentos: cada expediente o documento debe tener asignada una ubicación y no otra, de forma que su búsqueda sea ágil y siempre encuentre la respuesta justa.

El arreglo u organización de un archivo engloba una serie de tareas que, aunque se hallan estrechamente relacionadas, conviene distinguir:

- “La elaboración de un cuadro de clasificación que dé cabida a todos los tipos de documentos y refleje la estructura dada al archivo. Clasificar los fondos consiste en definir y concretar los grandes grupos que forman al archivo:
  - a) Las secciones, división que se establece a partir de las principales actividades desarrolladas por la asesoría, y dentro de estas.
  - b) Las series documentales, conjunto de documentos producidos como resultado de un mismo procedimiento administrativo. Es así que la documentación de los clientes se agrupará en primer lugar por áreas y después por tipos de servicios.
- La ordenación de los documentos dentro de cada serie documental empleando el criterio más adecuado para cada tipo de documento, esta operación, en tanto complemento de la clasificación, consiste en poner en orden cronológico, alfabético, numérico, las unidades documentales (documentos o expedientes) dentro de las series constituidas.
- La instalación física de los documentos en el depósito de archivo mediante cajas archivadoras u otro sistema, que va a posibilitar la localización de los documentos a través del correspondiente código de archivo o signatura tipográfica”. (Llamoza, Importancia de la organización documental, 2018)

#### **2.1.5.8 Clasificación y codificación documental**

La clasificación constituye en la base del sistema del archivo, sin una clasificación la información de la empresa no sería útil, no se podría saber qué objetivos persigue, es por ello que mantener una clasificación apropiada es una técnica que contribuye a la identificación y la reagrupación sistemática de los datos según características que puedan ser diferenciadas.

Para clasificar la documentación primero debe ser codificada, proceso que consiste en asignar números, letras u otros símbolos a los documentos, con la finalidad de distinguir las categorías a las que cada documento pertenece y diferenciarlos entre sí.

Para realizar este proceso de clasificación de la documentación se suele utilizar una serie de métodos: alfabético, número, geográfico, temático y cronológico, estos métodos deben adoptarse en función de las necesidades de la empresa y de cada uno de los departamentos.

#### **A. Clasificación alfabética**

Este tipo de clasificación alfabética ordena la documentación de acuerdo a la secuencia alfabética, por ejemplo, si tuviéramos que clasificar el nombre de los socios tendríamos que iniciar por los apellidos, en el caso de que existiera una coincidencia en el primer apellido se tendrá que agregar el segundo apellido.

#### **B. Clasificación numérica**

Consiste en utilizar números para ordenar los documentos, la numeración puede ser secuencial, por ejemplo, las facturas pueden ser clasificadas por número de factura o fecha de emisión, o cualquier otro criterio de la persona que maneja la información para su fácil localización.

### **2.1.6 Procesos de conservación y disposición de los archivos**

De acuerdo a lo manifestado por la (ISO/TR 15489-1, 2006), las decisiones sobre qué documentos deberían incorporarse y durante cuánto tiempo deberían conservarse se toman más eficazmente procediendo de forma sistemática y de acuerdo con las leyes y reglamentos existentes (que pueden ser propios del país, propios de diferentes tipos de organizaciones o ramas de la industria o estar relacionados con ciertos productos).

Los instrumentos destinados a normalizar el proceso de toma de decisiones pueden ir desde directrices que identifican los documentos que deberían destruirse o integrarse en sistemas de gestión, hasta un calendario formalmente aprobado con los plazos de conservación y acciones de disposición apropiadas para cada clase de documentos, que se somete a la aprobación de una autoridad externa (calendario de conservación y disposición).

En algunos países, estos calendarios aprobados por la autoridad externa competente pueden prescribir una preservación permanente de los documentos, ya sea dentro de la organización o en una institución archivística independiente.

En los sistemas de documentos electrónicos, las decisiones de incorporación y conservación deberían estudiarse como parte del diseño del sistema en el momento de su creación.

Se trata de decidir qué documentos se incorporan, lo que, a su vez, supone decidir quién puede tener acceso a dichos documentos y, en general, cuánto tiempo tienen que conservarse. Las decisiones acerca de los documentos que deberían incorporarse y los que deberían desestimarse se basan en un análisis de la actividad de la organización y de las responsabilidades que ésta haya asumido.

La organización puede usar un instrumento formal, como un calendario de conservación y disposición o una serie de directrices que identifiquen los documentos que no necesitan conservarse. Como ejemplo de documentos que no requieren una incorporación formal, podemos citar aquellos que:

- a. No obligan a una organización o individuo a emprender una acción determinada;
- b. No documentan una obligación o responsabilidad; o
- c. No contienen información relacionada con la actividad de la que la organización es responsable.

En los sistemas de gestión de documentos en papel, la incorporación puede realizarse mediante la colocación física del documento en una secuencia cronológica dentro de un expediente o carpeta provistos de un título.

Esta agrupación relaciona el documento individual con otros documentos en un asunto específico y permite a cualquier persona que quiera recuperar la información contenida en el documento obtener una información contextual sobre el mismo.

Un documento está implícitamente vinculado a otros documentos por razones de carácter temporal, por proximidad física, por la identidad del productor del expediente o carpeta, o por el título de dicho expediente o carpeta.

Un sistema de gestión de documentos en papel requerirá el establecimiento de controles sobre los expedientes que se crean y el nombre que se les da. La adición de nuevos documentos a un expediente (es decir, su incorporación) se convierte en un proceso consciente de determinación de la clasificación más adecuada para el documento que nos ocupa, y de su colocación deliberada en una secuencia conocida y predefinida de documentos.

Los documentos que se añaden paulatinamente al expediente pueden estar fechados o numerados de forma secuencial para proporcionar una seguridad adicional a la hora de definir la secuencia de las acciones. Posteriormente pueden añadirse al expediente otros términos de indización para garantizar que dicho documento pueda ser localizado y recuperado.

La disposición y las condiciones de acceso pueden asignarse añadiendo notas en el expediente o en los sistemas de control. La inclusión de un documento en un conjunto predeterminado de acciones o en un flujo de trabajo también puede considerarse como una forma de incorporación de documentos.

Este proceso sitúa el documento en el contexto de la acción que debería tener lugar tras su creación o recepción y funciona como un reconocimiento de su participación en las operaciones de la organización. Los sistemas de gestión de documentos electrónicos incorporan documentos mediante un proceso deliberado cuyo sentido y propósito es el mismo que el de registro.

Los sistemas que incorporan documentos también necesitan incorporar metadatos asociados con dichos documentos de manera que:

- a. Describan a la vez el contenido y el contexto de creación del documento;
- b. Permitan que el documento sea una representación fija de una acción; y
- c. Permitan que el documento sea recuperado y presentado con todo su significado.

Con frecuencia se hace referencia a estos aspectos denominándolos contexto, contenido y estructura. La información relativa a las personas que están implicadas en la operación,

a la actividad de la organización que se está desarrollando y a los documentos generados puede registrarse con diferentes niveles de precisión.

El nivel de detalle requerido depende de las necesidades de la organización y de la variedad de usos del documento. Por ejemplo:

- a. Los documentos que sólo utiliza una persona pueden gestionarse en sistemas simples usando la información mínima necesaria para su recuperación;
- b. Los documentos que sólo son usados por una unidad concreta de la organización, únicamente requieren registrar los datos que sean pertinentes y comprensibles endicha unidad;
- c. Los documentos que estén disponibles o accesibles para más de una unidad de la organización deberían facilitar información en la que se identifique la unidad de la organización en cuestión y las personas que participan en las operaciones en relación con un contexto de toda la organización.

### **2.1.7 Sistema de información**

Los sistemas de información permiten recabar, integrar, analizar y difundir información interna y externa de la empresa en forma oportuna, eficaz y eficiente. Esto implica que la información por su amplio volumen debe ser archivada en un soporte informático, este tipo de archivo facilita el espacio que ocupan los archivos físicos; lo importante del uso de este archivo es que el encargado de manejarlo sepa gestionar esta información, utilizando un método que le permita la localización de los documentos de manera oportuna. (Aranda, 2017)

## Gráfico 2: Sistema de información



**Fuente:** (Pérez, Yrigollen, & Tenopala, 2013)

Un sistema de información es un conjunto organizado de elementos, esto son de cuatro tipos:

- Personas
- Datos
- Actividades o técnicas de trabajo
- Recursos materiales en general

Todos esos conjuntos de elementos interactúan entre sí para procesar los datos y la información (incluyendo procesos manuales y automáticos) y distribuirla de la manera más adecuada posible en una determinada organización en función de sus objetivos. Normalmente el término es usado de manera errónea como sinónimo de sistema de información informático, estos son el campo de estudio de la tecnología de la información (IT), y aunque puedan formar parte de un sistema de información (como recurso material), por sí solos no se pueden considerar como sistemas de información, este concepto es más amplio que el de sistema de información informático. No obstante un sistema de información puede estar basado en el uso de equipos informáticos.

## **2.1.8 Manera de organizar el archivo mediante el uso de nuevas tecnologías**

Actualmente los archivos modernos utilizan las tecnologías de la información como medios para agilizar los procesos archivísticos. De tal manera, que los documentos primarios de valor temporal y permanente los organizan, describe, conserva y los pone al uso del productor del documento y al usuario externo, todos estos procedimientos, están estrechamente ligados a los principios de la archivística.

### **2.1.8.1 Soportes electrónicos**

La irrupción del documento electrónico utilizado por los productores documentales en las instituciones ha provocado cambios en los trabajos archivísticos como en los procesos de organización, descripción y valoración de los documentos. No obstante, en la utilización práctica de estos, los soportes hay que tener en cuenta sus peculiaridades, características, utilización y conservación, los principales son:

#### **1. Hardware y software**

Dentro de este grupo se puede mencionar a los equipos informáticos como computadoras y los programas que permiten al personal agilizar su trabajo, a continuación, se presenta una breve descripción:

- **El Ordenador Personal:** La revolución tecnológica es una herramienta que incorpora nuevas formas de organizar las cosas, dentro del ámbito documental su utilidad es muy amplia, por cuanto contribuye a su ordenamiento, acceso y rapidez en la localización de los archivos.
- **La Digitalización:** Otro recurso informático útil para la gestión documental es la digitalización que consiste en la captura de la información y su transformación a formato digital, para que se pueda manipular desde un ordenador.
- **La Microfilmación:** nos ayuda a evidenciar las acciones por medio del registro a través de fotografía, los mismos que son conservados en rollos de película

## 2. Las redes

En el uso de estas nuevas tecnologías también es necesario mencionar la comunicación rápida que las redes permiten a los archiveros comunicarse con sus proveedores y con sus usuarios.

- **El Correo Electrónico:** El correo electrónico ofrece la posibilidad de intercambiar información de manera rápida y eficaz, pues permite el envío de todo tipo de documentos, es utilizado en los archivos como medio de comunicación.
- **La Intranet:** Es un recurso para la gestión integral de la documentación activa de una institución. Se aplica sobre todos los documentos que una organización va produciendo como texto, correo electrónico, hojas de cálculo, etc., y sus aplicaciones a sus bases de datos, etc.
- **Internet:** La última revolución para el mundo de los archivos llega con la World Wide Web, que multiplica hasta el infinito las posibilidades de difusión y comunicación de los archivos. Las utilidades de Internet en un archivo son amplias y variadas.

### 2.1.9 Proceso administrativo

Según las apreciaciones de (Alzacri., 2014). Se puede definir el concepto de Proceso Administrativo: Un proceso social que tiene como finalidad lograr los máximos resultados mediante la coordinación de actividades y personas que integran un sistema organizado.

El proceso administrativo es el conjunto de pasos o etapas necesarias que llevan a cabo los administradores o gerentes para realizar una actividad o alcanzar un objetivo (el proceso de la administración).

Para (Reyes, 2008). El proceso administrativo tiene una aplicación universal y los gerentes y directivos de cualquier organización, empresa o institución lo pueden aplicar, sin importando las actividades a las que se dedique la empresa. Así mismo, este proceso puede ser utilizado en cualquier nivel de la organización ya sea directivo o simplemente de supervisión.

Desde la apreciación de la autora del trabajo, se puede decir que el proceso administrativo es una ciencia que busca coordinación los cuatro elementos como son la planeación, organización, dirección y control, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las actividades y objetivos de la compañía de manera eficiente.

### **2.1.9.1 Importancia del proceso administrativo**

Para la autora el proceso administrativo es el conjunto de acciones que sientan las bases del funcionamiento de toda empresa. Incluyen una gran cantidad de tareas como son la elaboración y control de los datos relativos a la empresa. Estas acciones son fundamentales para el desarrollo de nuevas campañas que permitan un crecimiento adecuado o un plan para conseguir nuevos ingresos.

Uno de los factores que demuestra la importancia de este proceso para las empresas es su universalidad de sus términos y funciones las cuales cuentan con su propia importancia, además de que ayuda y permite a la empresa orientarse hacia el futuro y prevenir escenarios que se puedan desarrollar en un futuro, así como determinar la cantidad de recursos que la empresa necesitará para desarrollar sus planes y hacerles frente a las situaciones que se le puedan presentar. El proceso administrativo emplea signos, expresiones y documentos que pueden ser entendibles independientemente del idioma, cuentan con elementos comunes que los hacen universales.

Este proceso ayuda a la empresa a conocer su estado real, para poder orientarse hacia el futuro. El conocimiento de la situación que se vive en una empresa permite determinar qué camino es el más adecuado de ahora en adelante para poder alcanzar el éxito. Además, permite evitar posibles problemas dado que proporciona datos de los recursos de los que dispone la empresa para hacer frente a dichos problemas.

Permite administrar todas las tareas importantes en la empresa. Gracias a él es posible planear, organizar, coordinar, controlar y dirigir las distintas funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad y contables que componen la empresa. Las funciones administrativas integran todas las demás funciones coordinándolas y debe siempre estar por encima de las demás.

El proceso administrativo es imprescindible para hacer funcionar una empresa. Se encarga de guiar y orientar al personal de la misma basándose en sus cualidades personales. Es un medio para poder decidir sobre el futuro de la empresa. Conociendo las funciones que desempeña cada persona en la empresa es posible realizar planes para conseguir mejorar los resultados obtenidos. (Torrellas, 2012)

### **2.1.9.2 Ventajas del proceso administrativo en la secretaria de la compañía**

El proceso administrativo entre las ventajas que proporciona se encuentran las siguientes:

1. Se ofrece un marco de trabajo conceptual
2. Proporciona fundamentos para el estudio de la administración promoviendo el entendimiento de lo que es la administración en la compañía y como incide en los sistemas documentales de la Secretaria de Amazonas Building Amazonbuild S.A.
3. Son factibles de las contribuciones de otras escuelas administrativas ya que puede usarse lo mejor del pensamiento contemporáneo administrativo.
4. Se obtiene flexibilidad, si bien es aplicable a una variedad de situaciones, se da al usuario el margen necesario para adaptarlo a un conjunto particular de situaciones.
5. Se reconoce flexibilidad y arte de la administración y se fomenta la mejor manera de utilizarlo en una forma práctica.
6. Se proporciona una genuina ayuda a los practicantes de la administración de la compañía. El patrón del proceso hace que el gerente analice y entienda el problema y lo lleve a determinar los objetivos y los medios para alcanzarlos.
7. Los principios de la administración están derivados, refinados y aplicados y sirven como directrices necesarias para una útil investigación administrativa dentro de la compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A.
8. Se estimula el desarrollo de una filosofía determinada de la administración, cada una de las fases de su aplicación requiere servirse de valores, convicciones del gerente y el entendimiento de los objetivos, recursos en torno del cual opera la compañía en mención. (Reyes, 2008)

## **Fases del proceso administrativo:**

- Mecánica o estructural y
- Dinámica u operativa.

En la primera se incluyen la planeación y la organización; en la segunda, la dirección y control.

**1. Fase mecánica.** Abarca la parte teórica de la administración, establece lo que debe hacerse. Comprende la planeación de lo que se va a realizar: propósitos, planes, objetivos, estrategias, programas, recursos, funciones, división del trabajo, jerarquización, departamentalización, descripción de funciones y coordinación y la organización (Alzacri., 2014)

**2. Fase dinámica.** Comprende la parte operativa de la administración, es decir, se refiere al hecho en sí de manejar al organismo social, o bien, poner en marcha lo planeado. En esta etapa, la dirección se encarga de verificar que se realicen las tareas; para ello se auxilia de la supervisión, comunicación, motivación, toma de decisiones e integración.

Por su parte el control (a través de establecimiento de estándares, medición, retroalimentación y corrección) dirá qué cómo se realizó, permitirá hacer comparaciones y correcciones.

Todas las funciones de la administración coinciden y son ejercidas en forma continua cuando se trata de administrar una empresa, ya que el proceso administrativo se basa en el enlace y retroalimentación de las cuatro etapas.

Cabe destacar que las cuatro funciones se estudian por separado para facilitar su comprensión, pero en la práctica están relacionadas y depende una de la otra. (Alzacri., 2014)

### 2.1.9.3 Elementos del proceso administrativo

El proceso administrativo considera algunos elementos:

#### a. Planeación

(Reyes, 2008), la planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

Para (Robeert, 2003), planear es el proceso para decidir las acciones que deben realizarse en el futuro. Generalmente el procedimiento de planeación consiste en considerar las diferentes alternativas en el curso de las acciones y decidir cuál de ellas es la mejor.

Implica que los administradores piensen, a través de sus objetivos y acciones, y con anticipación, que sus acciones se basan en algún método, plan o lógica, más que una mera suposición. Los planes dan a la organización sus objetivos y fijan el mejor procedimiento para obtenerlos. El primer paso en la planeación es la selección de las metas de la organización. (UNAM., 2009)

Consiste en seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es de la elección de cursos de acción futuros a partir de diversas alternativas.

Existen varios tipos de planes, los cuales van desde los propósitos y objetivos generales, hasta las acciones más detalladas por emprender. (UNAM., 2009)

Para la (UNAM., 2009), el elemento de la planeación se subdivide en los siguientes principios:

**Principio de previsibilidad.** Las previsiones administrativas deben realizarse tomando en cuenta que nunca alcanzarán certeza completa, ya que existe siempre el riesgo.

**Principio de objetividad.** La práctica administrativa debe apoyarse en hechos, y no en opiniones subjetivas.

**Principio de la medición.** Los objetivos serán más seguros cuanto más podamos apreciarlos cuantitativamente, es decir, que sean susceptibles de medición.

**Principio de precisión.** Los planes deben elaborarse con la mayor precisión posible, y no con afirmaciones vagas y genéricas, ya que van a regir acciones concretas.

**Principio de flexibilidad:** Es cierto que debe existir precisión en la elaboración de los planes, pero en su implementación debe haber margen para los cambios que surjan en forma imprevista.

**Principio de unidad.** Dentro de la organización se elaboran planes en cada una de las áreas de trabajo, pero estos planes deben ser de tal naturaleza que pueda decirse que existe un solo plan general.

**Principio de rentabilidad.** Todo plan debe redituar una relación favorable de los beneficios que espera respecto a los costos que exige.

## **b. Organización**

El proceso de organización contempla estructuras y sistemas, las estructuras definen las relaciones de autoridad y comunicación en cuanto a funciones, niveles, jerarquías y puestos de los responsables. los sistemas definen los procedimientos y métodos que deben seguirse. (Reyes, 2008)

Es el proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que pueda logra los objetivos de la organización de manera eficiente. Los administradores deben adecuar la estructura de la organización con sus objetivos y recursos, un proceso que se denomina DISEÑO ORGANIZACIONAL. (UNAM., 2009)

Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La

estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar estas tareas. (UNAM., 2009)

(UNAM., 2009). La organización se rige por los siguientes principios

**Principio de especialización.** El trabajo tiende a dividirse cada vez más en actividades concretas. El individuo reditúa mayor eficiencia, precisión y destreza al responsabilizarlo a una actividad más limitada y concreta. La especialización genera mayor creatividad e iniciativa.

**Principio de unidad de mando.** Un subordinado recibirá órdenes de un solo jefe.

**Principio del equilibrio de autoridad-responsabilidad.** Debe precisarse el grado de responsabilidad que corresponde a cada jefe dentro de los niveles de la organización, estableciendo al mismo tiempo la autoridad correspondiente a aquélla. Principio de dirección-control. A cada grado de delegación debe corresponder el establecimiento de los controles adecuados para asegurar la unidad de mando.

### **c. Dirección**

La dirección como etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación, en las diferentes áreas de la compañía.

Según la opinión de la corporación (Emprende Pymes, s/f), la dirección en el proceso administrativo es la fase más dinámica de todo el proceso, debido a la interacción que existe entre las personas, miembros de un equipo de trabajo en la compañía y su gerente.

Para dirigir el conjunto de actividades en la compañía, se requiere que el gerente tenga capacidad de persuasión y la habilidad de liderar, tomando decisiones lógicas y otras basadas en las políticas institucionales, por lo que su experiencia es fundamental.

(UNAM., 2009). Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados.

Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración

Según lo manifestado por la (UNAM., 2009) la dirección establece los siguientes principios:

**Principio de coordinación de intereses.** Es importante lograr una comunión de intereses particulares y generales dentro de la organización, para el logro de los objetivos.

**Principio de impersonalidad del mando.** El ejercicio de la autoridad debe verse como producto de una necesidad de todo el organismo, y no como resultado exclusivo de la voluntad del que manda.

**Principio de la vía jerárquica.** Las órdenes, quejas y comunicaciones en general deben seguir los conductos previamente establecidos, y jamás omitirlos sin razón, ni en forma constante.

**Principio de resolución de conflictos.** El conflicto debe resolverse lo más pronto posible, sin lesionar la disciplina y que produzca el menor disgusto de las partes involucradas.

**Principio de aprovechamiento de conflictos.** El conflicto no es una amenaza; por el contrario, administrativamente se considera como una oportunidad y debe aprovecharse para forzar el encuentro de soluciones.

#### **d. Control**

El control es una etapa primordial en la administración de la compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A., pues aun cuando cuente con planes definidos, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, los directivos no podrá verificar cuál

es la situación real de la compañía si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Para (Fayol, 2006), el control consiste en verificar si los hechos ocurren de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

De acuerdo a la (UNAM., 2009). Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar y además para formular nuevos planes. El administrador debe cerciorarse de que las acciones de los miembros de la organización la lleven a la obtención de sus metas.

De acuerdo a la apreciación de la autora el control consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se acoplen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto a las normas y la contribución de la corrección de estas. En pocas palabras el control facilita el cumplimiento de los planes; Las actividades del control suelen relacionarse con la medición de los logros.

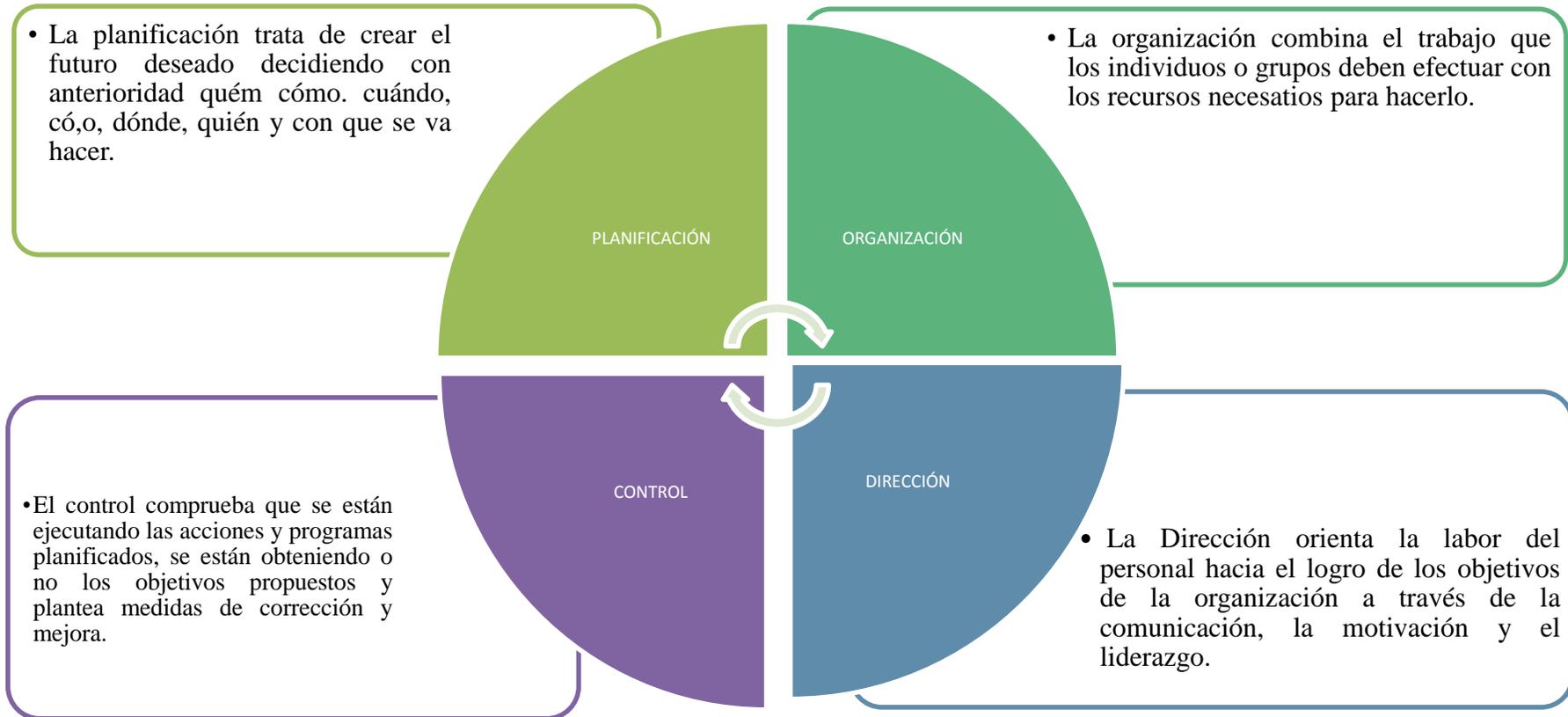
(UNAM., 2009). Al igual que los otros elementos el control establece los siguientes principios:

**Principio del carácter administrativo del control.** Es necesario distinguir “las operaciones” de control de “la función” de control.

**Principio de los estándares.** El control es imposible si no se fijan anticipadamente, en forma precisa y cuantitativa, los estándares correspondientes a la operación en turno.

**Principio de excepción.** El control administrativo es más eficaz y rápido cuando se concentra en los casos en que no se logró lo previsto.

Gráfico 3: Proceso administrativo



**Fuente:** (Alegre, Berné, & Galve, 2000)

#### **2.1.9.4 Utilidad el proceso administrativo en la organización**

Según el aporte brindado por la empresa denominada (Emprende Pyme., 2016). Para conocer el grado de necesidad del proceso administrativo de la empresa solo hay que conocer qué es lo que aporta a la empresa. El cumplimiento de este proceso es una garantía, de cómo mínimo un correcto funcionamiento.

Aunque algunas de las decisiones tomadas por la empresa, no son las idóneas, el proceso administrativo asegura un análisis de la situación, una planificación y un control de todas las acciones realizadas. Todo esto nos permitirá trazar un plan de flujo continuo que volverá a empezar en el momento que se termine. Este proceso cíclico es lo que hace que la empresa siempre esté en la continua intención de mejorar y conseguir mayores resultados.

Además, el proceso administrativo nos permite adelantarnos a posibles situaciones a las que deba enfrentarse la empresa, es un perfecto aliado de la gestión de riesgos empresariales, ya que permite a las organizaciones reducir el impacto que puede tener.

Por último, el control y la evaluación del proceso administrativo ofrecen la posibilidad de conocer la eficiencia y eficacia de los diferentes ámbitos, recursos y actividades de la empresa. Así la empresa puede valorar qué es lo correcto y que es lo que no está funcionando dentro de la empresa, para potenciar o cambiarlo según convenga en cada momento, esto porque, el proceso administrativo es la herramienta necesaria para gerenciar y administrar en una correcta gestión empresarial.

Por lo tanto, la utilidad del proceso administrativo dentro de las organizaciones es fundamental para conseguir unos resultados positivos.

#### **2.1.10 La secretaría**

La Secretaría de la compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A., se encarga de instrumentar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para salvaguardar la información de la compañía, verificar la exactitud y seguridad de los datos contenidos en el registro de cada área, desarrollar la eficiencia del control de gestión, así como supervisar la correcta administración de los recursos materiales de la compañía,

atendiendo con oportunidad, eficiencia y eficacia, los requerimientos de las diversas áreas, vigilando el cumplimiento de normas y reglamentos aplicables en el ámbito de su competencia y coadyuvando en todo momento al logro de los objetivos de la compañía.

Refiriéndose a la persona que desempeña esta función la secretaria es la persona de mayor confianza en la compañía. Por sus manos pasan documentos, llamadas, propuestas, estrategias y demás situaciones que definen el futuro de la compañía.

Como su nombre la indica, ser secretaria es sinónimo de secreto y confidencialidad. Estas virtudes deben ser complementadas con una condición indispensable: la discreción.

A pesar de que esta profesión ha evolucionado acorde con las circunstancias del mercado y el desarrollo tecnológico, los valores y los principios de una buena secretaria siguen siendo los mismos desde el nacimiento del oficio.

En un mundo empresarial complejo y globalizado como el de hoy, la secretaria se ha convertido, cada vez más, en una auténtica joya para la empresa: el brazo derecho de los jefes, sin el cual difícilmente podrían soportar la carga de la dirección.

#### **2.1.10.1 Leyes**

La Ley del Sistema Nacional de Archivo establece la normativa para el tratamiento de los archivos en la secretaría de cualquier institución, empresa u organización: (Constituyente., 2009)

### **CAPITULO II: DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS**

#### **PARAGRAFO PRIMERO**

De su Organización

ART. 3.- Para la conservación, organización, protección y administración del Patrimonio Documental, se establece el Sistema Nacional de Archivos que comprende:

- a) El Consejo Nacional de Archivos;
- b) El Comité Ejecutivo de Archivos;
- c) La Inspectoría General de Archivos; y,
- d) Los archivos públicos y privados.

#### PARAGRAFO QUINTO

##### De los Archivos Públicos y Privados

Art. 13.- Los archivos del país se clasifican en: activos, intermedio o temporal y permanente.

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

Art. 15.- El archivo intermedio, es aquel que procesa temporalmente la documentación que tenga más de 15 años de las instituciones del sector público, con las excepciones de que habla esta Ley. La documentación posterior al año 1900, una vez evaluada en el archivo intermedio, pasará al archivo nacional o a sus seccionales.

Art. 16.- Son funciones del archivo intermedio:

a) Recibir y administrar la documentación indicada en el

Art.15;

b) Procesar y evaluar dicha documentación, de conformidad con las disposiciones de esta Ley y de sus Reglamentos;

c) Someter a conocimiento del Comité Ejecutivo la documentación evaluada para que éste determine su destino;

d) Remitir al archivo nacional la documentación calificada como permanente;

e) Atender las consultas que se hagan sobre los fondos documentales que posee, y conferir copias de los mismos, de acuerdo con el reglamento;

- f) Restaurar los documentos que lo requieran;
- g) Controlar el préstamo y la devolución de los documentos de este archivo, préstamo que se efectuará solamente a los archivos de origen de tal documentación; y,
- h) Las demás que la Ley y los reglamentos le señalen.

Art. 17.- Archivos permanentes son aquellos cuya documentación, por sus características específicas e importancia constituye fuente de estudio e investigación en cualquier rama, y que deberá mantenerse en sus dependencias de origen o pasar al Archivo Nacional cuando se trate de documentos pertenecientes a instituciones o dependencias del sector público, salvo las excepciones señaladas en la Ley.

#### **2.1.10.2 Funciones de la secretaría**

- Concomitantemente con la Gerencia y Departamento de Logística, contribuye en la definición de criterios y prioridades de asignación de recursos para el correcto desempeño de las labores administrativas y el oportuno suministro de los servicios e infraestructura necesarios.
- Establecer las medidas de control interno que garanticen el manejo eficiente de los recursos.
- Establecer las medidas de control interno vigilando el cumplimiento estricto de las disposiciones enmarcadas en las políticas internas.
- Proponer e instrumentar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de registro y control de la documentación generada en las diferentes oficinas de la compañía.
- Supervisar que el sistema de gestión documental este diseñado para que facilite la fiscalización de los activos, pasivos, avance en la ejecución de programas y en general permitan medir la eficacia y eficiencia de la compañía.
- Vigilar que el sistema documental, así como las modificaciones que se generen por motivos de su actualización, cuenten con las autorizaciones legales para su funcionamiento y operación.
- Supervisar la emisión de disposiciones necesarias para asegurar que las actividades se realicen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de funcionarios y empleados.

- Verificar que la contratación de adquisiciones, arrendamientos de bienes muebles, la prestación de servicios de cualquier naturaleza, así como de la obra pública y los servicios relacionados con la misma, se realicen con estricto apego a lo dispuesto en el Reglamento Interno de la compañía
- Supervisar la oportuna entrega de la información relativa a los actos y contratos realizados por la compañía, en el ámbito de sus respectivas atribuciones.
- Establecer las acciones necesarias para salvaguardar los bienes de la compañía, mediante la contratación de servicios de vigilancia profesionalizada, así como de pólizas de seguros y fianzas con base en la normatividad vigente en la materia.
- Establecer los mecanismos de registro y las medidas de control interno que garanticen el adecuado manejo y custodia de las existencias, bienes muebles e inmuebles, enseres, vehículos, papelería, artículos de escritorio y artículos de limpieza.
- Planear, instrumentar y supervisar las acciones necesarias para garantizar que las prestaciones de documentos que se otorguen al personal de la compañía se recupere en buenas condiciones y se organiza conforme corresponda.

### 2.1.10.3 Ética de secretaría

(Rodríguez, 2009). La ética es la ciencia que trata sobre la moralidad de los actos humanos en la sociedad; por tanto, hablar de valores éticos en las actividades que realizan las secretarías, es reflexionar sobre el comportamiento moral de la secretaria en el ejercicio de sus funciones en sociedad. Todas las secretarías deben:

- **SER SOLIDARIAS** Ofrecer a los compañeros de trabajo apoyo cuando padezcan dificultades. Igualmente, ser solidarias con la institución cuando requiera colaboración especial.
- **SER CORDIALES** Contribuir a la instauración de una convivencia armoniosa y al establecimiento de relaciones amistosas con clientes internos y externos.
- **SER SERVICIALES** Estar prestas a colaborar con los compañeros y no cargar sobre otros hombros las propias responsabilidades.
- **SER RESPONSABLES** Cumplir estrictamente con las funciones y tareas encomendadas, sin necesidad de supervisión.

- **SER RESPETUOSAS** De la individualidad de compañeros y directivos, de cada cliente interno y externo; escucharlos atentamente y preferir siempre los caminos del diálogo.
- **SER EFICIENTES** Realizar cada tarea con la máxima calidad y la mayor efectividad. Siempre estar dispuestas a dar un poco más de lo requerido para garantizar un logro.
- **SER EQUITATIVAS** Poner al servicio de la institución las propias capacidades y reconocer el aporte de los demás empleados.
- **SER VERACES** Acogerse siempre a la verdad, manifestándola al exterior tal y como se es interiormente; es reconocer y enmendar los errores personales, es oponerse a la mentira, simulación, hipocresía, falsa humildad, adulación, charlatanería. Requiere la sencillez de corazón y la fidelidad para cumplir lo prometido.
- **SER LEALES** a la institución, a los jefes y a los compañeros, y mantenerse firme en el apoyo al crecimiento institucional. Es cumplir con lo que exigen las leyes de la fidelidad, las del honor y la dignidad.
- **SER HONESTAS E ÍNTEGRAS** Buscar con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable, lo justo y esforzarse por mejorar siempre; porque todo, incluso lo bueno, se puede mejorar. Aportar a la institución toda la capacidad profesional para su permanente desarrollo.
- **SER ENTUSIASTAS Y OPTIMISTAS** Demostrar muchas ganas de servir, de aprender, de progresar, de trabajar; aportar al crecimiento y realización personal de los compañeros, directivos, clientes y así contribuir a un ambiente de trabajo agradable y productivo.
- **SER GENEROSAS Y SENCILLAS** Dar lo mejor de sí y estar siempre dispuestas a colaborar con los compañeros, con los directivos, con los clientes y con todas aquellas personas que visiten su oficina. **SER SENSIBLES** Entender que la institución es ante todo un equipo humano, y que cada cliente y proveedor es ante todo una persona con necesidades, limitaciones y aspiraciones.
- **SER CONSTANTES Y SERENAS** Mantener la calma al afrontar situaciones difíciles o enojosas a la vez conservar la entereza de ánimo para superarlas y tomar decisiones acertadas.
- **SER TOLERANTES** Aceptar a los demás con sus virtudes y defectos y comprender la complementariedad de cada miembro de la familia humana.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

**Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada.

**Archivo Central:** Es un conjunto de documentos organizados según unidades académico – administrativas que los producen y transfieren desde su archivo de gestión.

**Archivo de Gestión:** Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

**Archivo Histórico:** Unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

**Clasificación Documental:** Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

**Conservación Documental:** Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

**Depuración:** Operación, dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación.

**Documento:** Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

**Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

**Folio:** Las hojas que componen un documento correspondiendo a cada folio dos páginas y se enuncian como folio frente y folio vuelto

**Informe:** Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a un caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.

**Memorando:** Comunicación escrita que se emplea en las organizaciones para tratar asuntos internos.

**Sección Documental:** Proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar todas las series documentales que genera y recibe una entidad para determinar sus períodos de retención, en base a los cuales se formulará el Programa de Control de Documentos

**Serie:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de las secciones o subsecciones de un fondo y que se caracterizan por tener elementos semejantes entre sí, basados en el tipo documental.

**Soporte Documental:** Medios en los cuales se contiene información, según los materiales o medio tecnológicos empleados.

**Transferencia Documental:** Se refiere al traslado de los documentos de un nivel de archivo a otro, según las tablas de retención documental.

**Unidad de Conservación:** Conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación.

**Unidad Documental:** Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental.

**Usuario:** Se refiere a las personas que en general visitan un archivo, en busca de la información que contienen sus documentos.

**Vigencia:** Cualidad por la cual permanecen efectivos y válidos los cargos y disposiciones contenidos en los documentos.

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

La elaboración un sistema de gestión documental mejora el proceso administrativo del Departamento de Secretaría de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A. de la ciudad de Puyo, periodo 2017.

### **2.4 VARIABLES**

#### **Variable independiente**

Sistema de gestión documental

#### **Variable dependiente**

Proceso Administrativo del departamento de secretaría.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación fue:

#### **No experimental**

Fue conveniente el uso de la modalidad no experimental por cuanto no se manejó variable alguna, se trabajó con la realidad lo que implicó determinar las causas que originan la desorganización de la gestión documental en la empresa y los efectos que ocasionó en el proceso administrativo de la Secretaría de la compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Bibliográfica – documental**

A través del uso de este tipo de investigación se logró revisar fuentes bibliográficas como medio de consulta los cuales permitieron conocer los temas de interés para el estudio y seleccionar aquellos que mayor aporte brindaron al trabajo.

#### **3.2.2 De campo**

Fue necesaria la investigación de campo debido a que los estudios se llevaron a cabo en el lugar de los hechos, desde donde se logró procesar la información para realizar un minucioso análisis de las causas que originaron el problema.

#### **3.2.3 Descriptivo**

Es un método científico en el cual se observó y describió el manejo del sistema de gestión documental.

### 3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.3.1 Métodos

**Analítico:** La importancia de este método reside en que para desarrollar el proceso administrativo en Amazonas Building Amazonbuild S.A., se debió mantener una buena gestión documental la cual contribuirá a identificar cada uno de los elementos a través de la observación de los hechos particulares y plantear estrategias que ayuden al mejoramiento de los procedimientos en la Secretaría de la compañía. Este método aportó en el diagnóstico sobre de las causas que se encuentran originando el problema acerca del inapropiado sistema de gestión documental que mantiene la empresa.

**Sintético:** El uso de este método permitió resolver el problema generado debido a la falta de un sistema de gestión documental, a través de la síntesis se llegó a conocer los procedimientos que se efectuaron para mantener una adecuada administración. Su aplicación permitió asociar los elementos que conforman la problemática, para posteriormente plantear los procesos que ayudarán a mejorar la gestión en la institución.

**Inductivo:** Se utilizó premisas particulares para llegar a una conclusión general. Se utilizó en el estudio de los hechos internos que generan el inadecuado uso del sistema de gestión documental.

**Deductivo:** Se usó principios generales para llegar a una conclusión específica. Con este método se logró realizar un análisis acerca de los procedimientos que se desarrollan a nivel externo y la accesibilidad que existe hacia la información procesada por la empresa frente a los contratos realizados.

#### 3.3.2 Técnicas

**Encuesta:** mediante el uso de esta técnica se obtuvo información confiable, su aplicación estuvo condicionada a una estructura concreta, la misma que fue aplicada a los directivos y administrativos de la compañía.

**Entrevista:** esta técnica fue aplicada a los trabajadores de la compañía quienes a través de sus respuestas nos proporcionaron las pautas para identificar las debilidades en el proceso administrativo que se desarrolla en la Secretaría de la compañía.

### 3.3.3 Instrumentos

**Cuestionarios:** estuvieron dirigidos a los directivos de la compañía, así como también a los encargados del área de Secretaría ya que están relacionados con el estudio, para la obtención de la información fue necesario diseñar 10 items con preguntas de tipo, dicotómicas y de selección múltiple.

**Guía de entrevista:** fue necesario estructurar las preguntas para conducir la entrevista de tal manera que las respuestas fueron interpretadas apropiadamente, la entrevista estuvo dirigida al personal administrativo y directivos de la compañía, en un número de cinco items.

## 3.4 POBLACIÓN

Al ser el área de Secretaría de la compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A. el objeto de estudio y considerando que el personal que labora en este espacio asciende a 31 personas entre los cuales: Directivos (5), Administrativos (4), trabajadores (22).

A continuación, obsérvese la tabla estadística:

**Tabla 2: Población**

<b>Extractos</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Directivos- Administrativos	<b>9</b>	29%
Trabajadores	<b>22</b>	71%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A  
**Elaborado por:** Casenda, M. (2018)

## MUESTRA:

Debido a la limitada población, no se utilizará muestra alguna, como tampoco fórmula estadística, se trabajó con todo el universo.

### 3.5 RESULTADOS

#### 3.5.1 Entrevista dirigida a los directivos de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild. S.A.

Nombre	Cargo	Pregunta	Respuestas
Marín Montero Klever	Gerente	<b>1. ¿Considera usted que la Secretaria de la empresa mantiene una buena gestión documental?</b>	La verdad no se le ha proporcionado las herramientas necesarias para su desempeño eficiente.
Jácome Rodríguez Jenny	Talento Humano		No existe una adecuada organización de los documentos.
Bravo Chango Nubia	Directora de Cumplimiento		La información no se encuentra bien organizada
Paredes Duchi Lorena	Directora Financiera		La organización de la documentación no es la apropiada, por cuanto el espacio que se a asignado para los archivos es muy reducido
Lema Ruíz Cinthia	Directora de Obra		Desafortunadamente no existe un apropiada gestión documental, por el espacio reducido que se mantiene.
Mayorga Flores Franklin	Fiscalizador		No tengo conocimiento si posee una buena organización de los documentos.
Casenda Chango Rina	Secretaria		Creo que el sistema que actualmente tiene la compañía es poco eficiente.
Becerra Chinche Darwin	Auxiliar contabilidad		Si, la compañía entrega la documentación en tiempos oportunos, me supongo que es gracias a la buena gestión.
Pazmiño Santamaría Luis	Logística		No, porque los trámites solicitados se entregan con demora, debido a la mala organización de la documentación

Nombre	Cargo	Pregunta	Respuestas
Marín Montero Klever	Gerente	2. ¿Cree usted que el desarrollo del proceso administrativo en la empresa es el apropiado?	La mayoría de los procesos se ejecutan conforme a los cuatro elementos administrativos, por lo que considero estamos dentro de los parámetros normales.
Jácome Rodríguez Jenny	Talento Humano		En las funciones que asumo aplicó en lo posible los pasos que el proceso administrativo sugiere.
Bravo Chango Nubia	Directora de Cumplimiento		Las actividades que ejecuto requiere del uso del proceso, por lo que considero que estoy cumpliendo con los procesos ahora que si este está bien ejecutado no puedo asegurarlo.
Paredes Duchi Lorena	Directora Financiera		En la medida que puedo utilizar alguna de las etapas lo hago aun cuando no sea con frecuencia
Lema Ruíz Cinthia	Directora de Obra		Si me parece que lo desarrollo de manera correcta para que mis actividades sean ejecutadas de la mejor manera.
Mayorga Flores Franklin	Fiscalizador		No, porque considero no se utilizan todos los elementos ya que existe desconocimiento sobre el tema.
Casenda Chango Rina	Secretaria		En la empresa no se utiliza dicho proceso debido a que la mayoría del personal no conoce cuál es la utilidad del mismo
Becerra Chinche Darwin	Auxiliar contabilidad		No siempre solo en ciertas actividades que ameritan el uso de estos elementos.
Pazmiño Santamaría Luis	Logística		Hace falta que se capacite al personal de las diferentes áreas para conozcan sobre el proceso administrativo ya que existe desinformación.

Nombre	Cargo	Pregunta	Respuestas
Marín Montero Klever	Gerente	<b>3.¿Cree usted que los procesos administrativos requieren de la adopción de medidas urgentes, debido a que estos no se desarrollan apropiadamente?</b>	Si, desafortunadamente no se han enfocado a la realidad que tenemos en la compañía, entonces es necesario una revisión y corrección urgente.
Jácome Rodríguez Jenny	Talento Humano		Es necesario que el enfoque sea el apropiada para brindar seguridad a nuestros clientes mediante la aplicación de procesos seguros.
Bravo Chango Nubia	Directora de Cumplimiento		Considero que se debe analizar de manera minuciosa el desarrollo de los procesos administrativos para tomar las mejores decisiones.
Paredes Duchi Lorena	Directora Financiera		Se tiene que adoptar medidas urgentes para depurar los proceso y hacerlos ágiles.
Lema Ruíz Cinthia	Directora de Obra		Es conveniente que se adopten medidas correctivas solo así se podrá mejorar las actividades en la compañía.
Mayorga Flores Franklin	Fiscalizador		Si, deben ser revisados para corregir las etapas que no están brindando eficiencia
Casenda Chango Rina	Secretaria		Los directivos de la compañía deberán considerar el uso de medida para mejorar las condiciones actuales de laso procesos administrativos
Becerra Chinche Darwin	Auxiliar contabilidad		A mi parecer los procedimientos administrativos que se desarrollan en la empresa son débiles y tiene que ser corregidos urgentemente si queremos alcanzar eficiencia operativa.
Pazmiño Santamaría Luis	Logística		No considero que los procesos se estén efectuando de manera incorrecta.

Nombre	Cargo	Pregunta	Respuestas
Marín Montero Klever	Gerente	<b>4. ¿Considera apropiada la implementación de un sistema de gestión documental para el fortalecimiento de los procesos administrativos en la Secretaría de la compañía?</b>	Si, sería una buena opción para mantener una buena organización tanto de los documentos como de los procesos.
Jácome Rodríguez Jenny	Talento Humano		Estoy completamente de acuerdo en que se implemente este sistema para garantizar la efectividad de los procesos administrativos
Bravo Chango Nubia	Directora de Cumplimiento		Desde luego que un sistema de gestión aportará al mejoramiento de las actividades y procesos administrativos, por lo que es conveniente que se implemente.
Paredes Duchi Lorena	Directora Financiera		Sería una buena alternativa para que los procesos se desarrollen de la menor manera y se pueda obtener información oportuna.
Lema Ruíz Cinthia	Directora de Obra		Me parece apropiada de decisión de crear un sistema de gestión documental, por cuanto la organización de la parte administrativa estará acorde a las exigencias de nuestros clientes.
Mayorga Flores Franklin	Fiscalizador		La adopción de un sistema de gestión documental es una buena alternativa para mantener una buena organización de la información.
Casenda Chango Rina	Secretaria		Será una oportunidad para mejorar la gestión documental en la empresa.
Becerra Chinche Darwin	Auxiliar contabilidad		Sí, estoy de acuerdo en que se implemente este sistema, será muy útil para desarrollar las actividades con estándares de calidad.
Pazmiño Santamaría Luis	Logística		Considero que es lo más oportuno para mejorar la gestión documental en la compañía.

Nombre	Cargo	Pregunta	Respuestas
Marín Montero Klever	Gerente	<b>5. ¿Por qué considera que el sistema de gestión documental es una buena alternativa para mejorar los procesos administrativos en la compañía?</b>	Por qué se proporcionará una guía para la ejecución de cada proceso.
Jácome Rodríguez Jenny	Talento Humano		Si, por cuanto se proporcionaran los parámetros adecuados para que la documentación se organice de la mejor manera ayudando a que la administración sea la apropiada.
Bravo Chango Nubia	Directora de Cumplimiento		Sería una buena oportunidad para que los procesos puedan desarrollarse de la mejor manera y la gestión documental alcance los niveles apropiados.
Paredes Duchi Lorena	Directora Financiera		Yo estoy seguro que con las estrategias que se implementen se podrá mejorar los procesos administrativos debido a que las pautas que se proporcionen están acorde a la necesidades de la institución.
Lema Ruíz Cinthia	Directora de Obra		Estoy segura de que a través de esta alternativa se podrá mejorar el manejo de la documentación y por ende los proceso administrativos por cuanto estos considerarán aspectos relacionados a lo que la compañía realiza.
Mayorga Flores Franklin	Fiscalizador		Porque se podrá organizar la documentación de manera apropiada.
Casenda Chango Rina	Secretaria		Por cuanto aportará a la localización de los documentos en tiempos oportunos.
Becerra Chinche Darwin	Auxiliar contabilidad		Porque en la compañía se tienen que desarrollar las actividades dentro de parámetros de eficiencia, de ahí que el sistema de gestión documental es una buena alternativa.
Pazmiño Santamaría Luis	Logística		Creo que es una buena opción para la compañía por cuanto ayudará a la apropiada organización de la documentación.

### 3.5.2 Encuesta dirigida a los empleados de la compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A.

#### 1. La Secretaria de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A., posee un sistema de gestión documental

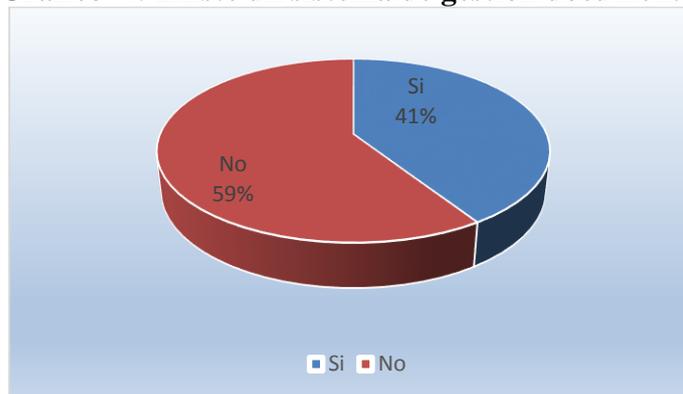
**Tabla 3: Existe un sistema de gestión documental**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	41%
No	13	59%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados compañía

Elaborado por: Casenda. M. (2018)

**Gráfico 4: Existe un sistema de gestión documental**



Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Casenda. M. (2018)

**Análisis:** El 41% de los encuestados el cual corresponde a la opinión de 9 empleados, expresaron tener conocimiento acerca de la existencia de un sistema de gestión documental, mientras que el 59% que representa a 13 empleados manifestaron no conocer sobre el particular.

**Interpretación:** Una mayoría relativa de los empleados afirman que en la compañía no existe dicho sistema, concordando con la información de los entrevistados. El no tener un Sistema Documental ocasiona procesos inoperantes, desorganizados tanto en ubicación como es el lapso de tiempos para proporcionar respuestas oportunas, lo que provoca la falta de interés por parte del personal al tratar de localizar documentos que si bien existen se desconoce el lugar dónde se encuentran, esta situación evidencia el escaso avance de la compañía en cuanto a la implementación de instrumentos que sumen eficiencia tanto operativo como administrativa.

## 2. Cómo califica usted la organización documental en la compañía

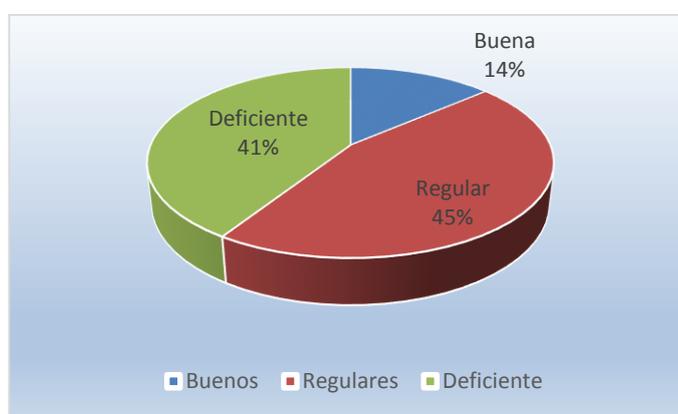
**Tabla 4: Cómo califica la organización documental**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Buena	3	14%
Regular	10	45%
Deficiente	9	41%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados compañía

Elaborado por: Casenda. M. (2018)

**Tabla 5: Cómo califica la organización documental**



Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Casenda. M. (2018)

**Análisis:** Para el 14% de la población encuestado (3 empleado) la calificación que ha otorgado a los procesos administrativos es buena, mientras que el 45% (10 encuestados) considera que los procesos se desarrollan de manera regular y el 41% (9 empleados) calificó a los procesos administrativos como deficientes.

**Interpretación:** Un porcentaje mayoritario de los encuestados opinó que la organización documental que se desarrollan en la compañía es deficiente. Tomando en consideración que la gestión documental es uno de los elementos claves para una buena dirección de actividades en cualquier ámbito empresarial, en la compañía se ha podido evidenciar que este factor no se mantiene dentro de los parámetros de aceptación, debido a que existe documentación duplicada, por otro lado, no existe capacidad para almacenar el volumen de documentos que se generan, ocasionando un alto grado de inseguridad en la información, propiciado por la deficiente organización de la documentación en la compañía.

**3. Los trámites en la Secretaría de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A., son ágiles.**

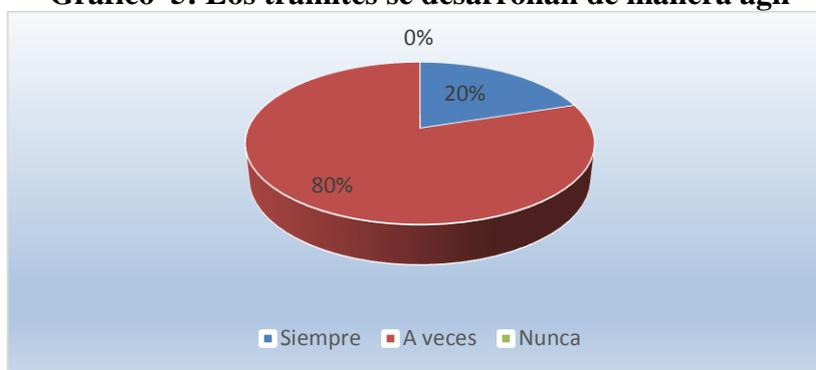
**Tabla 6: Los trámites se desarrollan de manera ágil**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	27%
A veces	16	73%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados compañía

Elaborado por: Casenda. M. (2018)

**Gráfico 5: Los trámites se desarrollan de manera ágil**



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Casenda. M. (2018)

**Análisis:** Las respuestas que se obtuvieron en esta pregunta fueron: el 27% (6 encuestados) afirman que los tramites siempre son ágiles, pero el 73% no comparte esta opinión expresando que los trámites a veces adolecen de agilidad lo que retrasa la ejecución de los procesos.

**Interpretación:** La mayoría de los investigadores, señala que los trámites no son ágiles, por lo que los procesos no brindan los resultados deseados. Situación que se ha originado debido a la inadecuada organización de la documentación, factor elemental dentro de los procesos que se desarrollan en la compañía, otro factor que agrava la situación es el desconocimiento del personal a cargo del manejo de la información, sobre la aplicación de sistemas de gestión documental, lo que ha llevado a la generación inapropiada de documentos físicos sin valor, la falta de normativas y disposiciones concernientes al tema de gestión documental ha venido propiciando un mal desempeño del área de Secretaría en la compañía.

#### 4. La información proveniente de la compañía y su grado de confiabilidad.

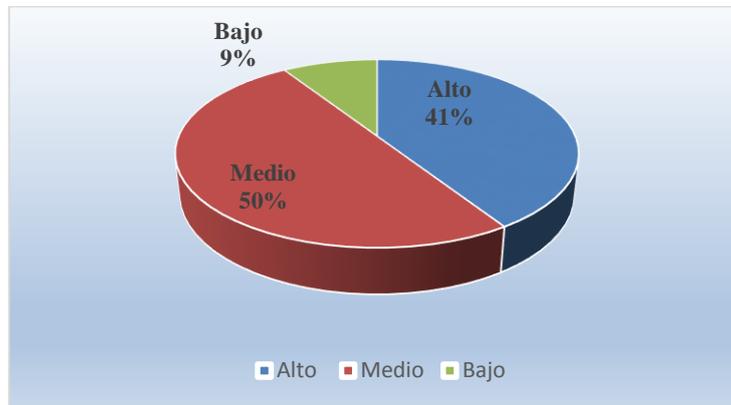
**Tabla 7: Grado de confiabilidad de la información**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	41%
Medio	11	50%
Bajo	2	9%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados compañía

Elaborado por: Casenda. M. (2018)

**Gráfico 6: Grado de confiabilidad de la información**



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Casenda. M. (2018)

**Análisis:** Para el 41% que representa a (9 encuestados) indicaron que a información proveniente de la compañía es altamente confiable, el 50% (11 personas encuestadas) indicaron que el nivel de confiabilidad de la información es medio según su apreciación, y el 9% restante (2 encuestados) supieron manifestar que la información posee un bajo nivel de confiabilidad.

**Interpretación:** Para la mayoría el nivel de confiabilidad de la información se encuentra dentro de un rango medio. Debido a que los medios utilizados para su procesamiento no están siendo oportunos, la mala organización de los archivos sin duda ha creado desconfianza en los usuarios que requieren la información, la documentación no se encuentra adjunta a los contratos que maneja la compañía lo que provoca confusión al momento de revisar los procesos, por cuanto existen documentos que no corresponden a la carpeta analizada.

5. **Considera usted que el personal de la Secretaría de la compañía posee el conocimiento necesario para organizar adecuadamente la documentación.**

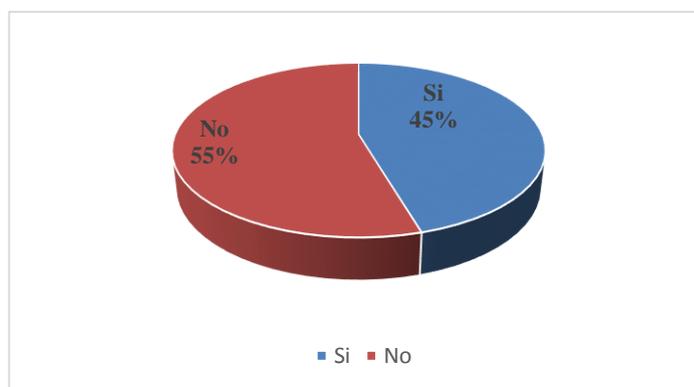
**Tabla 8: El personal tiene conocimiento para organizar**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	10	45%
<b>No</b>	12	55%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta empleados compañía

**Elaborado por:** Casenda. M. (2018)

**Gráfico 7: El personal tiene conocimiento para organizar**



**Fuente:** Tabla 7

**Elaborado por:** Casenda. M. (2018)

**Análisis:** Las respuestas que se obtuvieron al plantear la pregunta: el personal de la Secretaría posee el conocimiento necesario para organizar adecuadamente la documentación llegó al 45% de respuestas positivas acerca del tema, mientras que el 55% que es una mayoría asegura que al personal le falta conocer sobre la forma como debe organizar la información apropiadamente.

**Interpretación:** La mayoría indica que el personal a cargo de ejecutar las funciones en la Secretaria no se encuentra capacitado, por lo que la documentación se encuentra desorganizada. Desafortunadamente los directivos de la empresa no se han preocupado en brindar capacitación al personal en temas relacionados a sus funciones, lo que viene propiciando un deficiente desempeño laboral, en especial en el área de Secretaría, el desconocimiento sobre la aplicación de sistemas de gestión documental viene ocasionando problemas serios que retrasan el cumplimiento de contratos, por el desorden existente en la documentación.

## 6. La documentación requerida se localiza en tiempos óptimos y sin dificultades.

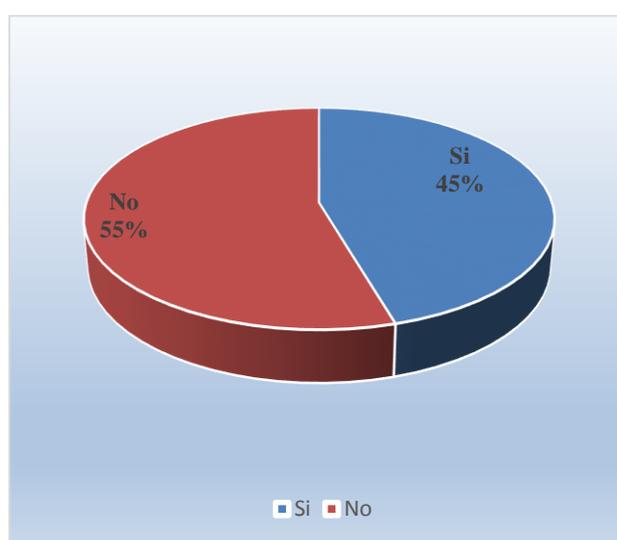
**Tabla 9: Documentación oportuna**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	45%
No	12	55%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados compañía

Elaborado por: Casenda. M. (2018)

**Gráfico 8: Documentación oportuna**



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Casenda. M. (2018)

**Análisis:** Un 45% (10 empleados encuestados) opinan que la documentación es localizada sin dificultad, mientras que el 55% (12 empleados) sostiene que existen dificultades de localización de la información por lo que los tiempos no son óptimos para realizar los procesos.

**Interpretación:** En su mayoría los encuestados sostienen que la documentación requerida no es presentada en tiempos oportunos. Esta situación ha causado inconvenientes en el desarrollo de los procesos que mantiene la empresa con terceros, la dificultad en la localización de la documentación ha propiciado la limitación de los servicios. La documentación no se encuentra ordenada conforme lo establece la normativa archivística, de utilizar técnicas de clasificación según la procedencia de la información y la generación de documentos en la compañía.

**7. Considera usted conveniente la implementación de un sistema de gestión documental para la Secretaría de la compañía.**

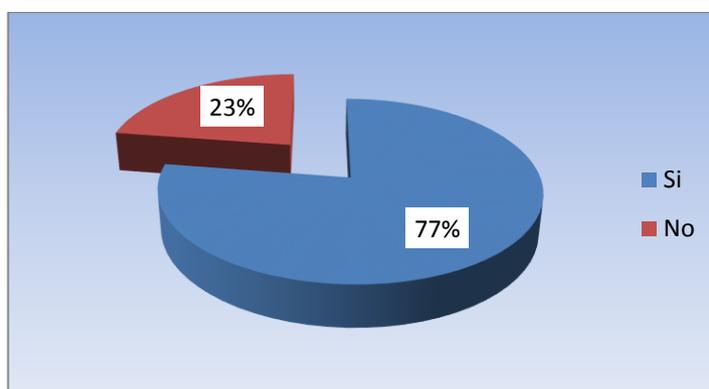
**Tabla 10: Implementar un sistema de gestión documental**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	77%
No	7	23%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta empleados compañía

**Elaborado por:** Casenda. M. (2018)

**Gráfico 9: Implementar un sistema de gestión documental**



**Fuente:** Tabla 9

**Elaborado por:** Casenda. M. (2018)

**Análisis:** Un alto porcentaje del 77% (24 personas encuestadas) supieron indicar estar de acuerdo en que se implemente un sistema de gestión documental para mejorar los procesos administrativos, sin embargo, el 23% que representa la opinión de 7 empleados encuestados considera, que no será un referente la implementación de un sistema de gestión documental en la empresa si la actitud de los empleados va a ser la misma.

**Interpretación:** La mayoría de los trabajadores considera apropiada la implementación de un sistema de gestión documental para la compañía. Es evidente que, al implementar un adecuado sistema de gestión documental, se alcanzará un eficiente desarrollo de actividades, la Secretaría mantendrá archivos ordenados y actualizados, con documentos precisos sobre los proyectos que maneja la compañía, los beneficios son evidentes, al punto de contribuir con el mejoramiento de la gestión administrativa y operativa, creando ambientes organizados y estructurados para procesar la información en tiempos oportunos y con un alto grado de confiabilidad.

**8. Cree usted que la organización adecuada de la documental ayudará a mejorar las actividades en la compañía.**

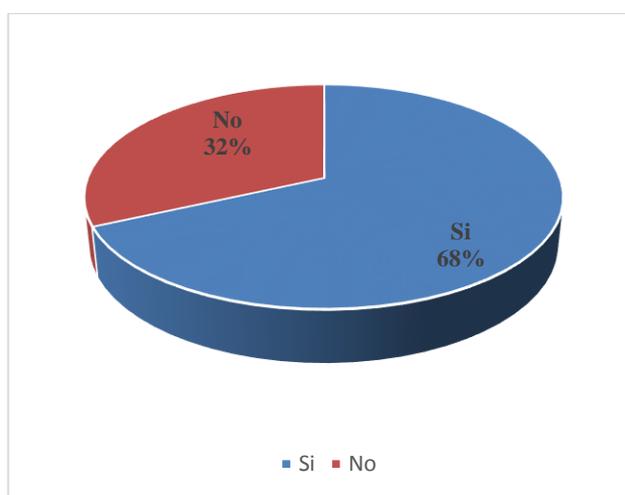
**Tabla 11: La organización documental mejorará las actividades**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	68%
No	7	32%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta empleados compañía

**Elaborado por:** Casenda. M. (2018)

**Gráfico 10: La organización documental mejorará las actividades**



**Fuente:** Tabla 10

**Elaborado por:** Casenda. M. (2018)

**Análisis:** El 68% de los empleados a los que se les aplicó la encuesta están convencidos de que una apropiada organización documental ayudará a la compañía a mejorar las actividades de la compañía, pero el 29% restante no comparte este criterio ya que considera que esto es independiente de las actividades que realiza la empresa.

**Interpretación:** Los empleados en su mayoría afirman que la adecuada organización de los documentos es un referente para el buen desempeño de las actividades en la compañía, al mantener una buena gestión documental se estará propiciando un desempeño laboral con altos niveles de eficiencia, lo que se verá reflejado en la prontitud y agilidad con la que se facilite la información. Por otra parte, el llevar procesos de gestión documental organizados proporciona una buena imagen corporativa, debido a que la documentación se encuentra registrada oportunamente en los sitios que debe estar, facilitando su localización inmediata.

**9. En qué medida considera que los elementos administrativos aportan a la eficiencia del sistema de gestión documental en la secretaría de la compañía.**

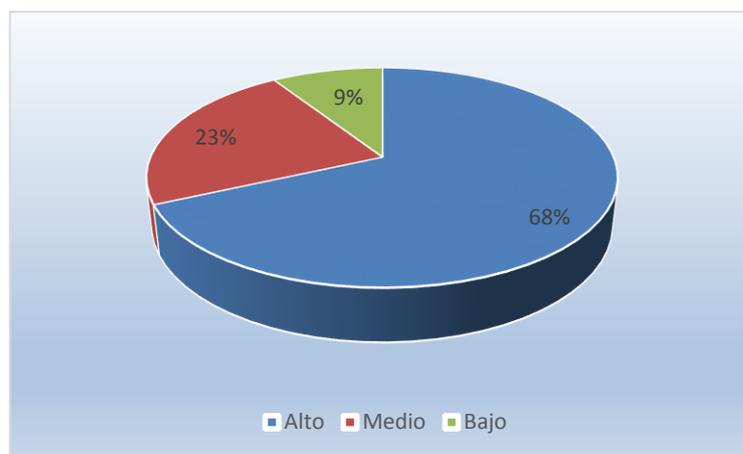
**Tabla 12: Los elementos administrativos aportan a la eficiencia**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	68%
Medio	5	23%
Bajo	2	9%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta empleados compañía

**Elaborado por:** Casenda. M. (2018)

**Gráfico 11: Los elementos administrativos aportan a la eficiencia**



**Fuente:** Tabla 11

**Elaborado por:** Casenda. M. (2018)

**Análisis:** Para el 68% de los encuestados el aporte que brinda los elementos administrativos en el Sistema de Gestión Documental de la Secretaría de la compañía es alto; mientras que para el 23% este es mediano y para el 9% el aporte es bajo.

**Interpretación:** Una mayoría expresó que los elementos administrativos son necesarios para que el Sistema de Gestión Documental en la Secretaría de compañía sea eficiente, los cuatro elementos funcionan de manera coordinada, ya que se parte de una adecuada planificación, para que la organización de actividades cumpla su propósito, posteriormente la dirección aplicará los lineamientos establecidos para cada proceso, el mismo que será evaluado si funciona adecuadamente a través del control interno que se ejecute.

**10. Cree conveniente que la Secretaria emplee en sus actividades los cuatro elementos administrativos.**

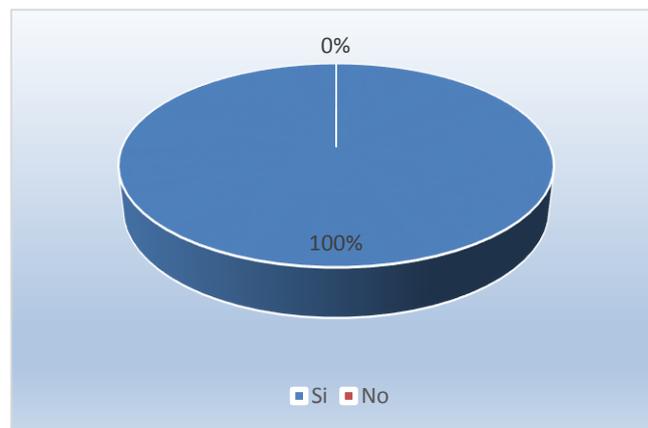
**Tabla 13: La Secretaría debe emplear los elementos administrativos**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados compañía

Elaborado por: Casenda. M. (2018)

**Gráfico 12: La Secretaría debe emplear los elementos administrativos**



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Casenda. M. (2018)

**Análisis:** El 100% de los encuestados manifestaron afirmativamente, que se debe emplear en la Secretaría los elementos administrativos para desarrollar las actividades.

**Interpretación:** Mayoritariamente opinaron lo conveniente de emplear los elementos administrativos en las actividades de la Secretaria, esto debido a que los contratos que maneja la compañía cumplirán con todos los requerimientos establecidos en la normativa interna y legal, ya que cada elemento permitirá asociar la información a las políticas existentes, creando una organización apropiada de los archivos, con documentos estrictamente necesarios, depurando aquellos que ya cumplieron su función y no se requieren en el archivo, en si los procesos serán ágiles, confiables y oportunos.

## **RESUMEN GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS:**

En las Entrevistas y Encuestas se encuentran hallazgos relevantes que llegan a afirmar la idea a defender esto es: La elaboración de un sistema de gestión documental mejora el proceso administrativo del Departamento de Secretaría de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A. de la ciudad de Puyo, periodo 2017.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA DE LA COMPAÑÍA AMAZONAS BUILDING AMAZONBUILD S.A. DE LA CIUDAD DE PUYO, PERIODO 2017.**

#### **4.1.1 Introducción**

La documentación en la Secretaría es considerada como la memoria colectiva de la compañía, de esta consideración nace la necesidad de mantener un sistema de gestión documental eficiente a través de la aplicación de los cuatro elementos del proceso administrativo, con los que se desarrollan las actividades, como son: la planificación, organización, dirección y control.

El sistema de gestión documental para la compañía AMAZONAS BUILDING AMAZONBUILD S.A., se ha diseñado con el propósito de alcanzar mejores niveles de eficiencia de la documentación que ingresa a la Secretaría, producto de las múltiples actividades que ejecuta.

Para alcanzar las expectativas sobre el buen funcionamiento del sistema de gestión documental en la compañía ha sido necesario diseñar estrategias para cada uno de los componentes administrativos.

En lo referente a la Planificación se realizarán actividades que garanticen que la gestión documental se encuentre acoplada a las necesidades comerciales de la compañía, en la parte de la Organización esta permitirá el desarrollo de normas, técnicas y prácticas de los documento creados y recibidos en la empresa, por otra parte, facilitará la recuperación de la información y determinará el tiempo de permanencia de los archivos; continuando con el enfoque administrativo en lo que respecta a la Dirección, y con el propósito de mejorar la gestión documental y el manejo eficiente de los archivos asistirá sobre los requerimientos y consultas técnicas efectuadas a los clientes a los que se les brinda los servicios. Finalmente, el Control de la documentación servirá para mantener activos los

archivos con la documentación realmente importante en cada uno de los contratos y evaluar el progreso de las obras.

El sistema de gestión documental integrará aspectos de tipo organizacional, procesos y herramientas para soportar el manejo de la información y documentación dentro de las directrices operativas, regulando con ello las prácticas administrativas dentro de la compañía.

#### **4.1.2 Objetivos del sistema de gestión documental**

- Diseñar un Sistema de Gestión Documental, que coordine y controle las actividades específicas de la Secretaría de la compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A., a través del uso de los elementos administrativos.

##### **Objetivos Específicos:**

- Establecer los procesos que permitan una adecuada planificación, organización, dirección y control sobre la conservación y acceso a la información que genera la compañía, siguiendo los lineamientos establecidos en el sistema de gestión documental.
- Disponer de la información de manera inmediata y segura a través de la digitalización.
- Establecer formatos para registros de la documentación de entrada y salida.
- Proceder a la depuración y baja de documentos que no representan valor a la compañía o hayan cumplido su proceso activo.

#### **4.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

Es una compañía fundada en el año 2009 en la provincia de Pastaza, iniciando sus actividades como una sociedad Anónima. Compuesta por dos socios, Dra. Marlene Montero y Lic. Klever Marín, la empresa se dedica a la construcción de obras civiles, tanto para sector público como el privado (Asfaltos, túneles, viviendas, rutas, puentes, servicios petroleros, consultorías, estudios ambientales, etc.).

Su Matriz está ubicada en el Barrio Miraflores, calle Luis Molina, Intersección de Fidel Rodríguez, a dos cuadras de la Guardería Ángela Muñoz en la ciudad de Puyo, Se encuentra compuesta por 20 personas, de las cuales 6 de ellas se encargan de la parte Directiva y Administrativa de Amazonas Building S.A, y el resto están encargadas del área Técnica y Operativa, quienes son los encargados de la ejecución de cada una de las obras, y que está compuesta por los Jefes de Obra, Choferes, Operadores y Obreros. Los Profesionales que prestan sus servicios son contratados según las necesidades que la obra amerita bajo el sistema de prestación de servicios Profesionales.

#### **4.2.1 Visión**

Convertirnos en la mejor y más eficiente empresa Constructora en el País de Ecuador, liderando el mercado por medio de la responsabilidad, y eficiencia, cumpliendo a tiempo con todos y cada uno de los trabajos encomendados, lograr que todo nuestro personal se sienta motivado y orgulloso de pertenecer a nuestra organización, fomentando el control y la calidad en el servicio, buscando siempre dar más de sí mismos y con esto lograr la satisfacción del cliente. Crecer en todos los negocios afines como la proveeduría, el transporte, la maquinaria, los equipos los materiales y ferretería de manera que podamos bajar los costos y lograr el crecimiento dando un buen servicio.

#### **4.2.2 Misión**

Somos una empresa constructora dedicada a la construcción de proyectos de Arquitectura, Obra civil, Obra Mecánica y Obra Eléctrica, que cuenta con tecnología de punta en la rama del dibujo y la topografía, tenemos equipo maquinaria y transporte para atender a nuestros clientes en proyectos de infraestructura de mediana y gran complejidad, nos dedicamos a la construcción de obras gubernamentales como privadas satisfaciendo a nuestros clientes por medio de la exigencia en el control de calidad de nuestros productos terminados.

### **4.2.3 Servicios que brinda**

1. Construcción de vías de acceso, carreteras.
2. Construcción de Plataformas de perforación de pozos y producción.
3. Construcción de Túneles.
4. Construcción de Canales de riego.
5. Mantenimiento vial.
6. Construcción de pistas de aterrizajes y helipuertos.
7. Pavimentación y adoquinado de vías, plataformas y patios.
8. Construcción de obras civiles para canales y drenajes, fundiciones y estructuras
9. Construcción de Edificaciones y campamentos.
10. Ampliación de edificios y campamentos.
11. Construcción de reservorios, puentes, puentes colgantes, mantenimiento de edificios y campamentos.
12. Construcciones escolares, escuelas y colegios.
13. Construcción de casas barriales, casas parroquiales y cantonales.
14. Construcción de centros de investigaciones en parques nacionales y zonas de alta sensibilidad ambiental.
15. Construcción de alcantarillados sanitarios
16. Diseño y construcción de sistema de agua potable.
17. Perforación de pozos de agua.
18. Elaboración y ejecución de planes de saneamiento ambiental.
19. procesamiento de la basura y desechos contaminantes líquidos y sólidos
20. instalaciones electrónicas, hidráulicas y saneamientos.
21. movimiento de tierras, etc.

22. Concesionar, explorar, explotar, transportar y comercializar directamente los materiales de construcción como piedra, lastre, arena, obsidiana, caolinita, cuarzo, mármol, piedras de adornos sílice, etc.
23. Concesionar, explotar, explorar, transportar, preparar y comercializar directamente a nivel nacional e internacional, piedras preciosas, oro, plata, mercurio, cobre, minerales metálicos y no metálicos.
24. Mantenimiento y limpieza industrial en la perforación de pozos, producción, refinación, transporte y almacenamiento de hidrocarburos
25. Consultorías, estudios técnicos, asesorías administrativas, financieras y legales
26. Estudios de desarrollo de campos.
27. Estudios y diseños topográficos de todo tipo de terreno.
28. Asesorías petroleras.
29. Servicios técnicos especializados; construcción, instalación y montajes industriales
30. Servicios de exploración, explotación y producción de pozos de petróleo
31. Realización y ejecución de planes de desarrollo, planes de producción, contratos petroleros, estudios de simulación matemáticas
32. Estudios de reservorios, reservas pronósticos de producción, rentabilidad de proyectos petroleros,
33. Servicios de transporte de materiales y de personal.
34. Prestación de servicios de capacitación técnica a nivel medio, técnico y profesional en el área ambiental y petrolera.
35. Actividades de prospección, exploración, explotación, transporte y comercialización del petróleo crudo, gas natural y sus derivados, gas licuado de petróleo, su industrialización, refinación y afines;

36. Importación, industrialización, envasado, transporte y distribución de gas licuado de petróleo.
37. Importación, Explotación, Comercialización, Distribución, Elaboración, Compra, Venta e intermediación de toda clase de materia prima, productos elaborados, insumos e implementos para la construcción y sus consiguientes equipos, accesorios, etc. repuestos y demás accesorios;
38. Alquiler de maquinaria liviana y pesada, adicionalmente vehículos automotores tanto nuevos como usados, accesorios, lubricantes, productos manufacturados y prefabricados.
39. Importación y Exportación de maquinarias, repuestos, accesorios y equipos para la construcción, maquinaria minera, maquinaria de transporte pesado, trituradoras nuevas o de medio uso, ordenadores eléctricos, equipo caminero, paneles solares, equipos de producción de energía alterna, electrodomésticos, radios de onda corta, prendas de vestir, celulares, repuestos y accesorios en general, etc.

### **4.3 USO DE ELEMENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

#### **4.3.1 Planificación de la gestión documental**

Este proceso comprende la creación de documentos como contratos, formularios, facturas y otros escritos, encaminados a la generación y valoración de los documentos de la compañía, y que además contribuyan al cumplimiento del contexto administrativo, legal, funcional y técnico.

##### **4.3.1.1 Objetivo**

Definir políticas e instrumentos archivísticos en concordancia con la planeación empresarial para el mejoramiento continuo en la Secretaría de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A.

### 4.3.1.2 Alcance

La planificación de la gestión documental tendrá alcance sobre todos los requerimientos y necesidades que mantenga la Secretaría para alcanzar altos niveles de desempeño administrativo, para lo que requerirá de la implementación de ciertas actividades como:

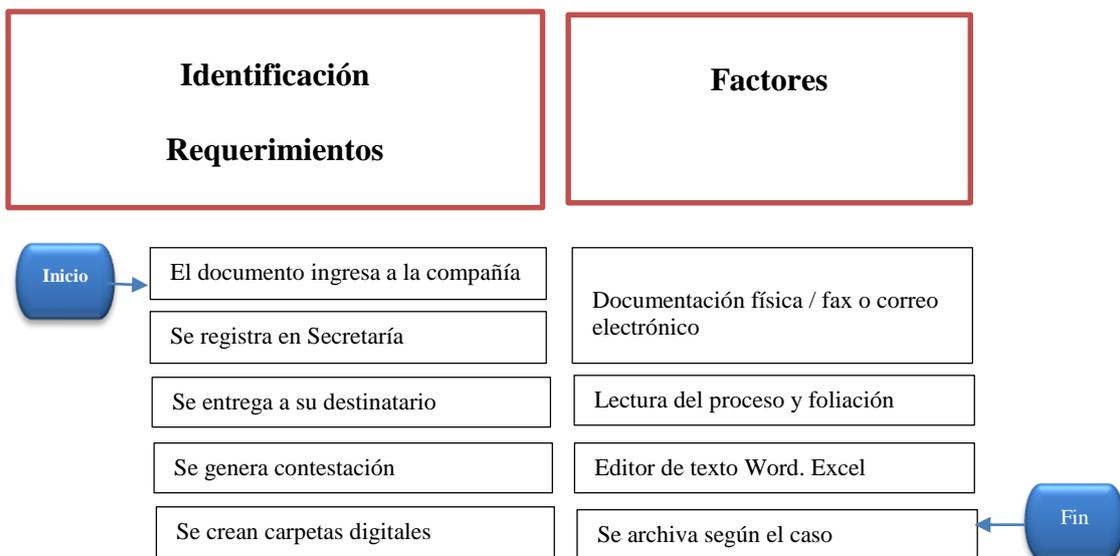
### 4.3.1.3 Descripción de procesos

#### a. Identificar los requerimientos sobre la gestión documental en la Secretaría de la compañía.

Los documentos involucrados en el sistema de gestión documental se encuentran relacionados con el desarrollo de procesos de tipos administrativo, contable, laboral y jurídicos, debido a las actividades que ejecuta la compañía.

El diseño del proceso documental debe considerar los siguientes factores:

**Gráfico 13: Requerimiento de la gestión documental**



**Elaboración:** Casenda, M.

**b. Formular políticas para ordenar la documentación de acuerdo a la actividad**

El mantener un adecuado sistema de gestión documental requieren de la implementación de políticas que guíen el procedimiento a seguir:

**Gráfico 14: Políticas para ordenar la documentación**

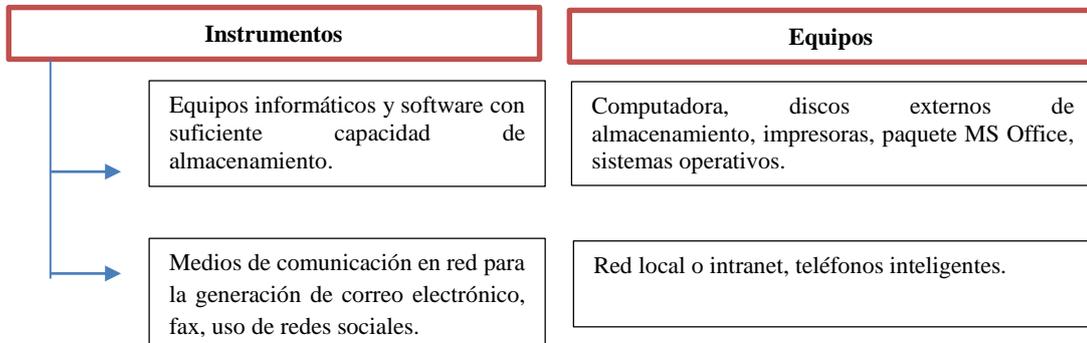
Políticas	Actividades
→ Toda la documentación será dirigida a la Secretaría para su clasificación y entrega respectiva.	Recibir, registrar en el archivo de entrada documental.
→ Informar sobre el estado del trámite de los documentos	Mantener actualizados los procesos con la información de último momento.
→ Despachar con oportunidad y diligencia la documentación de los diferentes procesos, efectuando control sobre su entrega.	Generar la información de respuesta a los procesos, entregar la documentación a su destinatario en tiempos establecidos según el trámite requerido.
→ Atender las solicitudes de referencia y llevar registros de los préstamos de documentos	Agilizar la documentación requerida para y registrar en el formato de préstamo de documentación.
→ Identificar las partes de los procesos que necesariamente deben ingresar al sistema de gestión documental	Revisar la documentación que amerita ser parte del sistema de gestión documental, para su escaneo y archivo.
→ Realizar un inventario sobre los procesos existentes para su clasificación	Clasificar la documentación de acuerdo al tipo de proceso, para su fácil localización y oportuna entrega.
→ Depurar la información y dar de baja los procesos que cumplieron su utilidad conforme lo establece la Ley	Clasificar la documentación de acuerdo al tipo de proceso, para su fácil localización y oportuna entrega.

**Elaboración:** Casenda, M.

### c. Definir los instrumentos para la gestión documental

Para definir los instrumentos se requiere tener acceso a los siguientes equipos:

**Gráfico 15: Instrumentos de gestión documental**



**Elaboración:** Casenda, M.

Los equipos serán usados para dar respuesta a los diferentes procesos que lleva la compañía y su revisión antes de proceder a la impresión y almacenamiento, estos podrán ser usados por todos los miembros de la compañía, siendo fundamental el uso de la red para el trabajo en equipo, ya que serán utilizados en la consulta y generación de correos electrónicos.

### d. Diseñar la tabla de retención documental y cuadros de clasificación documental

Se utilizará un formato específico al cual se lo denominará tabla de retención documental con la finalidad de enlistar los documentos y determinar el tiempo de permanencia en el archivo de acuerdo a su necesidad e importancia y que procede al finalizar su vigencia o utilidad.

La tabla de retención documental se constituirá como un documento archivístico que aporta a la clasificación documental de la compañía, además indicará los criterios de retención y disposición final como resultado de la valoración documental por cada uno de las agrupaciones documentales.

**Tabla 14: Retención documental**

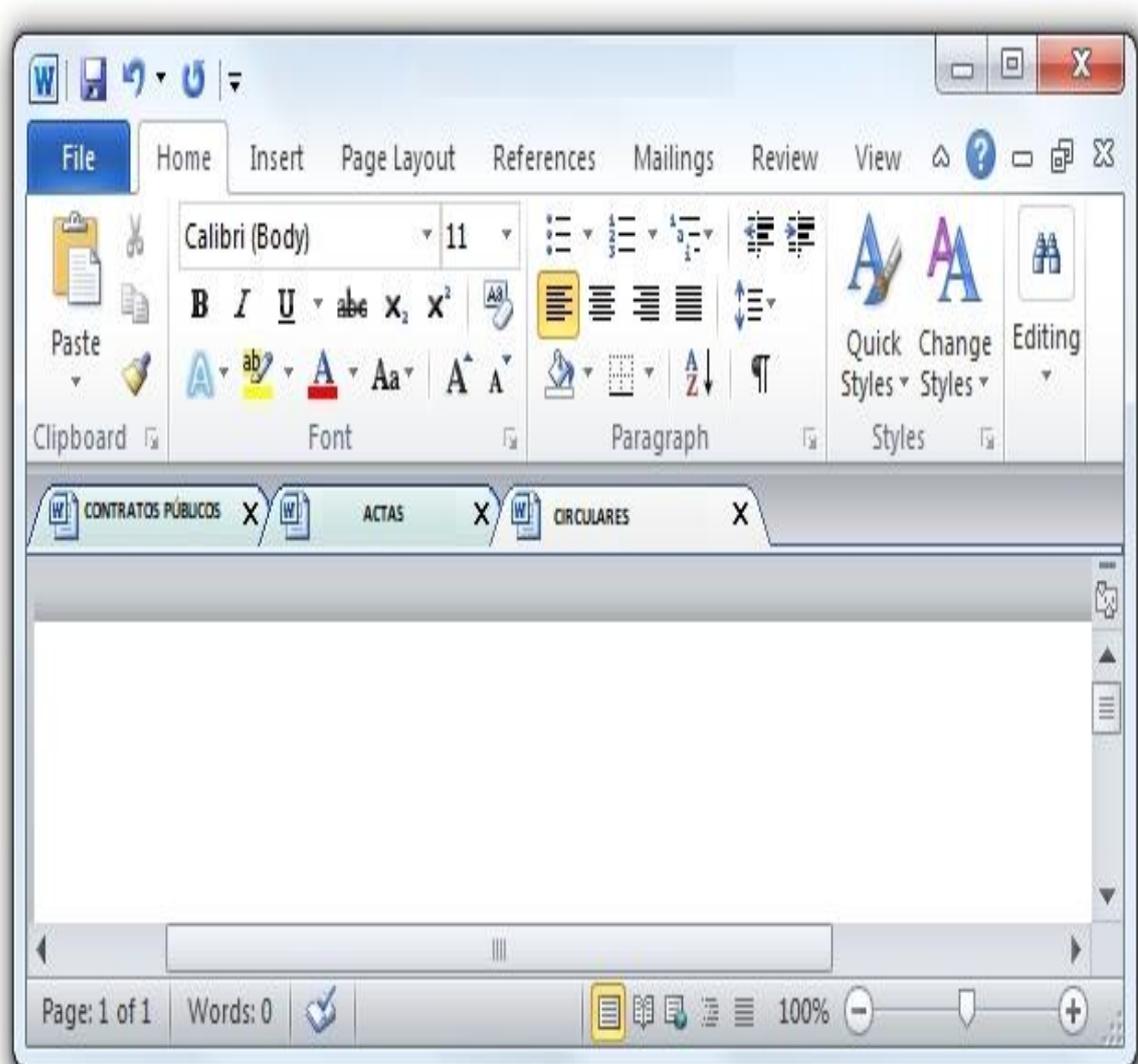
<b>TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL</b>								
AMAZONAS BUILDING AMAZONBUILD S.A.								
Oficina productora: Secretaría							Hoja 1 de xx	
Código	Tipos de documentos	Retención (en años)		Disposición final				Procedimiento
		A/G	A/C	CD	E	S	C	
<b>1</b>	<b>CONTRATOS</b>							Se debe mantener permanentemente la documentación que sustenta el proceso
<b>1.1</b>	Empresas Públicas	1	5	x			x	
<b>1.1.1</b>	Reconstrucción vial							
<b>1.2</b>	Empresas Privadas							
<b>1.2.1</b>	Drenaje							
<b>2</b>	<b>ACTAS</b>	1	5	x			x	Se conservara la documentación
<b>2.1</b>	Actas reuniones de trabajo							
<b>3</b>	<b>CIRCULARES</b>	1				x	x	Se archivará una muestra de acuerdo a la importancia
<b>4</b>	<b>OBRAS</b>	1	5					
<b>4.1</b>	En proceso							
<b>4.2</b>	Ejecutadas							
<b>4.3</b>	Paralizadas							
<b>A/G: Archivo de Gestión</b>		<b>CD: Conservación Documental</b>				<b>S: Seleccionar</b>		
<b>A/C: Archivo Central</b>		<b>E: Eliminar</b>				<b>C: Capturar documento en escaneo</b>		
<b>Firma responsable:</b>								

Elaboración: Casenda, M.

**e. Crear archivos de las evidencias.**

De acuerdo a la planificación es necesario mantener archivos con evidencias documental, de los contratos y otras actividades bajo los siguientes requerimientos:

**Gráfico 16: Archivo de evidencias**



**Elaboración:** Casenda, M.

### **4.3.2 Organización de la gestión documental**

La organización comprende el segundo elemento del proceso administrativo, por tal razón en esta fase se organizará la documentación en series o grupo documental relacionado con el trámite o contrato celebrado por la compañía, para responder a una necesidad administrativa, siendo importante por su utilidad en la toma de decisiones.

La organización de la gestión documental, será el punto de partida para lograr la eficacia en los archivos teniendo como eje el principio de procedencia y las actividades de clasificación y ordenamiento.

La organización en el sistema de gestión documental da inicio a las actividades técnico-administrativas de la compañía.

#### **4.3.2.1 Objetivo**

Organizar la gestión documental mediante procesos de entrada, trámite, salida y retroalimentación de la documentación tanto física como magnética, para facilitar la utilización y conservación de la información.

#### **4.3.2.2 Alcance**

El alcance del proceso de organización estará vinculado con el uso de la documentación en todos los niveles de la compañía.

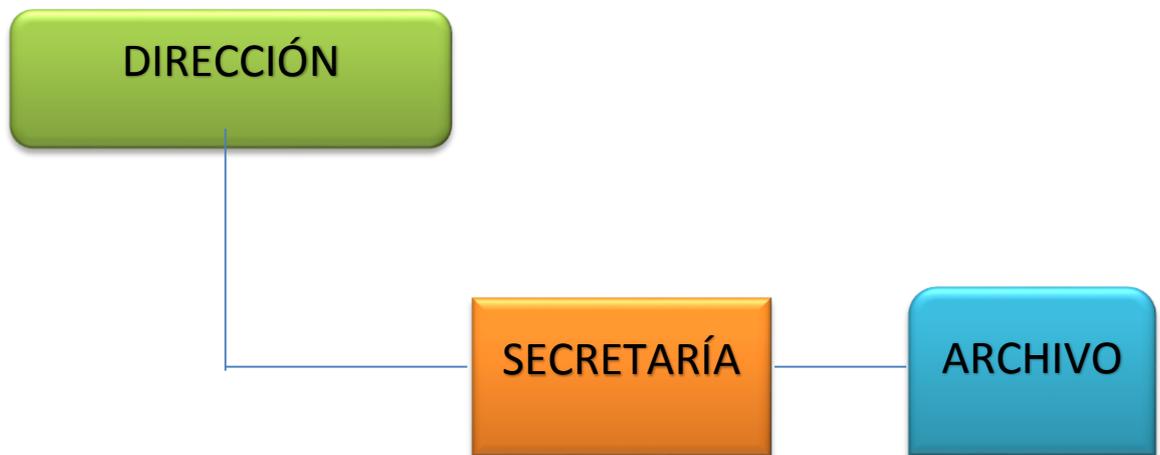
#### **4.3.2.3 Descripción de procesos**

- **Principio de procedencia**

Este será el principio rector de la organización documental, para ello se debe considerar los siguientes aspectos en la compañía:

## 1. Establecer la ubicación del archivo

**Gráfico 17: Ubicación del archivo**



**Elaboración:** Casenda, M.

La ubicación del archivo en la compañía estará situada de forma horizontal a la Secretaría, lo que indica que esta dependencia tendrá acceso directo a la unidad.

## 2. Precisar lo que se produce en cada una de las áreas

Es necesario identificar el tipo de documentación que se produce en las áreas de la compañía, para tener claro lo que se debe archivar.

### **Secretaría**

- Comunicados
- Actas
- Informes
- Correspondencias físicas y digitales
- Otros relacionadas con su función

### **Administración**

- Contratos obras
- Contratos de alquiler maquinaria

- Informes de avances
- Nómina
- fiscalización

### **Financiero**

- Liquidaciones
- Pagos proveedores
- Facturas
- Estados Financieros

### **Control de obra**

- Informes de uso de maquinaria y equipo, avances de obras
- Informes control uso de materiales
- Informes de solicitud de materiales

### **3. Racionalizar la producción documental**

La información que maneja la compañía de hecho se encuentra racionalizada debido a que esta requiere cumplir con determinados procesos:

- Se debe verificar la secuencia de los procesos para complementar la información en cada uno de las áreas de producción, como Administración, Contabilidad. Control de Obra y la misma Secretaría.
- Se debe producir la documentación estrictamente necesaria.
- Se debe evitar la duplicidad de documentos, salvo que el proceso lo requiera.
- Se debe mantener los archivos en formato digital.

#### 4. Establecer un esquema para clasificar la documentación

- **Recepción de documentos**

La Secretaría será el área oficial y responsable de la recepción de la documentación dirigida a la compañía, por tal razón deberá registrarse en un formato el ingreso de la documentación y la salida de trámites, para ello se ha diseñado el siguiente esquema

**Tabla 15: Recepción de documentos**

<b>ENTRADA DE DOCUMENTOS</b>				
<b>AMAZONAS BUILDING AMAZONBUILD S.A</b>				
<b>Fecha ingreso</b>	<b>Tipo de documento</b>	<b>Número de proceso</b>	<b>Firma entregado</b>	<b>Firma recibido</b>
<b>15/10/2018</b>	Contrato (Construcción vial)	1500127		
<b>19/10/2018</b>	Informe inspección obra	2400106		
<b>26/10/2018</b>	Acta reunión trabajo	1278		

**Elaboración:** Casenda, M.

- **Gestión de correspondencia**

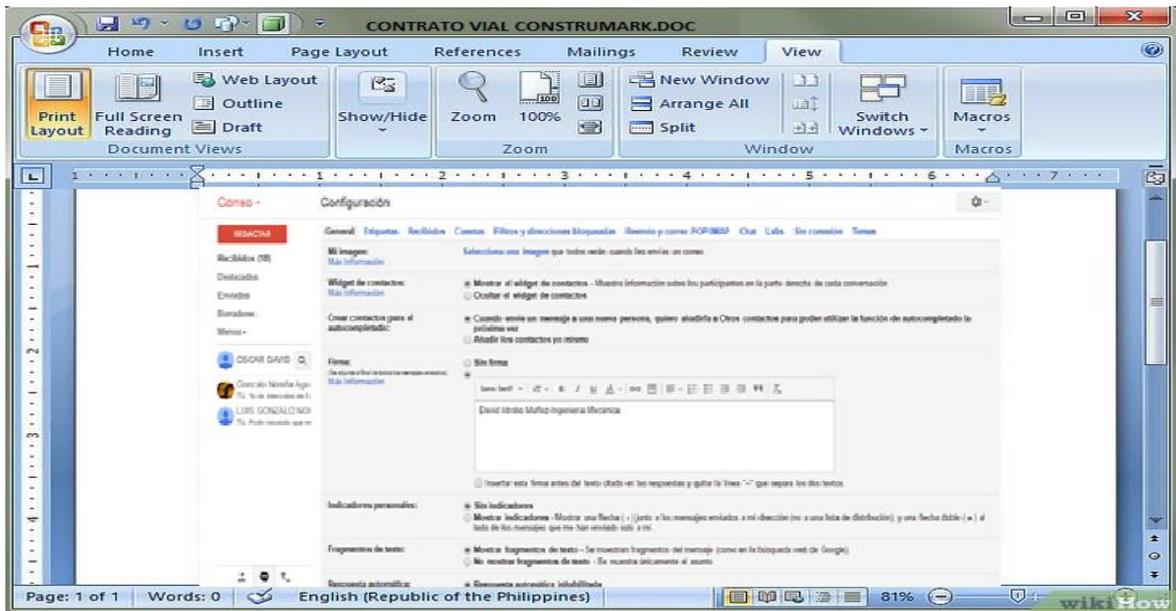
La correspondencia que produzca la compañía deberá ser ingresada en el formato de control, cuando se trate de un correo electrónico se almacenara en una carpeta digital correspondiente al proceso del cual sea parte el correo.

**Tabla 16: Gestión de correspondencia**

CONTROL DE CORRESPONDENCIA						
AMAZONAS BUILDING AMAZONBUILD S.A.						
Fecha	Datos del Remitente		Asunto	Datos del Destinatario		
	Dependencia	Nombre del empleado		Entidad	Nombre	Ciudad

**Elaboración:** Casenda, M.

## Gráfico 18: Archivo digital



Elaboración: Casenda, M.

La comunicación física como cartas y memorandos deben ser impresos en formatos de tamaño carta, oficio, etc.

- **Gestión de informes**

La compañía tiene como política interna la presentación de informes sobre los avances de las obras y uso de equipos y maquinaria que alquila como parte de sus actividades, los informes se presentan de manera mensual, en su contenido se detalla el estado del caso o proceso y otros acontecimientos de forma general, estos informes deben ser llenados en base a parámetros establecidos para conocimiento preciso sobre el desarrollo de las actividades, se presenta a continuación un formato general:

**Gráfico 19: Presentación de informe**

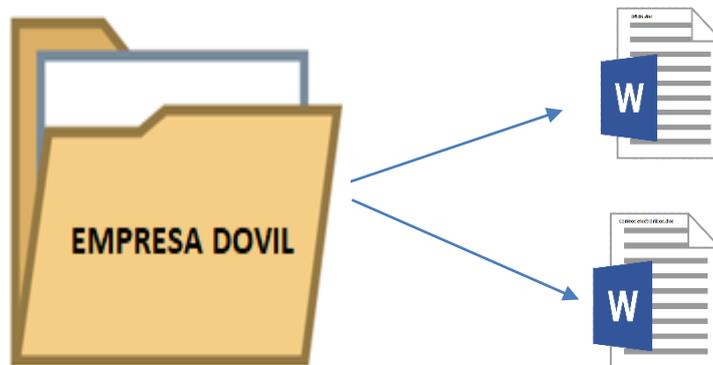
PRESENTACIÓN DE INFORME				
AMAZONAS BUILDING AMAZONBUILD S.A.				
Fecha de presentación del informe:				
Contrato				
Código del contrato				
ACTIVIDADES				
Avance de obra	Inicio obra	Obra intermedia	Finalización obra	Suspendida
Especificaciones técnicas				
Tipo de edificación	Número de trabajadores	Metros de construcción realizados	Uso de maquinaria	Materiales utilizados
PROBLEMAS DETECTADOS				
1				
2				
3				
FOTOS				
Responsable de la obra				
Firma del responsable de la obra			Firma del fiscalizador de la compañía	

**Elaboración:** Casenda, M.

- **Procesamiento de texto**

Debido a la magnitud de la empresa esta posee un sinnúmero de archivos y documentos digitales que forman parte de algún proceso, por tal razón se debe contar con varias carpetas destinadas a almacenar los archivos relacionados con cada proceso, para su fácil localización de deberá identificarla por tipo de contrato, nombre de la empresa contratante o del representante legal, criterio que será adoptado por la persona responsable del manejo del archivo, a su vez estas carpetas mantendrán otras subcarpetas en las que se puede colocar otros documentos producidos pero pertenecientes al mismo proceso.

**Gráfico 20: Procesamiento de texto**



**Elaboración:** Casenda, M.

- **Gestión de archivos**

Para mantener un adecuado funcionamiento sobre la documentación e información relevante, la compañía debe contar con un repositorio de datos y documentos, en el cual se pueda digitalizar con facilidad la información.

Por lo tanto, las fuentes de almacenamiento de información deberán poseer una amplia capacidad para asegurar la confiabilidad de la misma, para ello será necesario adquirir elementos de hardware como discos externos, manteniendo las políticas y procedimientos de manejo de la información que se ha definido en el presente documento.

- **Gestión de telecomunicaciones**

Los correos electrónicos entrantes deben ser almacenados en un archivo especial y destinados en las carpetas asignadas a cada remitente, de igual forma los correos salientes siempre que sean parte de comunicaciones de un proceso deberá ser almacenada en una carpeta según el caso.

### **4.3.3 DIRECCIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

La dirección considera actividades que requieren concretarse de manera puntual, para alcanzar procesos de gestión documental eficientes, en base a técnicas de identificación, codificación, clasificación, cuantificación y localización de información y documentos.

#### **4.3.3.1 Objetivo**

Verificar el cumplimiento de lo planificado para sistematizar el proceso archivístico.

#### **4.3.3.2 Alcance**

Sistema de gestión documental de la compañía.

#### **Descripción del proceso**

- **Proceso de ordenación de expedientes e identificación de archivadores**

Cada proceso se compone de documentos relacionados a los contratos, los mismos que serán ordenados de acuerdo a la fecha más actual sobre los más antiguos.

La documentación debe estar de acuerdo al formato de entrada de documentos.

Se rotularán los muebles empezando desde el lado izquierdo a la entrada de la puerta de acceso, utilizando números romanos para su identificación, en los archivadores se colocarán las carpetas correspondientes a los contratos en proceso de ejecución, respetando el orden ya sea mediante codificación o alfabético.

- **Proceso de registro e identificación de soportes documentales**

Se llenará el formato de identificación documental para conocer en que parte de los archivadores y caja archivadora se encuentran los expedientes, se debe comprobar si la documentación se encuentra digitalizada, además identificar si la documentación es de conservación o eliminación.

Se debe rotular las carpetas con sección, subsección, serie y subserie, además se anotará el código, signatura de localización y fecha de la información.

- **Foliación de expedientes**

Los expedientes se cerrarán cuando el contrato por ejecución de obra o alquiler de equipos y maquinarias haya concluido y se procederá a su expurgo y foliación, a partir de ese momento registrarán los plazos de conservación documental, si la documentación se encuentra digitalizada esta no requiere ser foliada.

- **Expurgo**

En este proceso se debe retirar la documentación duplicada, versiones preliminares, ejemplares multiplicados sobre el mismo asunto, para almacenar únicamente documentación actual, en el caso de no conservar el original se podrá conservar una copia siempre que este sea parte de un contrato.

- **Proceso de foliación**

Realizado el proceso de expurgo y retirada la documentación innecesaria se procederá a foliar cada una de las hojas útiles, las hojas se foliarán en la esquina superior derecha y en la esquina superior izquierda.

El conteo de folios se consignará según el volumen, para la documentación digitalizada este proceso no aplica.

- a. **Foliación de procesos de hasta 30 hojas:** con este tipo de contratos se procederá de la siguiente manera:

- Se foliará los expedientes en ambos lados de cada hoja colocando el número en la parte superior derecha (anverso) e izquierda (reverso), de las hojas útiles del contrato.
  - Las hojas en blanco deben contener la leyenda de ESPACIO EN BLANCO y no deben ser contabilizadas.
  - En la foliación se debe hacer constar el número que corresponda a cada hoja conjuntamente con el número total de hojas del contrato Ej: 1/30, 2/30...., 30/30
- b. **Foliación de expedientes mayores a 30 hojas:** se debe contar las hojas útiles que conforman los expedientes de los contratos, contabilizando tanto el anverso como el reverso.
- Se debe llenar un acta en la cual se haga constar el número de folios, código del expediente, contenido, fecha, nombre y forma de quien realizó el conteo.
  - El acta debe colocarse en la parte inicial del expediente.

#### **4.3.4 Control de la gestión documental**

El control de la gestión documental será un soporte a las actividades de la compañía, en este sentido debe ser tomado como un impulsador de la eficiencia operativa, con la cual se garantice el flujo y la organización de la documentación.

##### **4.3.4.1 Objetivo**

Realizar un control mediante la identificación y valoración documental, dada que la información además de constituirse en una evidencia y registro de las actividades de la compañía se convierte en parte de la memoria institucional.

##### **4.3.4.2 Alcance**

En este elemento administrativo el alcance estará ligado al control de préstamos internos además de la conservación y eliminación de la documentación, que cumplió su ciclo de vida útil en los procesos.

## Descripción del proceso

- **Control interno de la documentación**

La documentación existente en la compañía estará sujeta a control interno, para mantener un sistema de gestión documental oportuno, para ello se debe desarrollar el siguiente proceso:

**Tabla 17: Control de la documentación**

Procesos	Actividad
Identificación y numeración documental	Se identificará con numeración o sigla cada uno de los procesos, pudiendo utilizar un sistema numérico, alfabético o alfanumérico, de acuerdo al criterio del personal responsable del manejo de la información. Se mantendrá una relación correlativa.
Elaboración de respuestas	En caso de generar respuestas se procesarán original y copias de acuerdo al número de destinatarios.

**Elaboración:** Casenda, M

- **Control de préstamo interno de documentos**

El préstamo de documentos a nivel interno debe ser registrado en formato especial para proteger la documentación y determinar responsabilidades sobre la información, identificando a la o las personas a las que se les proporcionó la documentación.

El responsable del manejo del archivo, deberá colocar identificadores en los archivos en el lugar dónde retiro los documentos en calidad de préstamo, para colocarlos posteriormente.

El responsable al momento de la devolución del documento deberá cerciorarse de que este se encuentre completo y en buenas condiciones para su incorporación al archivo al que pertenece, previo registro en el formulario detallando fecha y hora de entrega, nombres y firma del solicitante, en caso de existir novedades se harán constar en el espacio destinado al particular.

**Tabla 18: Préstamo de documentos**

REGISTRO DE PRÉSTAMOS DE DOCUMENTOS						
AMAZONAS BUILDING AMAZONBUILD S.A.						
Nombre del solicitante:					Fecha de solicitud:	
Proceso/contrato:						
Descripción del documento	N° hojas	Ubicación del documento		Entregado por	Recibido por	Fecha devolución
		Caja	Estantería			

**Elaboración:** Casenda, M

- **Eliminación y disposición de la documentación**

En este proceso se identificará los documentos que la compañía maneja con la finalidad de asegurar su conservación o eliminación, lo recomendable es contar con una tabla de retención para cada contrato, lo que facilitará la revisión de la información para continuar el proceso.

- **Evaluación de documentos:** de acuerdo al tipo de actividades que ejecuta la compañía se requiere la conservación de ciertos documentos que sustentan el desarrollo de procesos, y en apego a lo que determina la Ley del Sistema Nacional de Archivos.
  - a. **Valoración transitoria:** en esta categoría se encuentra la documentación que haya cumplido (1) año contado desde su creación.
  - b. **Valoración temporal:** en este grupo están los documentos que hayan cumplido un tiempo de 2 a 5 años.
  - c. **Valoración permanente:** este tipo de valoración incluye la documentación de valor histórico para la compañía como son los estatutos que son aquellos documentos que se refieren a derechos y obligaciones legales y jurídicas y confieren un testimonio ante la Ley, siendo esta una fuente de información de gran valor.

**Eliminación de documentos:** se revisarán las tablas de retención documental una vez al mes, para determinar la existencia de documentos que deban eliminarse ya sea de forma manual o mediante trituración, si los documentos son digitales estos deben ser eliminados del sistema. La responsable de la eliminación de los documentos innecesarios y que en otros casos ya han cumplido el plazo de conservación, esta acción se la debe realizar hasta el fin de cada periodo. Esta actividad debe ser comunicada a los directivos de la compañía dentro de un tiempo prudencial de 15 días y puedan autorizar que se proceda con la depuración de los archivos.

Posteriormente se debe presentar un informe detallando el proceso ejecutado, para constancia de la eliminación documental.

## CONCLUSIONES

- Mediante el diagnostico se pudo constatar que la Empresa “Amazonas Building” no posee un Sistema de Gestión Documental, lo que ocasiona una prestación de servicios deficiente, debido a que la documentación que sustentan los proyectos de la compañía no se encuentra disponibles, por la desorganización que mantiene en sus archivos.
- La empresa no cuenta con procesos administrativos, lo cual dificulta sus actividades diarias, por cuanto se desconoce la utilidad que estos brindan al desarrollo empresarial, lo que hasta el momento ha creado barreras de accesibilidad hacia las nuevas tendencias empresariales.
- La propuesta de un Sistema de Gestión Documental permitirá a la empresa tener una imagen organizada al ritmo del avance de la tecnología, con parámetros definidos para proporcionar la información de manera oportuna y concreta sobre los requerimientos solicitados en su momento.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar acciones correctivas en cuanto a la organización de la información, de esta manera se proporcionarán el manejo de archivos altamente productivos desde el punto de vista de la gestión documental.
- Será conveniente se considere el uso de los cuatro elementos del proceso administrativo, creando espacios de aplicación para cada uno de ellos, en especial para el manejo del sistema de gestión documental en el área de Secretaría, considerando la utilidad de los mismos, los resultados pueden presentarse como valor agregada para la compañía.
- La implementación de un Sistema de Gestión Documental, brindará la oportunidad de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades requeridas en el área de la Secretaría, para mantener una buena organización del archivo y la disponibilidad de su documentación, con información oportuna y confiable.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alegre, L., Berné, C., & Galve, C.** (2000). *Fundamentos de economía de la empresa: perspectiva funcional*. Madrid: Ariel.
- Aranda, N.** (2017). *Diseño de un plan de mejoras de la gestión documental para agilizar los trámites del usuario en el área de secretaría de a Comuna San Jacinto, provincia de Pastaza*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8306>
- Castillo, A.** (2015). *La organización de los archivos de gestión*. Recuperado de: <http://www.organizacion-archivos-gestion/organizacion-archivos-gestion3.shtml>
- Dataprius, SL.** (2018). *Qué es la gestión documental*. Recuperado de: <https://www.dataprius.com/gestion-documental.html>
- González García, O., Lazcano, L., & López, L.** (2013). *Importancia y manejo de gestión y organización de archivos y documentos en la empresa*. Recuperado de: <http://www.trabajos59/gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml>
- González, A.** (2010). *Los estudios de necesidades y uso de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. 4a ed. Madrid: TREA S.L.
- Llamoza, D.** (2018). *Importancia de la organización documental*. Recuperado de [http://www.academia.edu/11056093/IMPORTANCIA\\_DE\\_LA\\_ORGANIZACION\\_DE\\_ARCHIVOS\\_Y\\_DOCUMENTOS](http://www.academia.edu/11056093/IMPORTANCIA_DE_LA_ORGANIZACION_DE_ARCHIVOS_Y_DOCUMENTOS)
- López, M.** (2011). *Los archivos en la Unión Europea, informe del grupo de expertos sobre los problemas de coordinación en materia de archivos*. Bruselas: Comisión Europea.
- Pérez, F., Yrigollen, C., & Tenopala, K.** (2013). *Gestión documental*. Recuperado de: <http://www.gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml>
- Reyes, A.** (2008). *Administración moderna*. 8a ed. México: Limusa.

- Torrellas, J.** (2012). *Proceso administrativo y su importancia en la actualidad*. Recuperado de [https://www.es.slideshare.net/juan\\_luis\\_torrellas/proceso-administrativo-y-su-importancia-en-la-actualidad](https://www.es.slideshare.net/juan_luis_torrellas/proceso-administrativo-y-su-importancia-en-la-actualidad)
- Trujillo Monsalva, G.** (2010). *Gestión documental*. 6a ed. Medellín: Pearson Educación.
- UNAM.** (2009). *Unidad 8. Proceso administrativo*. Recuperado de: <http://www.fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf>
- Universidad Central de Venezuela.** (2010). *Archivos administrativos e intermedios*. Recuperado de: <http://www.archivosadminterm-aai.blogspot.com/2010/05/gestion-documental-se-entiende-por.html>
- Universidad Central de Venezuela.** (2011). *Archivos administrativos intermedios*. Recuperado de: <http://www.archivosadministrativosintermedios.blogspot.com/2011/06/unidad-iv-gestion-documental.html>
- Universidad de Almería.** (2013). *Sistema de gestión integral de documentos*. Recuperado de: <https://www.cms.ual.es/idc/groups/public/@serv/@archivo/documents/documento/sistemageestionintegraldocumentos.pdf>
- Velasco, K.** (2016). *Archivos administrativos e intermedios*. Recuperado de: <http://www.archivosadministrativosintermedios.blogspot.com/2011/06/unidad-ii-archivos-y-tipos-de-archivos.html>

## ANEXOS

### Anexo 1: Entrevista



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**ESCUELA DE SECRETARIADO GERENCIAL**



### **GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA COMPAÑÍA AMAZONAS BUILDING AMAZONBUILD S.A.**

1. **¿Considera usted que la Secretaria de la empresa mantiene una buena gestión documental?**
2. **¿Cree usted que el desarrollo del proceso administrativo en la empresa es el apropiado?**
3. **¿Cree usted que los procesos administrativos requieren de la adopción de medidas urgentes, debido a que estos no se desarrollan apropiadamente?**
4. **¿Considera apropiada la implementación de un sistema de gestión documental para el fortalecimiento de los procesos administrativos en la Secretaría de la compañía?**
5. **¿Por qué considera que el sistema de gestión documental es una buena alternativa para mejorar los procesos administrativos en la compañía?**

## Anexo 2: Encuesta



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE SECRETARIADO GERENCIAL



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA AMAZONAS BUILDING  
AMAZONBUILD S.A.

1. ¿La Secretaria de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A., posee un sistema de gestión documental?

Si	
No	

2. ¿Cómo califica usted la organización documental en la compañía?

Buena	
Regular	
Deficiente	

3. ¿Considera usted que los trámites en la Secretaría de la Compañía Amazonas Building Amazonbuild S.A., se desarrollan de manera ágil?

Siempre	
A veces	
Nunca	

4. ¿Según su apreciación la información proveniente de la compañía proporciona un grado de confiabilidad?

Alto	
Medio	
Bajo	

5. ¿Considera usted que el personal de la Secretaría de la compañía posee el conocimiento necesario para organizar adecuadamente la documentación?

Si	
No	

6. ¿La documentación requerida se localiza en tiempos óptimos y sin dificultades?

Si	
No	

7. ¿Considera usted conveniente la implementación de un sistema de gestión documental para la Secretaría de la compañía?

Si	
No	

8. ¿Cree usted que la organización adecuada de la documental ayudará a mejorar las actividades en la compañía?

Si	
No	

9. ¿En qué medida considera que los elementos administrativos aportan a la eficiencia del sistema de gestión documental en la secretaría de la compañía?

<b>Alto</b>	
<b>Medio</b>	
<b>Bajo</b>	

10. ¿Cree conveniente que la Secretaria emplee en sus actividades los cuatro elementos administrativos?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

**Gracias por su colaboración**

### **Anexo 3: Tabulación encuestas a empleados**

#### **TABULACIÓN ENCUESTAS A EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA AMAZONAS BUILDING AMAZONBUILD S.A**

##### **PREGUNTA 1**

Si	9
No	13

##### **PREGUNTA 2**

Buena	3
Regular	10
Deficiente	9

##### **PREGUNTA 3**

Siempre	6
A veces	16
Nunca	0

##### **PREGUNTA 4**

Alto	9
Medio	11
Bajo	2

##### **PREGUNTA 5**

Si	10
No	12

##### **PREGUNTA 6**

Si	10
No	12

##### **PREGUNTA 7**

Si	24
No	7

##### **PREGUNTA 8**

Si	15
No	7

##### **PREGUNTA 9**

Alto	15
Medio	5
Bajo	2

##### **PREGUNTA 10**

Si	22
No	0