



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y**  
**BIBLIOTECOLOGÍA**  
**CARRERA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE LICENCIADAS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**TEMA:**

“EL MANEJO DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01  
GUARANDA – EDUCACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR - CANTÓN  
GUARANDA, PERIODO 2013-2014”

**AUTORAS:**

BALBERDE SALAZAR SONIA CAROLINA  
PATÍN REA ANA LUISA

**DIRECTORA**

LIC. CECIBELT CEDEÑO ÁLVAREZ, MSc.

**PARES ACADÉMICOS**

LIC. ROCÍO NÚÑEZ AGUIAR  
DR. GONZALO PAREDES

**GUARANDA – ECUADOR**

**AÑO 2015**

## II. DEDICATORIA

Este trabajo de graduación se la dedico a mi DIOS quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar.

A mi familia y a mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han enseñado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, carácter, mi empeño, mi perseverancia para conseguir mis objetivos.

A mis Hermano/as por estar siempre presentes acompañándome incondicionalmente. A mis Sobrinos/as quienes han sido mi motivación mi alegría y mi fe para culminar con mi meta.

Balberde Salazar Sonia Carolina

El presente trabajo va dedicado a DIOS ya que sin él no podría alcanzar mis objetivos, sobre todo por dar la vida, salud y sabiduría necesaria para alcanzar con éxito una etapa más de mi vida.

A mis padres, cuyo amor incondicional me ha inspirado a lo largo de mi vida alcanzar mis metas, en especial a mis hermanas por darme el apoyo necesario y motivar a continuar con mis estudios y poder culminarlo satisfactoriamente este trabajo de investigación.

Patín Rea Ana Luisa

### **III. AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar a la Facultad Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, y a la Escuela de Secretariado Ejecutivo y Bibliotecología por habernos dado la oportunidad de prepararnos en su noble Institución y obtener el Título de Licenciadas en Gestión Administrativa y de esta manera convertirnos en profesionales eficiente, emprendedoras y con grandes valores para contribuir con la sociedad y en el campo laboral con responsabilidad

A las Autoridades de nuestra Facultad quienes día a día han venido emprendiendo nuevos proyectos y programas para que los estudiantes podamos optar por alguno de ellos, así como también a todas nuestras/os docentes quienes con su capacidad, conocimiento, valores, profesionalismo y paciencia supieron impartir sus sabias enseñanzas.

A mis compañeras de clases quienes con sus ocurrencias pudimos culminar la carrera con tanto sacrificio y satisfacción.

Nuestro sincero agradecimiento a la Directora Licenciada Cecibelt Cedeño y mis Pares Académicos Licenciada Roció Núñez y Licenciado Gonzalo Paredes, quienes con su versada capacidad, sabios conocimientos, acertadas indicaciones y sugerencias guiaron para culminar nuestra investigación de trabajo y nuestra carrera profesional.

Balberde Salazar Sonia Carolina

Patín Rea Ana Luisa

#### **IV. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA**

La Lic. CECIBELT CEDEÑO ÁLVAREZ, MSc., Docente Directora del trabajo de graduación, a petición de parte interesada; tiene a bien.

#### **C E R T I F I C A R :**

Que las Señoritas: BALBERDE SALAZAR SONIA CAROLINA con cédula de Identidad No. 0202098117 y PATÍN REA ANA LUISA con cédula de Identidad No. 0202285946, Estudiantes de la Carrera de Gestión Administrativa, han ingresado las sugerencias y recomendaciones emitidas en mi calidad de Directora Académica de su trabajo final de Graduación titulado: **"EL MANEJO DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL, 02D01 GUARANDA - EDUCACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR-CANTÓN GUARANDA, PERIODO 2013-2014"** del cual son Autoras.

En tal virtud presento mi aval para que puedan continuar con el trámite legal de la Defensa.

Guaranda mayo 15, 2015



Lic. Cecibelt Cedeño Álvarez, MSc.

**DIRECTORA**

## V. AUTORÍA NOTARIADA



Las opiniones, ideas, análisis, interpretaciones, comentarios y demás aspectos relacionados con el tema: **“EL MANEJO DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 GUARANDA – EDUCACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR - CANTÓN GUARANDA, PERIODO 2013-2014”**, que se investiga, son de exclusiva responsabilidad de las autoras, con Bibliografía y referencias Electrónicas.

  
Balberde Salazar Sonia Carolina  
C.I. 0202098117

  
Patin Rea Ana Luisa  
C.I. 0200918886

ESCRITURA PÚBLICA  
DECLARACION JURADA

Señoritas SONIA CAROLINA BALBERDE SALAZAR y ANA LUISA PATÍN REA.

En la ciudad de Guaranda, capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día JUEVES, CATORCE DE MAYO DE DOS MIL QUINCE, ante mí, Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparecen las señoritas SONIA CAROLINA BALBERDE SALAZAR y ANA LUISA PATÍN REA. Las comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, de estado civiles, solteras, capaces, de contraer obligaciones, domiciliadas en esta ciudad y Cantón, a quienes de conocerles doy fe, en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía y papeletas de votación cuyas copias adjunto a esta escritura. Advertidas por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinados en forma separada, de que comparecen al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentados en debida forma, prevenidas de la gravedad del juramento, de las penas de perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declaran lo siguiente: "Previo a la obtención del Título de Licenciadas en Gestión Administrativa, que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "EL MANEJO DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 GUARANDA EDUCACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR – CANTÓN GUARANDA, PERÍODO 2013-2014", son de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras. Es todo cuanto podemos decir en honor a la verdad." (Hasta aquí la declaración juramentada rendida por los comparecientes, la misma que queda elevada a escritura pública con todo el valor legal). Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso; y leída que les fue a los comparecientes íntegramente por mí el Notario, se ratifican en todo su contenido y firman conmigo en unidad de acto. Incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-

Señorita SONIA CAROLINA BALBERDE SALAZAR

Señorita ANA LUISA PATÍN REA

Doctor Guido Fabián Fierro Barragán  
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA

DOY FE: Que esta copia fotostática  
ES EXACTA A SU ORIGINAL  
que me fue exhibido.  
Guaranda, 14 de Mayo del 2015

Dr. Guido Fierro Barragán  
NOTARIO PÚBLICO 1ro DEL CANTÓN GUARANDA, D.1

Dr. Guido Fierro Barragán  
NOTARIO PÚBLICO 1ro  
GUARANDA ECUADOR

GFB

## VI. TABLA DE CONTENIDOS

### Contenido

I.	PORTADA.....	I
II.	DEDICATORIA .....	II
III.	AGRADECIMIENTO .....	III
IV.	CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA.....	IV
V.	AUTORÍA NOTARIADA.....	V
VI.	TABLA DE CONTENIDOS .....	VII
VII.	LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS .....	X
VIII.	LISTA DE ANEXOS.....	XI
IX.	RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL.....	XII
X.	INTRODUCCIÓN .....	XIII
	CAPÍTULO I .....	1
1.	TEMA.....	1
2.	ANTECEDENTES .....	2
3.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
4.	JUSTIFICACIÓN .....	5
5.	OBJETIVOS .....	7
5.1	OBJETIVO GENERAL.....	7
5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
6.	MARCO TEÓRICO.....	8
6.1	MARCO REFERENCIAL, GEOREFERENCIAL, LEGAL.....	8
6.1.1	MARCO REFERENCIAL.....	8
6.1.2	MARCO GEOREFERENCIAL.....	11
6.1.3	MARCO LEGAL.....	12
6.2	MARCO CONCEPTUAL.....	15
6.3	TEORÍA CIENTÍFICA.....	20
	ORIGEN DEL ARCHIVO .....	20

SERVICIO AL USUARIO .....	30
7. HIPÓTESIS.....	38
8. VARIABLES .....	39
8.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	39
8.2 VARIABLE DEPENDIENTE .....	39
8.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	40
9. METODOLOGÍA .....	42
9.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	42
9.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	42
9.3 INSTRUMENTOS.....	43
9.4 UNIVERSO Y MUESTRA .....	44
9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS .....	44
CAPÍTULO II.....	45
2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
2.1.1 ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS .....	45
2.1.2 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS .....	51
2.1.3 ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SECRETARIA .....	57
2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	59
2.3 CONCLUSIONES .....	60
2.4 RECOMENDACIONES.....	61
CAPÍTULO III.....	62
PROPUESTA.....	62
3.1 TÍTULO .....	62
3.1.1 INTRODUCCIÓN .....	62
3.1.2 JUSTIFICACIÓN .....	64
3.1.3 OBJETIVOS .....	65
3.1.4 ANÁLISIS SITUACIONAL.....	66
3.1.5 FODA DEL ARCHIVO.....	67
3.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	68
3.3 INTRODUCCION DE LA GUÍA.....	68
3.4 OBJETIVO DE LA GUÍA.....	69



3.5	DESARROLLO .....	69
3.6	RECOMENDACIONES DE LA GUÍA .....	78
3.7	PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA .....	79
3.8	RESULTADOS ESPERADOS .....	80
3.8.1	RESULTADOS DE LA SOCIALIZACIÓN .....	81
3.9	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE .....	84
3.9.1	CONCLUSIONES .....	84
3.9.2	RECOMENDACIONES .....	84
3.10	BIBLIOGRAFÍA .....	85
3.11	ANEXOS .....	87

## **VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS**

### **ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS**

CUADRO Y GRÁFICO N° 1 OPTIMIZACIÓN DEL ARCHIVO.....	45
CUADRO Y GRÁFICO N° 2 ARCHIVO ORGANIZADO.....	46
CUADRO Y GRÁFICO N° 3 ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO.....	47
CUADRO Y GRÁFICO N° 4 SERVICIO AL USUARIO.....	48
CUADRO Y GRÁFICO N° 5 CONDICIONES DE LOS DOCUMENTOS.....	49
CUADRO Y GRÁFICO N° 6 GUÍA DE ARCHIVO.....	50

### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS**

CUADRO Y GRÁFICO N° 1 SERVICIO AL USUARIO.....	51
CUADRO Y GRÁFICO N° 2 PROPORCIONA UN SERVICIO FIABLE.....	52
CUADRO Y GRÁFICO N° 3 ASPECTOS QUE DEBERÍAN MEJORAR.....	53
CUADRO Y GRÁFICO N° 4 TIEMPO PARA RECIBIR SU PEDIDO.....	54
CUADRO Y GRÁFICO N° 5 TAREA PRINCIPAL DE UNA SECRETARIA.....	55
CUADRO Y GRÁFICO N° 6 SECRETARIA PILAR DE UNA OFICINA.....	56

### **ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SECRETARIA**

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	57
--------------------------------	----

## **RESULTADOS DE LA SOCIALIZACIÓN**

CUADRO Y GRÁFICO N°1 Existencia de la clasificación y organización de archivo	81
CUADRO Y GRÁFICO N° 2 Servicio al usuario.....	82
CUADRO Y GRÁFICO N° 3 Guía de archivo.....	83

## **VIII. LISTA DE ANEXOS**

<b>ANEXO 1.</b> ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS.....	87
<b>ANEXO 2.</b> ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS .....	89
<b>ANEXO 3.</b> ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SECRETARIA.....	91
<b>ANEXO 4.</b> FOTOGRAFÍAS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.....	93

## **IX. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

El manejo del archivo en las Instituciones permite desempeñar las actividades laborales brindando el mejor servicio a los Usuarios y Ejecutivos de la Institución, tomando en cuenta que no solo es beneficio para Institución sino para todos quienes conforman la Organización e Institución a la cual pertenezcan.

El desempeño laboral de las Secretarías Ejecutivas en la actualidad incorpora una serie de actividades como la recopilación de datos, manejo de prioridades, control del tiempo, autoestima, entre otros que garantizan el desarrollo e integración de habilidades, destrezas, técnicas y las actividades secretariales en diferentes instituciones tanto públicas como privadas.

En lo antes mencionado, se enfatizan diversos factores que impulsan a la realización de una investigación del manejo del archivo central de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación de la provincia Bolívar.

Es precisamente en este contexto en el cual se desarrolló el proceso investigativo, partiendo de los procesos metodológicos que establece la investigación moderna, es decir, de las Secretarías Ejecutivas, Funcionarios Administrativos o Jefes Departamentales de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación de la provincia Bolívar.

Para trabajar la investigación, se estableció una hipótesis “La adecuada organización y clasificación del archivo mejorará el servicio del usuario en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación Del Cantón Guaranda.

Esto llevará necesariamente a la presentación de una propuesta la que se planteará una guía de Clasificación y Organización del Archivo para la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación Del Cantón Guaranda, el mismo que consta de Técnicas y formas de mantener un archivo organizado etc. para optimizar el tiempo y la mejora al servicio al usuario en el determinado tiempo.

## **X. INTRODUCCIÓN**

El Manejo del Archivo en las Instituciones permite el mejor desempeño de sus actividades, tomando en cuenta que tener documentos clasificados y organizados es brindar el mejor servicio a los usuarios proyectando la imagen profesional como Secretarías Ejecutivas.

El usuario es quien determina, el servicio que brinda la Institución y analizar a la persona quien brinda servicio e información necesaria y de acuerdo a los requerimientos. Todas las instituciones deben contar con procedimientos y clasificación de los archivos como: Inspección de documentos, Clasificación ya sea alfabético, numérico, cronológico, por asunto, Codificación o Marcar, Distribuir, Archivar documentos activos y pasivos.

Las Secretarías Ejecutivas tiene conocimientos básicos y fundamentales dentro de su especialidad; el archivo como asignaturas se encuentra dentro de las más importantes, sin lugar a dudas el uso de esta técnica contribuye a optimizar el tiempo.

Sin embargo las Secretarías Ejecutivas, Funcionarios Administrativos o Jefes Departamentales de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación de la provincia Bolívar; no ponen en práctica la Clasificación y Organización de los Archivos lo que afecta la demora al servicio del usuario, su desempeño es importante para el cumplimiento de sus tareas y para la eficiente labor que realiza el Ejecutivo El archivo es importante y de fácil manejo está organizado y aplican un correcto sistema.

Nuestro afán es de situar en la práctica el conocimiento científico y técnico de los sistemas de clasificación y organización de Archivo los mismos que servirán para proporcionar un mejor almacenamiento y recuperación de los documentos de su superior y su rapidez en el manejo de los papeles que se genera a diario tanto en el interior como al exterior de la Institución.

# **CAPÍTULO I**

## **1. TEMA**

EL MANEJO DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01  
GUARANDA – EDUCACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR - CANTON  
GUARANDA PERIODO, 2013-2014.

## **2. ANTECEDENTES**

### **Historia del archivo**

(Del latín, archivum, chartarium, tabularium; la primera a su vez deriva de la voz griega archeion, que significa principio, origen lugar seguro). Esta es la etimología que reconoce el diccionario académico, pero hay autores en desacuerdo con la misma. “Lo más probable dice- Tanodi, es que derive de la raíz griega archeion, que significa la sede o el palacio del magistrado, la curia donde reside al Archon, o sea la persona que manda. Tanto el archon como el Archeion necesitaban que se guardasen los documentos y libros relacionados con sus actividades y funciones”.

Antiguamente se le designaba con este nombre al lugar donde se conservaban los diplomas y documentos de origen oficial que eran, al propio tiempo, fuentes históricas y de investigación para el estudioso.

Hoy el archivo es el repositorio donde se guardan documentos públicos y particulares originales, es decir generalmente no impresos. También archivo quiere decir el conjunto de estos documentos.

Los primeros archivos existieron en Egipto y Caldea. Los pueblos de la antigüedad tuvieron sus archivos, por lo regular en los templos, bajo la custodia de los sacerdotes.

En 1887; se descubrió en Tell-el-Amarna, emplazamiento de la ciudad de Akutaten fundada por Amenofis IV, el archivo diplomático de la corte Egipcia, archivo consistente en centenares de cartas escritas en caracteres cuneiformes sobre tabletas de ladrillo, cambiadas entre los Faraones de esa Dinastía ( 1430-1385 A.J.) y los Reyes de Babilonia.

Hacia 1850; el arqueólogo Inglés Layard, descubrió en las ruinas de la antigua Ninive, el antiguo archivo del rey Asurbanipal (siglo VII A.J.) que contenía alrededor de 22 mil

tabletas. Los Griegos conservaban esmeradamente los restos de los tratados, Leyes, listas de vencedores y otros. Documentos cuya custodia tuvo a su cargo el Areópago y luego el Metroon, el santuario de la Gran Madre, que fue el archivo oficial de Atenas.

La Dirección Distrital 02D01 Guaranda - Educación, a pesar de ser una institución educativa pública con sólidas bases de creación en el ámbito estructural adolece de un Archivo Central en un 70%, lo que ha provocado la pérdida de documentación, demora en la consecución de los trámites administrativos y el mal servicio a los clientes, por tal motivo se propone, que contribuya a una buena organización y clasificación en sus funciones diarias.

Ya que con la aplicación de una guía de sistema de organización y clasificación del Archivo en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda - Educación, se podría resolver la problemática de la descentralización de documentos, o la demora de la información solicitada, por lo que también representa la mala atención a los usuarios quienes han solicitado dicha información, lo que ha representado la mala organización y clasificación de los documentos.

Previo a la elaboración de un diagnóstico de la situación actual, la creación de una guía de clasificación y organización del archivo mejorara su implantación en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda - Educación, para lo cual se contaría con un eficiente sistema de clasificación y organización de los documentos y brindar un servicio eficiente a los usuarios, considerando la importancia que representa para toda la organización de cualquier índole, la necesidad de guardar y conservar documentos para consultarlos en el futuro, como son datos estadísticos, resoluciones de organismos de cogobierno, expedientes académicos, y la conformación del archivo histórico, los cuales exigen protección especial contra situaciones y condiciones ambientales y riesgos de pérdidas, evitando a la Institución pérdidas de tiempo, recursos e información valiosa para que intercambie toda información que llegue y se proceda eficientemente.



### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo influye la organización y clasificación del archivo en el servicio al usuario en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación Del Cantón Guaranda- Provincia Bolívar, Periodo 2013-2014.?

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad mantener un adecuado control y uso ordenado de los archivos en una institución permite desarrollar gestiones y servicio eficientes en cuanto a su correcto desarrollo institucional.

El manejo de documentos así como el sistema de clasificación y organización del archivo debe estar bajo responsabilidad de quien tiene los conocimientos básicos, esta consiste de la importancia de correcto control, creación, utilización, almacenamiento, protección y disposición de los documentos necesarios en cada transacción que se realiza, ya que es fundamental diagnosticar el adecuado manejo a quien esté a cargo de la organización y clasificación del Archivo central de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación Del Cantón Guaranda, que permitirá establecer el cambio para llevar a cabo un archivo en forma eficiente, segura para que sus usuarios tengan la facilidad en su localización y el servicio eficiente a sus usuarios.

En si el 75 % se provee mejorar el archivo central de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación, ya que la institución actualmente se encuentra con una mala organización en la clasificación y organización de los archivos, debido que no cuentan con ningún modelo de sistema de clasificación de archivos.

El trabajo de nuestra investigación proyectará prevalecer la utilización de un archivo debidamente organizado y clasificado, hoy que tenemos necesidad de ingresar y de ir a la par en el mundo de la competitividad que nos desarrollamos; motivo por el cual la secretaria debe emplear y optimizar al máximo el tiempo; en sus actividades laborales, permitiéndole beneficios y satisfacciones tanto en lo personal como en lo empresarial, las razones por las cuales se ha emprendido esta investigación es buscar una solución a la necesidad de contribuir a un buen manejo de organización y clasificación del archivo a fin que mejore la gestión académica, administrativa y el servicio eficiente a los usuarios mediante la utilización de un archivo organizado como herramienta fundamental para el desarrollo respectivo.

El presente trabajo beneficiará a las Secretarias Profesionales, a los Ejecutivos, y a la Sociedad en el entorno mediante la aplicación de un trabajo profesional y discreto que por ende mantiene la Secretaria en la actividad diaria que brinda la institución, con el desarrollo de este trabajo se aspira que pongan en práctica una de las disciplinas propias de la profesional de Secretariado que es el Archivo, con la Organización y Clasificación demostrando efectividad y eficiencia en su desempeño Profesional, ya que es importante en el ámbito secretarial para desempeñarse de la mejor manera en sus labores encomendadas por su superior.

Es fundamental recordar que mantener un archivo organizado es un recurso primordial para quienes desean triunfar en la oficina, escalar posiciones y desempeñarse como profesionales en diferentes áreas, ya que tiene como objetivo principal optimizar las labores diarias de la Secretaria.

La utilización de los diferentes sistemas de organización y clasificación del Archivo de acuerdo a las necesidades de cada oficina mantiene su importancia ya que permite en si mantener los documentos en su lugar. Si bien es cierto, en la actualidad el avance tecnológico pretende desplazar esta destreza; sin embargo la experiencia y el día a día nos permite corroborar la importancia a través del tiempo ya que siempre nos encontramos con dificultades e imprevistos.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la organización y clasificación del archivos central de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación de la Provincia Bolívar, Cantón Guaranda del Periodo 2013-2014.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la organización y clasificación que utilizan para archivar los documentos en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación.
- Fundamentar los aspectos teóricos en la organización y clasificación del archivo para mejorar en el servicio al usuario de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación.
- Diseñar una guía de clasificación y organización del archivo para mejorar el servicio al usuario en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación.

## **6. MARCO TEÓRICO**

### **6.1 MARCO REFERENCIAL, GEOREFERENCIAL, LEGAL**

#### **6.1.1 MARCO REFERENCIAL**

La Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Educación, es una institución educativa pública, particulares y fiscomisionales, con domicilio en la Ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar creada, dentro de la jurisdicción de la coordinación Zonal 5 antes llamada Dirección de Distrital de Educación Interculturalidad Bilingüe, en la actualidad llamada como “Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Educación”, en la cual se realizó una nueva reformas con el: **ACUERDO N° 159 -12**, Gloria Vidal Illingworth - Ministra de Educación. Considerando. (<http://educacion.gob.ec>).

Que la constitución de la República, en su artículo 154, numeral 1, establece que a los ministros y ministras de estado, además de las atribuciones determinadas en la ley, les corresponde “ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera a su gestión”;

Que los artículos 25 y 27 de la ley Orgánica de la Educación Intercultural (LOEI), publicada en el segundo Suplemento del Régimen Oficial 417 del 31 de marzo de 2011, determinan que a autoridad educativa nacional está conformada por cuatro niveles de gestión, uno de carácter central y tres de gestión desconcentrada que son: zonal interculturales y bilingües, Distrital Intercultural y Bilingüe; y, circuitos educativos interculturales y bilingüe;

Que con el decreto ejecutivo 357 de mayo de 2010, publicado en el Registro Oficial 205 de 2 de junio de este año, se reforma el artículo 6 del Decreto Ejecutivo 878 y se establecen nueve zonas administrativas de planificación; y se incluye la Disposición General Tercera, que prescribe: “TERCERA”: la organización administrativa y territorial de las entidades y organismos que conforman la Administración Pública Central e Institucional deberá observar la zonificación determinada en el artículo 6.- la

desconcentración institucional de estas entidades y organismos se realizara en las zonas que corresponda, según una matriz de competencias desconcentradas y descentralizadas y el modelo de gestión institucional desarrollados, bajo la coordinación de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.- Excepcionalmente, y solo con autorización expresa del Presidente de la República, estas instituciones podrán adoptar una organización territorial que no sea zonal”;

Que, la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, con base en el Decreto Ejecutivo 357, ha promovido el nuevo modelo de gestión territorial del Estado, el cual plantea la conformación de niveles de desconcentrados; y mediante oficio N° SENPLADES- SGDE-2011-0106 del 07 de junio 2011, oficializa los distritos administrativos, como parte de proceso de transformación del Estado basada fundamentalmente en la presentación de servicios públicos de manera más cercana a la ciudadanía;

En uso de las atribuciones que le confiere los artículos 154, numeral 1 de la Constitución de la República, 22, literales t) y u), 29 y 30 y Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, y 17 y 55 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, Acuerda.

Art. 1 “CREAR, dentro de la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5, el Distrito educativo intercultural y bilingüe “GUARANDA”, ubicada en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar; con la estructura orgánica, atribuciones y responsabilidades determinadas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación, expedido con Acuerdo Ministerial 020 de 25 de enero de 2012, y con competencia en la circunscripción territorial definida por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo mediante oficio N° SENPLADES-SGDE-2011-0106 del 07 de junio de 2011. Su sede estará situada en la convención de 1884 y Avenida Isidro Ayora de la Ciudad de Guaranda - Provincia Bolívar”.

COORDINACIÓN ZONAL	PROVINCIA	SITUACIÓN ACTUAL			SITUACIÓN DEFINIDA	
		EOD	DESCRIPCIÓN EOD	TIPO	DISTRITO	NOMBRE DEL DISTRITO
COORDINACIÓN ZONAL 5	BOLÍVAR	102	DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN HISPANA DE BOLÍVAR	HISPANO	02D01	DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 GUARANDA – EDUCACIÓN

**MISIÓN:** Direccionar estratégicamente el Sistema Nacional de Educación para ofrecer una Educación de calidad.

#### **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- a. Establecer lineamientos y directrices estratégicas para la formulación de políticas en el ámbito educativo que deben aplicarse a nivel nacional.
- b. Aprobar las políticas que deben aplicarse a nivel nacional.
- c. Presentar información requerida y rendir cuentas periódicas al Presidente de la Republica, a la Asamblea Nacional, a los Ministros Coordinadores, y la sociedad en general.

## 6.1.2 MARCO GEOREFERENCIAL





### **6.1.3 MARCO LEGAL**

#### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

Que, el **Art. 350** de la “Constitución de la República del Ecuador señala que el Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista: la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas: la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo”: (CONSTITUCIÓN, 2008)

Que, el **Art. 351** de la “Constitución de la República del Ecuador establece que el Sistema de Educación Superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del Sistema de Educación Superior con la Punción Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno. Igualdad de oportunidades. Calidad. Pertinencia. Integralidad. Autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el mareo del diálogo de saberes. Pensamiento universal y producción científica tecnológica global”. (CONSTITUCIÓN, 2008)

#### **Ley Sistema Nacional de los Archivos del Ecuador UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura)**

##### **Ley N° 92 - Del 10/6/82**

**Artículo 1°.-** “Constituye Patrimonio del Estado la Documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjera en los archivos de todas las Instituciones de los sectores públicos, y privados, así como la de personas particulares, que sean calificadas como tal Patrimonio por el Comité Ejecutivo previsto en el Archivo 9 de esta Ley, y que sirva de fuente para estudio históricos, económicos, sociales, jurídicos, y de cualquier índoles”. (LARREA, 1982)

**Artículo 4°.-** El Consejo Nacional de los Archivos es una entidad del sector público con ámbito nacional. Tendrá personería jurídica y autónoma administrativa.

**Artículo 23.-** El Consejo Nacional de Archivos “podrá proporcionar ayuda técnica y económica a los particulares que posean documentos que formaren o pudiera formar parte del Patrimonio Documental del Estado, y que la requieran para su conservación y organización adecuada. Igual ayuda se proporcionara al propietario de tales documentos, cuando este facilite su consulta para estudios o investigación”. (LARREA, 1982)

### **NORMAS ISO 15489 DE LA GESTIÓN DE LOS ARCHIVOS**

Norma ISO 15489 regula la gestión de documentos<sup>1</sup> de las organizaciones que los han producido, ya sean públicas o privadas, para clientes externos e internos. Se recomienda la aplicación de todos los elementos expuestos en esta parte de la Norma ISO 15489 para garantizar que se crean, incorporan y gestionan los documentos de archivo adecuados.

Esta parte de la Norma ISO 15489

- Se aplica a la gestión de documentos, en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos de archivo;
- Regula la asignación de las responsabilidades de las organizaciones respecto a los documentos de archivo y las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con estos documentos;
- Regula la gestión de documentos de archivo como apoyo de un sistema de calidad que cumpla con la Norma ISO 9001 e ISO 14001;
- Regula el diseño y la implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo; (NORMA\_ESPAÑOLA\_ISO\_15489)

### **LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL**

**ACUERDO N° 159 -12,** Gloria Vidal Illingworth - Ministra de Educación.  
Considerando

Que con el decreto ejecutivo 357 de mayo de 2010, publicado en el Registro Oficial 205 de 2 de junio de este año, se reforma el artículo 6 del Decreto Ejecutivo 878 y se establecen nueve zonas administrativas de planificación; y se incluye la Disposición General Tercera, que prescribe: “TERCERA”: la organización administrativa y territorial de las entidades y organismos que conforman la Administración Pública Central e Institucional deberá observar la zonificación determinada en el artículo 6.- la desconcentración institucional de estas entidades y organismos se realizara en las zonas que corresponda, según una matriz de competencias desconcentradas y descentralizadas y el modelo de gestión institucional desarrollados, bajo la coordinación de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.- Excepcionalmente, y solo con autorización expresa del Presidente de la República, estas instituciones podrán adoptar una organización territorial que no sea zonal”;

“En uso de las atribuciones que le confiere los artículos 154, numeral 1 de la Constitución de la República, 22, literales t) y u), 29 y 30 y Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, y 17 y 55 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, Acuerda.”  
(<http://educacion.gob.ec>)

Art. 1 CREAR, dentro de la jurisdicción de la Coordinación Zonal 5, el Distrito educativo intercultural y bilingüe “GUARANDA”, ubicada en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar; con la estructura orgánica, atribuciones y responsabilidades determinadas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación, expedido con Acuerdo Ministerial 020 de 25 de enero de 2012, y con competencia en la circunscripción territorial definida por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo mediante oficio N° SENPLADES-SGDE-2011-0106 del 07 de junio de 2011. Su sede estará situada en la convención de 1884 de la Ciudad de Guaranda - Provincia Bolívar.

## 6.2 MARCO CONCEPTUAL

**Archivador.-** Mueble o caja que reúne las características adecuadas para la protección de los documentos.

**Archivar.-** Es el procedimiento por el cual los documentos de una empresa es ordenada sistemáticamente para ser conservados en forma que puedan ser recuperados fácilmente y sin equivocación

**Archivista.-** Persona que tiene a su cargo un archivo.

**Archivo (Fichero).-** Conjunto de información estructurada en unidades de acceso denominada registró. (NAHÚM ABUADILI, 2008)

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

**Archivo Cronológico.-** Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.

**Archivo Numérico.** Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asignará a cada persona física o moral conforme se vayan "abriendo". (PARERA PASCUAL, 2011)

**Archivo.-** Al conjunto ordenado de documentos que una sociedad, una institución o una persona elabora en el marco de sus actividades y funciones. El lugar donde se custodian documentos importantes para una organización, es información almacenada de manera digital en algún medio especialmente diseñado para este fin.

**Archivo.-**Consiste en un conjunto ordenado de documentos que se guardan con un fin concreto de acuerdo con unas normas y criterios previamente establecidos. También denominamos fichero al lugar físico donde se almacena la documentación.

**Archivología.**-“Es la disciplina auxiliar de la historia que estudia la creación, desarrollo, organización, administración y funciones de los archivos”. (PARERA PASCUAL, 2011)

**Bloque.**- Es la cantidad de información que se transfiere en cada operación de lectura o escritura sobre un archivo.

**Campo.**- Es cada uno de los diferentes datos que constituyen un registro lógico.

**Central.**- Del latín centrālis, es aquello perteneciente o relativo al centro. Este término tiene una gran variedad de usos: puede tratarse del punto interior equidistante de los límites de una figura o de una superficie; del espacio donde convergen acciones coordinadas.

**Claves.**- Se denomina a un campo especial del registro que sirve para identificarlo

**Constancia.**- La permanencia implica constancia en los acuerdos y en los compromisos, la comunicación escrita es la única forma de garantizar eficazmente que lo que un día se pacta sigue en pie, un pedido, precio de un producto, condiciones de pago, forma y plazo de envío. En la constancia de las diferentes partes e interacciones en la relación mercantil o comercial.

**Cordialidad.**- Es la amistad franca y sincera. Es el valor que más enriquece las relaciones interpersonales.

**Cortesía.**- Atención que les brindamos a las demás personas.

**Documentación.**- Es simplemente la ciencia que estudia los documentos, relacionada con la biblioteconomía por un lado y con las ciencias de la información por otro. También se conoce bajo este nombre al conjunto de documentos que tratan sobre un mismo asunto o tema, e incluso en un sentido más estricto, como los papeles oficiales que prueban la identidad de alguien o acreditan alguna cosa

**Flexibilidad.**- Capacidad de adaptación a nuevas situaciones, forma de actuar en entornos adversas situaciones conflictivas y condiciones de incertidumbre, forma en que decepciona las sugerencias críticas, apertura a la experiencia.

**Gaveta.-** nombre que recibe cada uno de los cajones que conforma un archivador. (OCÉANO, 1999)

**Gestión.-** Proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimientos de los factores que en él intervienen. Diligencia que conduce al logro de un negocio o satisfacción de un deseo.

**Iniciativa y capacidad de trabajo.-** La secretaria con iniciativa se anticipa a las necesidades del jefe y actúa en consecuencia: reúne información relacionada con el tema de una carta que acaba de llegar, averigua los detalles que no se incluían en un informe. Es obvio que la mayoría de los jefes agradecerá esta capacidad, si bien la secretaria debe utilizarla en todo momento de manera juiciosa para no dar la impresión de que está asumiendo las funciones que están reservadas al jefe.

**Inserción.-** Es posible dar cuenta de la acción de incluir una cosa en otra, o bien de incluir a un individuo dentro un grupo cuando este por x razón aún no ha logrado ingresar en él.

**Inteligencia.-** En general se define como la facultad de conocer, comprender y entender, es parte de unas aptitudes innatas, pero es posible educarla y mejorar su rendimiento.

**La dignidad humana.-** Es el sentimiento que nos permite vernos como personas valiosas, sin importar cuan sencilla o elegante sea nuestra vida material y social. (VINUEZA ACOSTA, 2011)

**Manejo.-** Entendemos por manejo la acción de manejar, de organizar o conducir un objeto o una situación bajo características especiales que lo hacen específica y, por consiguiente, requieren destrezas igualmente particulares.

**Manual.-**"Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa". (<http://www.monografias.com/>)

**Operativos.-** Que produce el efecto que se pretendía

**Organización.-** En lo referente a la organización de un archivo, la persona encargada de realizarlo debe tener en cuenta varios aspectos, entre los que cabe destacar, en primer lugar, el coste de la instalación, también tiene que considerar que la capacidad de archivación del mobiliario que vaya a utilizar permita una posterior ampliación, pues es previsible que se produzcan nuevos ingresos.

**Paciencia.-** Es el valor que hace a las personas tolerar, comprender y soportar los contratiempos y las adversidades con fortaleza, moderando sus palabras y su conducta para actuar de manera acorde a la situación. (VINUEZA ACOSTA, 2011)

**Permanencia.-** Todo escrito tiene como primera propiedad la de ser permanente. La permanencia conlleva duración, el complejo mundo de los negocios reposa, aparte de la rapidez vertiginosa de sus transacciones, en la permanencia y duración que otorga existencia de un documento.

**Perspectiva.-** Es la representación de la profundidad sobre una superficie de dos dimensiones.

**Posición.-** Es aquella información que permite localizarlo en el espacio en un instante de tiempo determinado.

**Previsión.-** Significa que debe saber anticiparse a las necesidades que puedan surgir.

**Primicia.-** Es la ofrenda que, en el origen de la formación de las religiones o actos espirituales y creencias de los pueblos primitivos, se daba a las divinidades con ocasión de las cosechas, el nacimiento de las crías del ganado o la caza al tiempo de iniciarse estas.

**Problema.-** Es una operación mediante la cual se especifica claramente y de un modo concreto sobre qué se va a realizar la investigación. Es el punto inicial de la cadena: Problema- Investigación- Solución; por tanto, determinará toda la posterior proyección de la investigación se debe tener en cuenta.

**Procedencia.-** Es el origen de algo o el principio de donde nace o deriva, el concepto puede utilizarse para nombrar a la nacionalidad de una persona. La procedencia también es el punto de partida de una persona

**Registros.-** Estructura de dato formado por uno o más elementos denominados "Campos" y estos pueden estar compuestos a su vez por "subcampos".

**Sistema.-** conjunto de normas establecida para el funcionamiento adecuado de algo.

**Sujeción.-** Acción de coger o agarrar con fuerza a una persona o una cosa, de manera que no se mueva, ni se caiga o se escape.



## **6.3 TEORÍA CIENTÍFICA**

### **ORIGEN DEL ARCHIVO**

“Cabe destacar que el origen etimológico de la palabra archivo proviene del latín arche, significa primero, origen; más precisamente, del latín archivum, que significa lugar donde se guarda con seguridad y separación, documentos o papeles. Y técnicamente en palabras archivonomía se define como parte de la administración que plantea, organiza y contrala los documentos de la organización” (NAHÚM ABUADILI, 2008).

Por su parte la palabra archivología se define como disciplina que administra los archivos históricos, ósea la documentación pasiva de las empresa, para su conservación definitiva, es la técnica que trata de la creación, organización, y administración de los archivos, en cambio, el vocablo archivo se define como el conjunto de expedientes y documentos organizados con el fin de integrar una fuente de información para la toma de decisiones. El archivo es un instrumento que cada organización debe adaptar a sus propias exigencias, la variedad de documentos utilizados por los organismos, aunque se dediquen a la misma actividad, es muy grande, así como también son diversas las necesidades de consulta.

### **EL ARCHIVO**

Consiste en un conjunto ordenado de documentos que se guardan con un fin concreto de acuerdo con unas normas y criterios previamente establecidos. También denominamos fichero al lugar físico donde se almacena la documentación.

### **OBJETIVO QUE DEBE PERSEGUIR EL ARCHIVO**

- Archivar, localizar y consultar en forma rápida, fácil y segura.
- Conservar las fuentes históricas.
- Evitar las repeticiones innecesarias y, disminuir la duplicidad del trabajo.
- Economizar el espacio.

“Tomando en cuenta que el archivo es el lugar que permite almacenar y localizar la información, pero más importante y recuperar inmediato cuando sea precisa. Pasemos, en primer lugar, a establecer los conceptos claves para el buen funcionamiento de un archivo”: (PARERA PASCUAL, 2011)

- FUNCIONES
- FINALIDAD

### **FUNCIONES DEL ARCHIVO**

Permitir la adecuada conservación de los documentos para que sea fácil y ágil la localización de cualquier información que se consulte. El archivo debe permitir cumplir dos funciones:

- Almacenar la documentación y
- Recuperar de inmediato los documentos almacenados.

“De estas dos funciones, la más importante y la que va a condicionar e informar toda nuestra actividad archivística es evidente mente, la RECUPERACIÓN INMEDIATA de los documentos. De manera que nos sirve simplemente tener la información ordenada y guardada, si no somos, nosotros y nuestro equipo, capaces de encontrar rápidamente cualquier tipo de información. Esta función ha de tenerse siempre presente pues va a informar todas las decisiones que tomemos en las diferentes fases del ciclo de vida de un archivo.” (PARERA PASCUAL, 2011)

### **FINALIDAD DEL ARCHIVO**

En una organización, los fines fundamentales del archivo son:

Ser el centro activo de la información y de la documentación, de forma que nos permita desarrollar nuestro trabajo de forma eficaz. El archivo es como nuestra biblioteca particular a la que recurrimos constantemente para poder realizar nuestro trabajo: contestar cartas, realizar ofertas, preparar informes, etc.

Proporcionar los mejores servicios, al menor coste posible. Para proporcionarnos el mejor servicio – almacenar y recuperar eficazmente – nuestro archivo puede necesitar una inversión en las técnicas más sofisticadas

Ser un instrumento que nos ayude a conocer el funcionamiento de otros servicios en lo que oferta a las necesidades de buen funcionamiento de nuestro archivo.

El control de los archivos es tan importante como el diseño y el sistema elegido de archivo

Asegurar la perfecta conservación de los documentos tanto activos como inactivos.

### **Clasificación**

En su sentido más simple, clasificar es dividir o separar un conjunto de elementos estableciendo clases, grupos, o series, de tal manera que dichos grupos queden integrados formando parte de la estructura de un todo. En el caso de la clasificación documental, ésta debe responder, en primera instancia, al organigrama institucional, y en segunda, al tipo de documento (serie documental), trátase de oficios, memorandos, balances, entre otros.

### **Ordenamiento:**

Ordenar es el segundo procedimiento que ha de aplicarse a los documentos. Es la operación de unir los elementos o unidades de un conjunto, en este caso documentos de una serie documental, relacionándolos unos con otros, de acuerdo a una unidad-orden establecida de antemano.

Cada serie de documentos tendrá su propio criterio de ordenamiento, según sea su contenido. Normalmente, los criterios de ordenamiento son: cronológico, alfabético, onomástico, temático y geográfico.

## **TIPOS DE ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE LA INSTITUCIÓN**

Interna.- Circular, memorando, convocatoria, acta de juntas, informe, otros.

Externa.- Carta comercial (Oferta y demanda, pagos y cobro: correspondencia bancaria, seguros y reporte; otros), Escritos comerciales (Instancias, oficios, certificados, otros) Escritos de carácter social (Felicitaciones, invitaciones, saludos, carta a la prensa, telegrama, otros). (www.mitecnologico.com)

## **PRINCIPALES SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN**

“Organizar y Clasificar es, sencillamente, ordenar o disponer elementos por clases. En este sentido un buen criterio de ordenación del archivo es todo aquel que facilite la accesibilidad a un determinado documento. Sin lugar a dudas, el criterio clasificatorio que se adopte debe traducirse en la práctica en un sistema de búsqueda que los potenciales usuarios del archivo encuentren comprensible y fácil de usar”. (CULTURAL, 2006)

**SISTEMA ALFABÉTICA:** es el sistema de clasificación que se emplea con más frecuencia debido a sus características de simplicidad y fácil comprensión. Así mismo, hay que apuntar que el sistema alfabético forma parte de todos los restantes. Como su propio nombre indica, este sistema se fundamenta en el orden alfabético: los documentos se disponen u ordenan siguiendo el orden alfabético en función de los nombres o razones sociales de las personas o empresas a las que se refiere.

**SISTEMA POR ASUNTOS:** el archivo por asuntos es la clasificación de los documentos por el tema que tratan y no por nombres de personas, compañías o lugares.

Los archivos por asuntos se establecen con guías y expedientes, o guías y tarjetas, lo mismo que los archivos de correspondencia.

**SISTEMA GEOGRÁFICO:** este tipo de clasificación consiste en ordenar la documentación según la procedencia local, es decir, en relación con las localidades de residencia de los titulares.

La clasificación geográfica es empleada habitualmente por empresas que poseen delegaciones o sucursales en diferentes zonas geográficas. Los correspondientes ficheros comerciales permiten controlar adecuadamente la situación y el posterior desarrollo comercial de una zona.

**SISTEMA NUMÉRICO:** el sistema numérico ordena los documentos de forma correlativa, a partir del número 1; o del 0; como en algunas empresas u organizaciones.

Este sistema de clasificación es sencillo de adoptar y utilizar: los números se emplean con facilidad y son casi infinitos. Así mismo la notación numérica es muy extensible, ya que permite que se vayan añadiendo sucesivamente todos los temas que se quiera. Por tanto, la extensión del archivo o fichero puede ser muy considerable.

**SISTEMA CRONOLÓGICA:** los documentos se archivan de forma progresiva según la fecha de recepción, entrada fabricación, compra, vencimiento, etc.

Cuando se emplea la clasificación cronológica, el documento más reciente se coloca en primer lugar, mientras que el más antiguo queda situado el último.

SISTEMA	VENTAJAS	INCONVENIENTES
Alfabético	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fácil colocación de los documentos</li> <li>▪ Rápida localización (no necesita índice)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dificultad de ampliación</li> <li>▪ Es fácil que quede desordenado si lo utiliza mucha gente</li> </ul>
Por Asuntos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema muy preciso y completo</li> <li>▪ Ampliación ilimitada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De difícil aplicación</li> <li>▪ Necesita disponer de un índice, pues es fácil mezclar los documentos</li> </ul>
Geográfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acceso directo</li> <li>▪ Fácil identificación del material</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requiere buenos conocimientos de geografía</li> <li>▪ Es preciso revisarlo y ponerlo al día periódicamente</li> </ul>
Numérico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fácil clasificación</li> <li>▪ Fácil localización</li> <li>▪ Amplitud ilimitada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No puede funcionar sin un índice</li> <li>▪ Necesita el máximo rigor</li> <li>▪ Pérdida de espacio</li> </ul>

## CLASES DE ARCHIVO

Los archivos como tales prestan un servicio a la sociedad, pues es el testimonio de tiempos pasados y el lugar donde se acude en busca de datos. En el ámbito general y atendiendo al tipo de documentos que contienen podemos distinguir:

**ARCHIVOS HISTORICOS:** Conservan documentos que tienen valor histórico

**ARCHIVO ECLESIASTICOS:** Guardan los documentos correspondientes al quehacer religioso.

**ARCHIVOS DE GOBIERNO:** Recogen documentos de interés para el gobierno de una nación. Podemos distinguir entre archivos de relaciones internacionales y militares.

**ARCHIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN:** Conservan documentos correspondientes a las diferentes administraciones. Se clasifican en: Administración central, Administración autonómica y Administración locales.

Los archivos se clasifican según este criterio de la siguiente manera:

**ACTIVO.-** Contienen la documentación actual usada frecuentemente.

**SEMI ACTIVO.-** Contienen la documentación no activa utilizada ocasionalmente, accesible y cerca del archivo.

**INACTIVOS.-** Contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas utilizada raramente y que no se ofrece a la empresa sino un interés jurídico o histórico.

Los archivos se dividen según el grado de autonomía del siguiente modo:

#### **Archivo centralizado**

- Archivo localizado en un único departamento. En este archivo van a centrarse todos los documentos de la empresa por lo que esa documentación se encuentra en un mismo lugar donde se atenderán a través de la persona que este responsable.
- La centralización se puede realizar solo con documentos definitivos.

#### **Archivo descentralizado**

- Cada departamento tiene su propio archivo.
- Permite mantener la confidencialidad de los documentos.

#### **Archivo mixto**

- Descentralizado o departamentales los archivos activos y semiactivos.
- Centralizado el archivo inactivo o histórico.

## **SOBRE EL ARCHIVO CENTRAL**

Un archivo centralizado puede ser una buena decisión, siempre y cuando tengamos en cuenta los requisitos precisos que tenemos que satisfacer:

- Asegurar un servicio rápido y flexible para acceder a los documentos.
- Asegurar el control y la confidencialidad de los documentos.

“En este archivo central, también llamado de depósito, surge en grandes instituciones la necesidad de referir documentaciones a cada oficina en particular. De este modo nace el archivo sectorial, el que, dentro del área de influencia del archivo central, reúne y procesa documentos de una unidad administrativa. Por lo general, se busca un local amplio y en excelentes condiciones para la conservación de la documentación”. (MASTROPIERRO & Inés, 2011)

## **CICLO DE UN ARCHIVO**

Un archivo tiene un ciclo de vida con cuatro etapas bien diferenciadas que forma parte del proceso completo de la organización de un archivo eficaz.

- Creación y clasificación
- Orden y conservación
- Transparencia
- Eliminación

## **PASOS O PROCEDIMIENTOS GENERAL PARA ARCHIVAR**

“Estos pasos o etapas los puede realizar el trabajador especializado o la secretaria.” (DOMÍNGUEZ CORONA, 1988)

- Inspección de documentos
- Clasificación según el criterio más adecuado a la organización
- Codificación o Marcar
- Distribuir
- Archivar



## **LA IMPORTANCIA DEL ARCHIVO EN LA EMPRESA MODERNA**

El proceso de toda organización, así como el volumen cada vez mayor de información que recibimos, tienden cada vez más, a sustituir la institución genial y los dotes brillantes del individuo por la estandarización y la unificación de los métodos y criterios de eficacia en el trabajo. En toda grande o pequeña empresa se reciben, crean, procesan y transmiten ingentes cantidades de documentos y registros.

“El archivo es la MEMORIA COLECTIVA de la empresa, y, como tal, de suma importancia para su pervivencia y buen funcionamiento. Para su buen funcionamiento precisa que: Todos estén involucrados en esta labor aceptando la responsabilidad propia de cada uno. El archivo sea tan asequible de manejar que cualquier persona que necesite la información depositada pueda encontrarla de manera sencilla y rápida, en los momentos precisos, invirtiendo el menor esfuerzo posible”. (PARERA PASCUAL, 2011)

## **MANEJO DE DOCUMENTOS Y ARCHIVO**

En si el manejo de archivo y documentos es “el almacenamiento, la recuperación y la protección de papales comercial, es decir, lo conocemos básicamente como el archivo que significa custodiar y guardar todas las gestiones realizadas en la Institución, cabe destacar que es una de las actividades más importantes de una institución para su fácil y eficiente localización de la información solicitada. Hoy el manejo de documentos incluye no solo el archivo sino también el control, la utilización, la creación y la responsabilidad final de éstos. El manejo y control de documentos así como el sistema adecuado para su archivo de estar bajo responsabilidad de quien tiene los conocimientos básicos y esté consciente de la importancia del correcto control, creación, utilización, almacenamiento, protección y disposición de los documentos necesarios en cada transacción que se realice.” (DOMÍNGUEZ CORONA, 1988)

Con el manejo de documentos vamos ayudar a la Institución a mejorar la atención al usuario ya que de la organización y clasificación de los documentos depende dar una buena atención a los usuarios entregando la información deseada en el momento

oportuno demostrando eficiencia y calidad del personal encargado de custodiar los archivos.

## **CONSERVACIÓN PREVENTIVA DE DOCUMENTOS**

La conservación preventiva tiene por objetivo asegurar la adecuada conservación de los documentos. Incluye dos niveles:

**Nivel 1:** Asegurar que el espacio físico donde se conservan los documentos cumpla con las mínimas condiciones para evitar que se dañen, entre ellas las siguientes: que el espacio no presente filtraciones de agua, que el cielo y el piso estén en buenas condiciones, que no existan roedores e insectos, que no sea húmedo, buen estado de la red eléctrica y un sistema que restrinja el acceso a cualquier persona.

**Nivel 2:** Asegurar la preservación de los documentos mediante las siguientes acciones:

- Quitar todos los objetos que puedan ser dañinos a los documentos, tales como clips, gomas, cinta scotch y otros elementos que puedan ser perjudiciales.
- Remover papeles borradores, marcadores, clasificadores, entre otros.
- Plegar los registros que son más grandes que el tamaño oficio.
- Limpiar con un paño suave el polvo que esté depositado en los documentos.

## **SERVICIO AL USUARIO**

Es el contacto directo para permitirle al usuario una respuesta inmediata a sus necesidades de orientación que sea satisfactoria y que pueda ayudar a aclarar sus dudas o pueda dar resolución a una necesidad, es uno de los canales más importantes para que los usuarios expresen manifestaciones y sus necesidades e inquietudes, una buena atención al usuario constituye una buena ventaja competitiva frente a otras organizaciones. La calidad de atención es lo que diferencia a otras empresas u organizaciones. Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el usuario, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma.

Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al usuario.

- Cortesía se pierde el respeto si el personal que los atiende es descortés. El usuario desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- Atención rápida a nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle “estaré con usted en un momento” (RIVEROS SILVA, 2002)
- Atención personal nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al usuario por su nombre.
- Personal bien informado el usuario espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura.
- Simpatía el trato comercial con el usuario no debe ser frío y distante, si no por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

## **SERVICIO**

“Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la persona en cargada con el fin de que el usuario obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al usuario es una potente herramienta para la imagen de la institución”. (RIVEROS SILVA, 2002)

Es la capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objetivo, se brinda orientación e información sobre las dudas o temas de interés por parte de los usuarios o clientes brindándoles información segura confiable y satisfactoria teniendo en cuenta que la atención es el primer paso para que una empresa u organización tenga éxito en el futuro. Se refiere a la dedicación a presentar el mejor servicio posible a los usuarios y la satisfacción a sus necesidades:

Implica:

- Conocer las necesidades de los usuarios o ayudantes a determinar sus necesidades futuras.
- Ayudarle a los usuarios a utilizar los servicios de la mejor manera posible.
- Brindar servicio con calidad superior

## **USUARIO**

Es la persona a quien la empresa dirige para informarle, orientarle y convencerle en la obtención de un servicio e información solicitada. “El usuario es la persona más importante en la empresa. El cliente no depende de usted, si no que usted depende del usuario. Usted trabaja para sus usuarios. El usuario no interrumpe su trabajo.” (GABÍN, 2004).

## **PRINCIPIOS:**

- El usuario es la persona más importante en cualquier negocio.
- El usuario no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- Usuario no es una interrupción de nuestro trabajo.

- Es un objetivo. Un usuario nos hace un favor cuando llega.
- No le estamos haciendo un favor atendiéndolo.
- El usuario es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.
- El usuario no es solo dinero en la registradora.
- Es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento con respeto.
- El usuario merece la atención más comedida que podamos darle.
- Es el alma de todo negocio.

## **FACTORES CLAVES PARA LA SATISFACCION AL USUARIO**

**FORTALECER EL AUTOESTIMA:** Cuando estés delante de un usuario no hiera su autoestima: demuestre que en el momento es lo más importante, reforzar el autoestima valorando sus conocimientos, reconociendo sus logros, no reírse de su ignorancia.

**AUTORELACIÓN:** Especialmente para el usuario interno jerarquizar la función, especialmente, en la atención directa al público.

**SOCIALES:** Que los usuarios y funcionarios se sientan bien recibidos por la organización. Todos necesitamos sentirnos miembros de un grupo. Funcionarios bien recibidos y valorados se comprometen con la organización. Usuarios bien recibidos y valorados hablan bien de la organización y retornan con gusto.

**GESTIÓN:** Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

- A preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).
- La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene.

- **“EMPATÍA:** Participación afectiva, y por lo común emotiva, de un sujeto en un realidad ajena”. (LÓPEZ GARCÍA, 2003)

**Una de las técnicas que se usa dentro de la gestión** es la fragmentación de las instituciones. Esto quiere decir que se intenta diferenciar sectores o departamentos. Dentro de la institución y de cada sector se aplicarán los instrumentos mencionados anteriormente para poder gestionarlos de manera separada y coordinarlo en los diferentes departamentos. Hay quienes consideran que la gestión es un proceso en el cual pueden ser reconocidos ciertas etapas. La primera de ellas es la planificación, es en esta etapa donde se fijarán los objetivos a corto y largo plazo y el modo en que serán alcanzados. Es a partir de esta organización donde se determinaran el resto de las etapas. Luego puede ser mencionada la organización, en este momento los gestores determinan detalladamente el procedimiento para alcanzar los objetivos formulados anteriormente. Para ello son creadas la disposición de las relaciones de trabajo y quien las liderará. La gestión en una empresa es de total importancia para los usuarios porque ellos van a requerir información ejecutar la información de una manera detallada y de fácil entendimiento para los usuarios entregando información confiable y segura.

#### **REGLAS IMPORTANTES PARA BRINDAR EL SERVICIO:**

- Mostrar atención
- Tener una presentación adecuada
- Atención personal y amable
- Tener a mano la información adecuada
- Expresión corporal y oral adecuada
- Motivación y recompensas “La motivación del trabajador es un factor fundamental en la atención al cliente. El ánimo, la disposición de atención y las competencias, nacen de dos factores fundamentales”. (GARCÍA PAREJOS & GARCÍA SANCHEZ, 2007)

## **LA COMUNICACIÓN**

“La comunicación es la única forma de hacer conocer la ventaja de la empresa en relación a sus competidores. Es común atribuir al lenguaje natural la comunicación, como función principal y, en efecto sin esta es difícil concebir un lenguaje.” (VICTOR, 2003) . Es la que permite ocupar un lugar en la mente de los consumidores (posicionamiento). También debe ajustarse a la magnitud del servicio que se brinda.

La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicio. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica.

La comunicación es fundamental en la existencia de la comunidad moderna. Es así como las Relaciones Públicas constituyen una actividad por medio de la cual, las empresas, las organizaciones y los individuos, en igual forma los organismos gubernamentales buscan la comprensión y la colaboración de la comunidad a la que pertenecen.

## **CALIDAD EN EL SERVICIO AL USUARIO**

La calidad de servicio percibido por los usuarios depende en gran parte de los métodos utilizados para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. Por ser el usuario el punto focal del sistema, como todos los elementos deben orientarse al usuario

Un buen manejo estructurado de las dimensiones de la calidad del servicio al igual que una adecuada aplicación de los momentos de verdad, proporcionan excelentes estrategias para ganarse el derecho a ser preferido por los usuarios:

Dimensión empresarial: la dimensión es una decisión fundamental a la hora de realizar el proyecto empresarial, muchas actividades exigen dimensiones mínimas para el desarrollo de sus actividades. (ARCARONS SIMÓN, 2000)

Las dimensiones de la calidad de servicio son:

- **Conocimiento del usuario:** se refiere principalmente al conocimiento que debe tener el personal de contacto con el usuario, en cuanto a las necesidades y expectativas de este.
- **Comunicación:** esta dimensión se refiere a mantener informado al usuario en un lenguaje que le sea fácilmente entendible.
- **Empatía:** es la dimensión de ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada, debe permitir apreciar por parte del usuario la amabilidad actitud de servicio esmerado y gran consideración por él.
- **Credibilidad:** es la comunicación de imagen de honestidad de la organización.
- **Fiabilidad:** brindar el servicio en forma correcta desde el principio. Es la habilidad de prestar el servicio prometido en forma segura, confiable y cuidadosa.
- **Responsabilidad:** corresponde a la rectitud en la presentación del servicio.
- **“Capacidad de respuesta:** se refiere a la disposición de la institución para dar respuesta ágil a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere sus expectativas”. (RIVEROS SILVA, 2002)

El autor Riveros manifiesta que la calidad son los factores claves para el éxito de la institución brindando seguridad y confiabilidad a los usuarios internos y externos dejando así una buena imagen en el entorno laboral de la institución.

## **SERVICIO Y SATISFACCION A USUARIOS**

- Interés por el servicio
- Servicio profesional
- Personal competente
- Ser escuchado
- Respuestas sinceras
- Asesoría oportuna



## EXCELENTES SERVICIOS O EXCELENTES RESULTADOS

“El servicio cobra cada día más importancia en una empresa. Desarrollar los mejores métodos para que este sea eficiente, es un factor indispensable para el correcto funcionamiento y el buen resultado de una organización”.

## EL SERVICIO ES LA ACTITUD

Su actitud es importante para determinar qué tan efectivo es en cualquier situación dada. Muchas personas creen que no pueden hacer nada respecto a la forma en que se sienten.

Usted puede cambiar esta forma de pensar esforzándose un poco y optando por no dejar que sus sentimientos afecten su actitud.

**Actitud positiva:** excelente comportamiento ante el cliente.

**Actitud Negativa:** mal comportamiento ante el cliente.

AGRECIBO	
COMO ACTUA	COMO TRATARLO
Exige con urgencia solución inmediata a su planteo.	Conservar la calma y la paciencia. Informar con mucha seguridad.
Se expresa en forma hostil.	Establecer un diálogo sereno y amable. Procurar una solución explicando cómo funcionan las cosas.
Solo se escucha a sí mismo.	Tratar de hacerle entender que lo estamos ayudando.
QUEJOSO	
COMO ACTUA	COMO TRATARLO
Su queja es legítima.	No dejarlo en el mismo lugar que el resto de los clientes y atender a su queja rápidamente.
Se queja como forma de expresar su estado	Explicarle procedimientos y hacerle ver que no

emocional.	existió problema que manifiesta. Mostrarse comprensivo
La rutina de la queja.	Hacerle entender que no es un mal funcionamiento del sistema.

(<http://www.consumidor.gub.uy>)

## **7. HIPÓTESIS**

La adecuada organización y clasificación del archivo mejorará el servicio del usuario en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación Del Cantón Guaranda- Provincia Bolívar, Periodo 2013-2014.

## **8. VARIABLES**

### **8.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

Clasificación y organización del archivo

### **8.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

Servicio al usuario

### 8.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Organización y clasificación del archivo	Se entiende por clasificación del archivo la organización que se les da a las carpetas, bolsas, fichas, tarjetas, etc. Utilizando una base determinada y seguimiento de un proceso lógico.	Archivo	Sistemas Funciones Finalidad	¿Qué sistema de archivo utiliza para clasificar los documentos? Alfabético                  Numérico                  Cronológico Por asunto ¿Considera importante la organización y clasificación del archivo? SI ( )                                  NO ( ) ¿Existe en la Institución un archivo organizado? SI ( )                                  NO ( ) ¿Optimiza el archivo como una labor diaria de la oficina? SI ( )                                  NO ( )	Encuesta Entrevista
		Documentos	Internos Externos	¿Qué tipo de documentos se manejan en la institución? internos externos Otros. ¿De qué manera contribuye con la Organización del Archivo?	Encuesta Entrevista
		Proceso	Clasificación Distribuir	¿Considera importante tener conocimientos del proceso de archivo para la clasificación de los documentos? SI ( )                                  NO ( ) ¿Para mejorar el servicio al usuario influye la organización del archivo? SI ( )                                  NO ( )	Encuesta Entrevista

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>
Servicio al usuario	Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los usuarios y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Se trata de un concepto de trabajo y una forma de hacer las cosas que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los usuarios como en la forma de atender a los usuarios internos, de diversas áreas de nuestra propia empresa.	Gestión	Quejas Soluciones	¿Considera usted que el personal que labora en esta institución proporciona un servicio adecuado de acuerdo a sus necesidades? SI ( ) NO ( ) ¿Han existido quejas por parte de usuarios con respecto al servicio recibido? (SI) (NO)	Encuesta Entrevista
		Servicio	Eficiencia Eficiente Efectivo	¿Cree usted que la información al usuario es brindada de manera eficiente?. SI ( ) NO ( ) ¿Cuándo solicita un documento lo realizan de forma ágil y oportuna? SI ( ) NO ( )	Encuesta Entrevista
		Usuario	Capacidad Amabilidad	¿Cree usted que el personal que elabora en el departamento de archivo se encuentra capacitado? SI ( ) NO ( ) ¿Cree usted necesario la elaboración de una guía de archivo para mejorar el servicio al usuario? SI ( ) NO ( ) ¿Cree que la atención al usuario depende de cómo este organizado y clasificado los documentos?	Encuesta Entrevista

## 9. METODOLOGÍA

Nuestra investigación la realizamos en la ciudad de Guaranda, en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación

### 9.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación, aplicamos los siguientes métodos:

**MÉTODO INDUCTIVO.-** Es un proceso que va de lo particular a lo general. La serie de procedimientos que parte de uno o de algunos casos particulares para de ellos obtener una conclusión general, de que se hace uso en la investigación científica para obtener más conocimientos.

**MÉTODO DEDUCTIVO.-** Es aquel que parte de un principio general ya conocido para inferir de ellos consecuencias particulares empleados por el hombre en la investigación y demostración de la verdad.

Es una forma de razonamiento donde se infieren una conclusión de una o varias primicias, permitiendo la demostración de hechos particulares y consecuentemente conocimientos en este caso sobre la Importancia de la del Manejo del Archivo de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación Del Cantón Guaranda- Provincia Bolívar, Periodo 2013-2014.

### 9.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

**OBSERVACIÓN.-** Esta técnica nos ayudó a captar los hechos. Objeto o fenómeno a ser investigado de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación. A través de una ficha de observación.

**DESCRIPTIVA.-** También conocida como la investigación estadística, describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio, con el propósito de determinar la características del problema observado.

**HISTÓRICA.-** Lo histórico está relacionado con el estudio de la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el de cursar de una etapa o período. Es aquella que indaga, averigua, busca y escudriña los sucesos y acontecimientos desde su génesis, desarrollo y muerte ubicándolos en su contexto socio-cultural e histórico, este análisis puede ser progresivo o regresivo.

La investigación se realizó en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación, en donde se establecerá la adecuada organización y clasificación del manejo de archivo con la finalidad de agrupar documentos para el buen funcionamiento de organización de la entidad; este será el punto de partida para lograr eficiencia y modernización administrativa.

### **9.3 INSTRUMENTOS**

**ENTREVISTA.-** Es una instrumento que permite obtener información a través de un dialogo, este instrumento lo realizamos a la secretaria de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación.

**ENCUESTA.-** Es una instrumento que permite obtener información aplicando en un cuestionario de preguntas, se lo realizamos a los Funcionarios y usuarios de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación.



## 9.4 UNIVERSO Y MUESTRA

El universo de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación de la ciudad de Guaranda está conformado de la siguiente:

<b>TÉCNICA</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Entrevista	Secretaria	1
Encuesta	Funcionarios Administrativos	40
Encuesta	Usuarios	35
Total		76

En esta investigación no aplicamos la fórmula de la muestra porque está conformado por menor la población a investigar.

## 9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS

Para realizar el procesamiento de datos lo realizamos en los cuadros y gráficos estadísticos del programa de Microsoft Excel el cual nos ayudó a determinar los porcentajes de cada pregunta realizadas en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación.

## CAPÍTULO II

### 2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 2.1.1 ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS

##### 1. ¿Optimiza el archivo como labor diaria de la oficina?

CUADRO N° 1

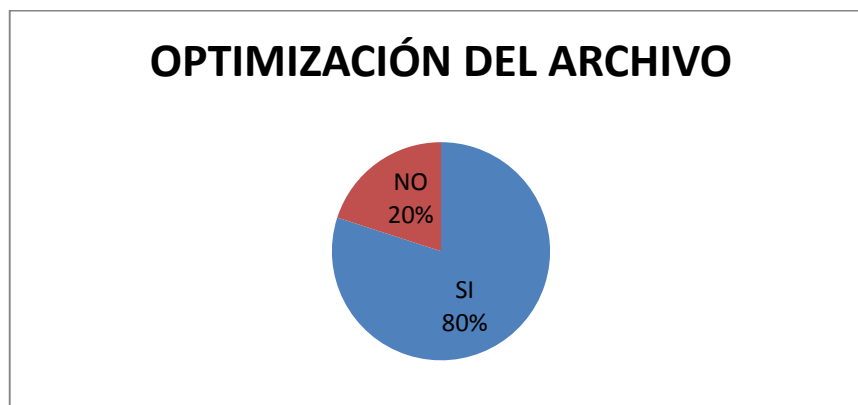
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	80%
NO	8	20%
TOTAL	40	100%

Autoras: Sonia Balberde y Ana Luisa Patín

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la DD02D01G-E

Fecha: 9, 10 de Marzo del 2015

GRÁFICO N° 1



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la totalidad de datos obtenidos los funcionarios aseguran que sus Secretarías toman al archivo como una de las tareas importantes a realizar diariamente en la oficina y así mejorar la imagen de cada uno de los departamentos y por ende de la Institución; para de esa manera mantener una oficina libre de papeles y evitar la acumulación del mismo.

## 2. ¿Existe en la Institución un archivo organizado?

**CUADRO N° 2**

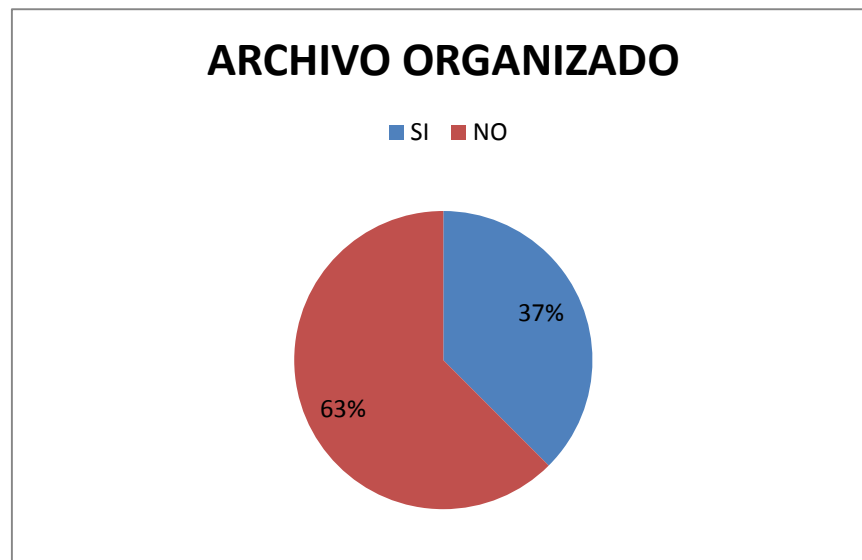
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	37%
NO	25	63%
TOTAL	40	100%

**Autoras:** Sonia Balberde y Ana Luisa Patín

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios de la DD02D01G-E

**Fecha:** 9, 10 de Marzo del 2015

**GRÁFICO N° 2**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en el gráfico n° 2 los funcionarios en todas las oficinas mantienen un archivo clasificado y organizado pero lo adecuan de acuerdo a las necesidades de cada Departamento, esto se debe a que no en todas las oficinas prestan los recursos necesarios para el archivo por lo tanto tienen que buscar la forma de llevar un buen archivo.

### 3. ¿Contribuye usted con la organización del archivo?

**CUADRO N° 3**

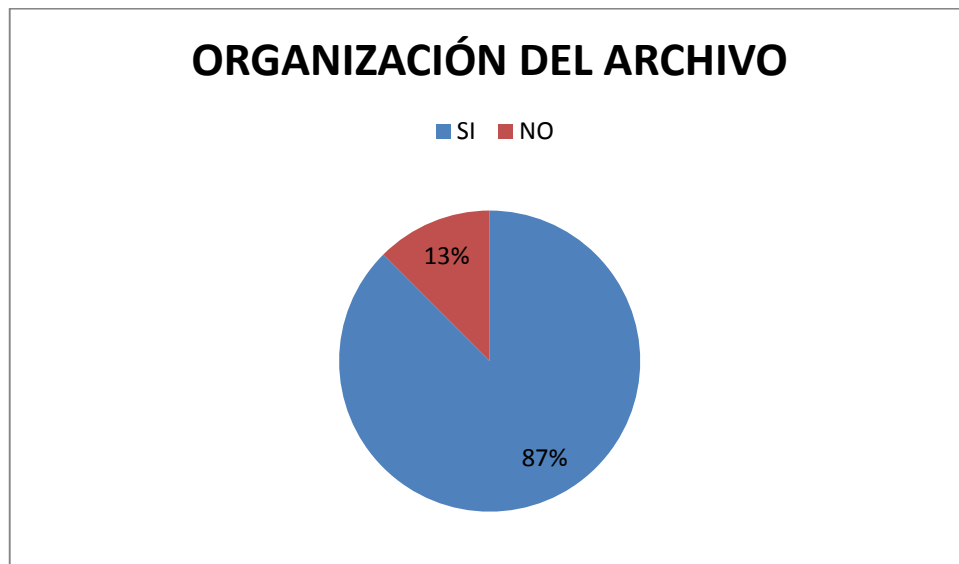
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	87%
NO	5	13%
TOTAL	40	100%

**Autoras:** Sonia Balberde y Ana Luisa Patín

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios de la DD02D01G-E

**Fecha:** 9, 10 de Marzo del 2015

**GRÁFICO N° 3**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos los jefes departamentales afirman que de una u otra manera contribuyen con la organización del Archivo por lo que de esa manera se mantiene un ambiente armonioso y también se ayudan con el ahorro de tiempo para que realicen las actividades diarias.

**4. ¿Cree que influye la organización y clasificación del archivo en el servicio al usuario?**

**CUADRO N° 4**

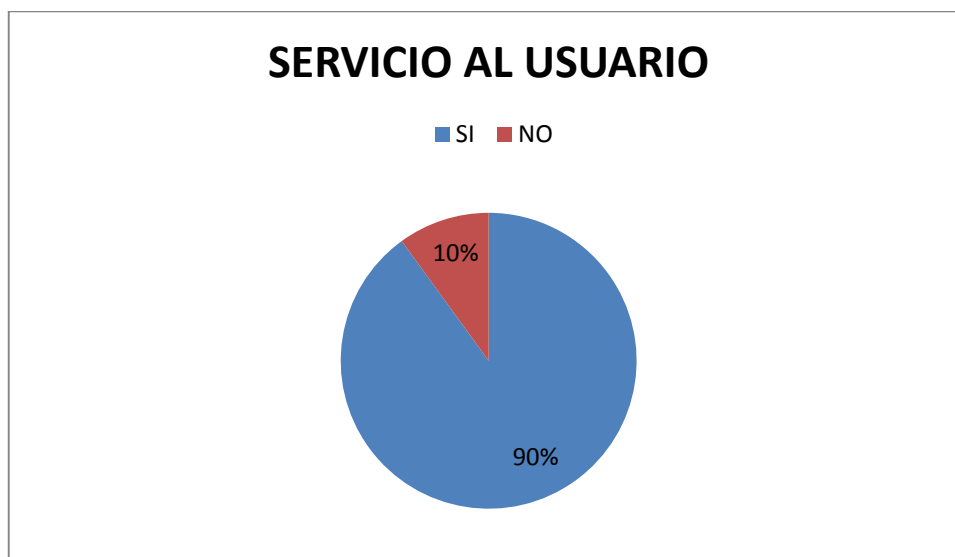
<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	36	90%
NO	4	10%
TOTAL	40	100%

**Autoras:** Sonia Balberde y Ana Luisa Patín

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios de la DD02D01G-E

**Fecha:** 9, 10 de Marzo del 2015

**GRÁFICO N° 4**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos en esta pregunta evidencian que la organización del archivo influye tanto en el servicio al usuario como en muchas actividades más, ya que un archivo organizado ayuda a la Secretaría a tener la disponibilidad de realizar las demás labores y brindarles un servicio ágil, eficiente y de calidad.

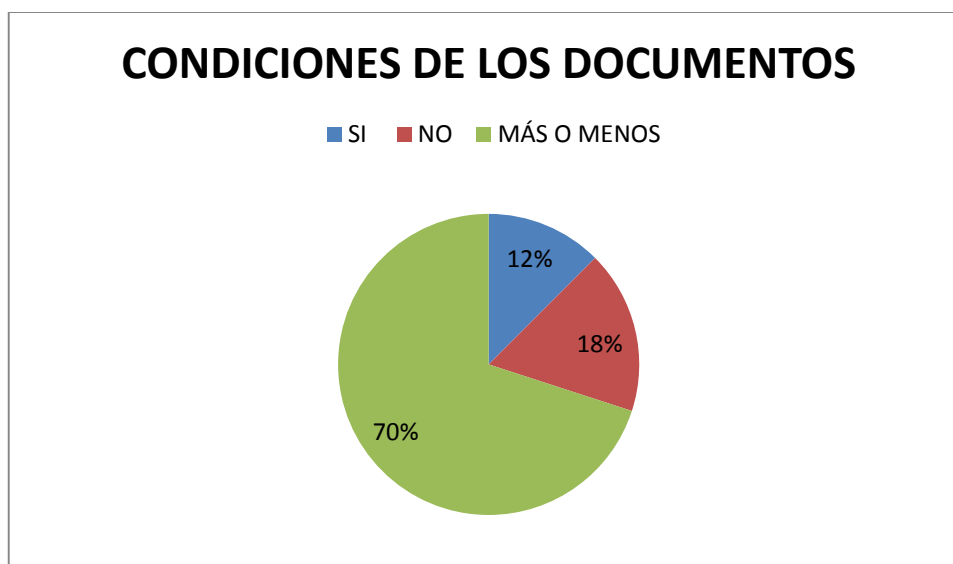
## 5. ¿La documentación existente se encuentra en perfectas condiciones?

**CUADRO N° 5**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	12%
NO	7	18%
MÁS O MENOS	28	70%
TOTAL	40	100%

**Autoras:** Sonia Balberde y Ana Luisa Patín  
**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios de la DD02D01G-E  
**Fecha:** 9, 10 de Marzo del 2015

**GRÁFICO N° 5**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los resultados de esta pregunta se puede evidenciar que los documentos no están en perfectas condiciones por lo que no cuentan un espacio específico para el almacenamiento de dichos documentos. Con este resultado se evidencia claramente que no tienen un archivo muy bien organizado sino nada más un archivo improvisado de acuerdo a la necesidad de cada Departamento

**6. ¿Cree usted que una guía de Clasificación y Organización de archivo ayudara a mejorar el Servicio al Usuario?**

**CUADRO N° 6**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	35	62%
NO	5	38%
TOTAL	40	100%

**Autoras:** Sonia Balberde y Ana Luisa Patín

**Fuente:** Encuesta aplicada a los funcionarios de la DD02D01G-E

**Fecha:** 9, 10 de Marzo del 2015

**GRÁFICO N° 6**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta realizada un alto porcentaje afirma que una guía de clasificación y organización de archivo ayudara el control de documentos y brindar al usuario un servicio ágil, eficiente y de calidad ya sea usuarios internos y externos.

## 2.1.2 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

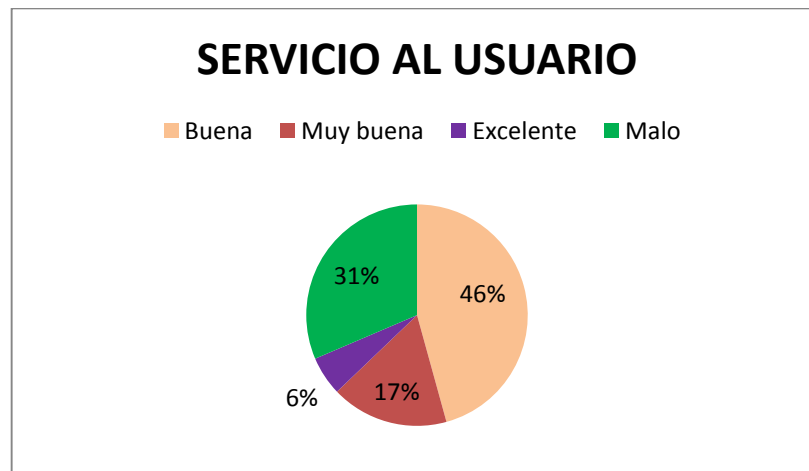
### 1. ¿Cree que el servicio al usuario en la institución es?

CUADRO N° 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	16	46%
MUY BUENA	6	17%
EXCELENTE	2	6%
MALO	11	31%
TOTAL	35	100%

**Autoras:** Sonia Balberde y Ana Luisa Patín  
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la DD02D01G-E  
**Fecha:** 9, 10 de Marzo del 2015

GRÁFICO N° 1



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como podemos observar los datos obtenidos en la pregunta N° 7 el servicio al usuario no se encuentra en un alto nivel excelente para muchos usuarios debido a la tardanza en la entrega de los pedidos, también debido que el personal encargado no son las personas indicadas y no se encuentran capacitadas para brindar un buen servicio.



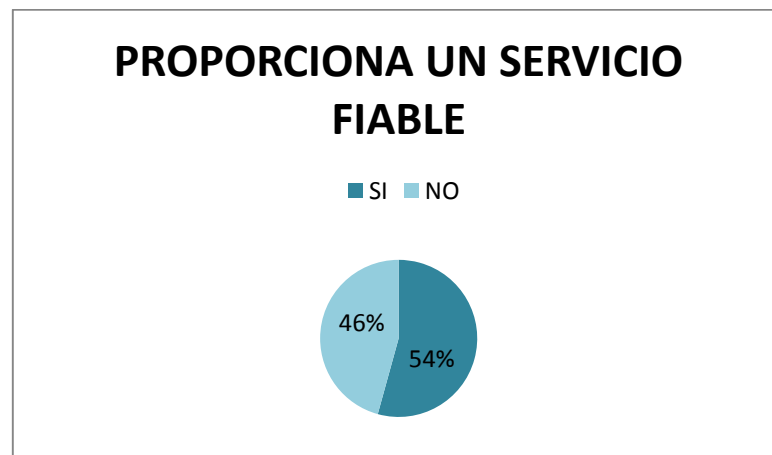
2. **¿Considera usted que el personal administrativo les proporciona un servicio fiable de acuerdo a sus necesidades?**

**CUADRO N° 2**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	19	54%
NO	16	46%
TOTAL	35	100%

**Autoras:** Sonia Balberde y Ana Luisa Patín  
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la DD02D01G-E  
**Fecha:** 9, 10 de Marzo del 2015

**GRÁFICO N° 2**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como podemos observar la mayoría de encuestados manifiestan que la información que les entregan es muy confiable, aunque existe tardanza para la entrega de los mismos.

**3. ¿Qué aspectos considera usted que deberían mejorar las secretarias de la Institución?**

**CUADRO N° 3**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buenos valores	8	23%
Imagen personal y profesional	10	29%
Ética personal y profesional	11	31%
Otros	6	17%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Autoras:** Sonia Balberde y Ana Luisa Patín

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la DD02D01G-E

**Fecha:** 9, 10 de Marzo del 2015

**GRÁFICO N° 3**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En este cuadro los datos obtenidos se puede observar la falta de ética personal y profesional es primordial para ser unos buenos profesionales y ser excelentes personas.

#### 4. ¿Qué tiempo considera usted satisfactorio para recibir su pedido?

**CUADRO N° 4**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15 minutos	22	63%
30 minutos	8	23%
1 día	4	11%
2 días o más	1	3%
TOTAL	35	100%

Autoras: Sonia Balberde y Ana Luisa Patín  
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DD02D01G-E  
Fecha: 9, 10 de Marzo del 2015

**GRÁFICO N° 4**



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Claramente observamos que los encuestados están de acuerdo en esperar 15 minutos, porque es un tiempo largo para que puedan entregar una información confiable y en el momento oportuno para poder realizar las gestiones.

5. ¿Cuál cree que debería ser la tarea principal de una secretaria?

CUADRO N° 5

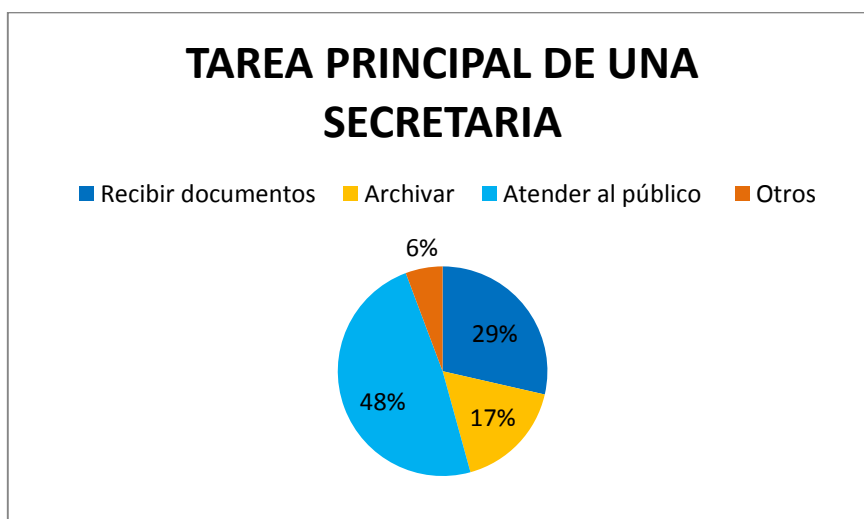
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recibir documentos	10	29%
Archivar	6	17%
Atender al público	17	48%
Otros	2	6%
TOTAL	35	100%

Autoras: Sonia Balberde y Ana Luisa Patín

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la DD02D01G-E

Fecha: 9, 10 de Marzo del 2015

GRAFICO N° 5



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La totalidad de encuestados manifiestan que la secretaria debería encargarse de la atención al público para que la información sea entregada de forma ágil y oportuna, ya que ellos acuden a solicitar información y esperan que sea de forma inmediata y oportuna para satisfacer las necesidades de los usuarios.

**6. ¿Considera que la Secretaria es el pilar fundamental de una oficina?**

**CUADRO N° 6**

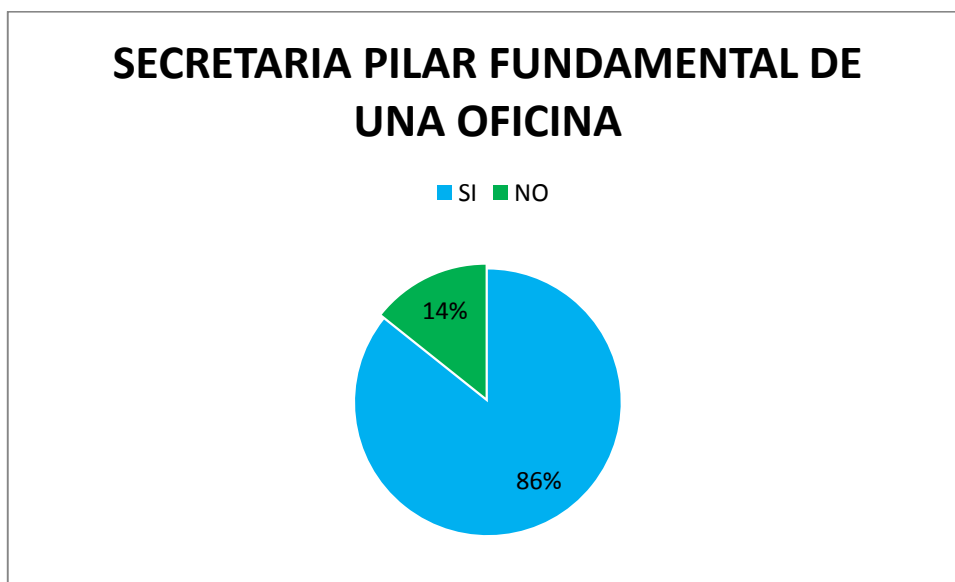
<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	30	86%
NO	5	14%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Autoras:** Sonia Balberde y Ana Luisa Patín

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la DD02D01G-E

**Fecha:** 9, 10 de Marzo del 2015

**GRAFICO N° 6**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Este cuadro nos muestra que la mayoría de encuestados están seguros que la secretaria es un pilar fundamental de la oficina ya que sin ella no podría haber una coordinación o comunicación entre los usuarios internos y externos.

### 2.1.3 ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SECRETARIA

#### 1. ¿Qué sistema de archivo utiliza para archivar los documentos?

Alfabético ( ) Numérico ( ) Cronológico ( ) Por Asunto ( ) otros ( )

La secretaria nos manifiesta que utiliza el sistema cronológico para su departamento ya que es una institución educativa que se archiva datos de profesores, alumnos, escuelas y colegios.

#### 2. ¿Qué tipo de documentos se manejan en la institución?

Internos ( ) Externos ( ) Otros ( )

En si nos supo manifestar que recibe documentos internos y externos ya que es donde acuden a gestionar y solicitar servicios de diferentes unidades educativas, solicitan y se entrega información dentro de la institución.

#### 3.- ¿Considera importante tener conocimientos del proceso de archivo para la clasificación de los documentos?

SI ( ) NO ( )

Obviamente porque no se podría tener un archivo ordenado y clasificado sin tener los conocimientos necesarios ya que son documentos de suma importancia para la institución DD02D01G-E

#### 4. ¿Cuándo usted necesita un documento del archivo cuanto tiempo tarda en encontrarlo?

5 minutos ( ) ( ) 10 minutos ( ) 15 minutos o mas ( )

Ella manifiesta que se tarde de 15 a 20 minutos cuando requiere un documento del archivo central ya que ha habido cambios de personal que se encargaba del archivo y trasladaron la documentación a otro lugar y en si el archivo no se encuentra totalmente organizado.

**5. ¿Han existido quejas por parte de los usuarios con respecto al servicio recibido?**

SI (  )

NO (  )

Nos supo manifestar que si existen quejas por parte de los usuarios ya que en algunas ocasiones la información se tarda para entregar, y algunas veces por la mala atención que les brindan al usuario.

**6. ¿Cuándo el usuario solicita realizar trámites, que tiempo tarda en autorizar el pedido?**

1 día (  )

(  ) 3 días

(  ) 1 semana

Nos manifestó que son de 3 a 8 días dependiendo del trámite que soliciten, ya que primero deben gestionar para entregarles una información confiable y puedan hacer uso del mismo.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la entrevista realizada a la secretaria nos podemos dar cuenta que la organización y clasificación del archivo no se encuentra en un orden adecuado que le pueda ayudar a facilitar su trabajo, lo que es necesario elaborar una guía de archivo para que puedan tener más conocimientos y puedan guiarse de una forma más rápida y entregar una información confiable y eficaz.

## **2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Una vez analizada las encuestas y entrevista se pudo diagnosticar claramente que existe un archivo no clasificado y organizado, la entrega de información solicitada por los usuarios es de forma confiable pero existiendo demora en la entrega de los mismos, determinando que la atención al usuario no es eficiente, por la falta de un adecuado manejo de archivo por lo que de esta manera se puede comprobar nuestra hipótesis la misma que es “LA ADECUADA ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL ARCHIVO MEJORARÁ EL SERVICIO DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 GUARANDA – EDUCACIÓN DEL CANTÓN GUARANDA-PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2013-2014.”



## 2.3 CONCLUSIONES

- Al ser el archivo un instrumento indispensable para la secretaria y la memoria de la Institución en el cual se mide su eficiencia y calidad en función del tiempo en que se demora en encontrar un documento.
- El archivo no se encuentra organizado en su gran totalidad debido a los cambios del personal y a los cambios que se realizaron en la institución por lo que ocasiona la demora y el desconocimiento en la organización de los archivos.
- El personal encargado a la atención al usuario debería poner más en práctica los valores y la ética personal y profesional, para brindar un servicio ágil y confiable que pueda ayudar a satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Una guía de archivo ayudará a mejorar y a tener más conocimientos sobre la clasificación y organización de archivo para la localización de documentos y dar respuestas con eficiencia y eficacia.

## **2.4 RECOMENDACIONES**

- Que exista fluidez en el manejo de los documentos para que así puedan brindar un servicio de calidad.
- Que las personas encargadas en el manejo de la organización y clasificación del archivo sean capacitados con mayor frecuencia y obtengan más conocimiento del mismo para que la información sea entregada en el momento oportuno y brindar un servicio ágil y eficiente a los usuarios.
- La entrega de información debería ser confiable, rápido y oportuno para que los usuarios sientan satisfacción con la información entregada y puedan hacer uso del mismo.
- Que aplicando la guía de clasificación y organización de los archivos mejorara en el almacenamiento y conservación de documentos en la institución.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA**

#### **3.1 TÍTULO**

Diseño de una guía de clasificación y organización del archivo para mejorar el servicio al usuario en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación.

##### **3.1.1 INTRODUCCIÓN**

En la actualidad se requiere seguir adquiriendo y actualizando conocimientos para una buena clasificación y organización de documentos de la institución, en este caso contar con una guía para tener claro los pasos que se debe poner en práctica en una institución ya que desarrollan diversas actividades, éstas son una serie de operaciones que abarcan, entre otras desde la toma e interpretación de datos, es decir qué papel o documento llega a la institución y qué se debe hacer con él, hasta su archivo, pasando por el desarrollo de una sucesión de acciones relativas al trabajo de oficina, como son la clasificación, organización y la elaboración de otros datos, como por ejemplo informes de un cliente, de un proveedor o informes técnicos, o la valoración de la relación de estos datos en la contabilidad de la institución.

Se puede decir que la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación, llegan y salen datos que necesariamente aportan una información útil, cuyo soporte físico serán los documentos, y gracias a esta información, debidamente analizada, seleccionada, la clasificación y organización podrá alcanzar más fácilmente, y sin correr grandes riesgos.

El archivo es de vital importancia en la institución ya que se custodian y almacenan documentos importantes con el fin de prolongar su utilización en condiciones óptimas durante el mayor tiempo posible.

Por lo expuesto anteriormente la clasificación y organización del Archivo, ofrece los sistemas y métodos de mayor aplicación en el archivo, dándoles un tratamiento sencillo y lógico, seguido de una suficiente práctica aplicativa que permiten a los funcionarios y secretarias un conocimiento directo a la realidad del archivo .

### **3.1.2 JUSTIFICACIÓN**

Contar con una guía de clasificación y organización del archivo para mejorar el servicio al usuario en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación, es de gran importancia ya que, años atrás vienen laborando sin tener en cuenta la clasificación y organización del archivo, motivo por el cual sus trabajos no dan resultados, no permite dar una buena imagen de la institución y brindar un buen servicio a los usuarios.

El no contar con una buena clasificación y organización del archivo, impide mejorar el trabajo, y las actividades en la institución por lo que resalta el mal servicio al usuario tanto interno y externo ya que estas actividades no son planificadas a tiempo.

Además hoy en día las instituciones públicas deben hacer de notar un buen trabajo y eficiencia, una atención de calidad para que el usuario se sienta a gusto y satisfaga todas sus necesidades.

Logrando la necesidad de utilizar un sistema adecuado para satisfacer las condiciones de la organización; de esta manera elevar el nivel técnico de la secretaria, utilizando de manera primordial un excelente desenvolvimiento en atención con los jefes departamentales y el público.

En tal forma demuestra la gran importancia de una guía de clasificación y organización del archivo para mejorar el servicio al usuario en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación.

Con seguridad esta propuesta que tiene la característica de original y como objetivo de promover e incentivar a las secretarias en este mundo globalizado, es necesario que tengan conocimientos actualizados con un grado de preparación académica y técnica acorde a la actividad a ellas encomendadas logrando así una efectividad en la utilización de la Organización del Archivo en el desenvolvimiento laboral y atención al público y por ende el mejoramiento de la gestión institucional.

### **3.1.3 OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

- Diseñar una guía de clasificación y organización del archivo central de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer la importancia de mantener un archivo organizado y clasificado
- Emplear los sistemas de clasificación y organización del archivo a la realidad institucional.
- Socializar una guía de clasificación y organización del archivo de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación.

### **3.1.4 ANÁLISIS SITUACIONAL**

El archivo de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación, En la actualidad no se encuentra con un sistema de clasificación y organización adecuado para sus archivos esto hace que su desempeño tarde más; el archivo central donde reposan todos los documentos de muchas instituciones en su gran parte se encuentra desordenado debido a los cambios que hubieron en la institución, considerando la importancia que representa para toda la Institución la necesidad de guardar y conservar documentos para consultarlos a futuro, los cuales exigen protección especial contra situaciones y condiciones ambientales y riesgos de pérdidas, evitando a la Institución pérdida de tiempo, recursos e información valiosa para que intercambie toda información eficientemente.

El mal uso de los sistemas de clasificación y organización de los documentos y la falta de un espacio físico para almacenar archivos en la Institución provoca la demora en las gestiones y consecuciones de diferentes trámites que se ha solicitado por parte del usuario.

### 3.1.5 FODA DEL ARCHIVO

<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDAD</b>	<b>AMENAZA</b>
Prestigio e imagen institucional	Expansión del espacio de la institución	Proliferación de cargos por medio político.	Caducidad de documentos en el archivo central
Adecuado clima laboral	Aprendizajes y aplicación de nuevos sistemas de almacenamiento	Inadecuado uso de gestiones de organización de archivo	Perdida de información
Procesos administrativos adecuados	Actualización de nuevos sistemas de clasificación y organización del archivo	Personal no capacitado en el área.	Cambios constantes del personal
Adecuado espacio para el funcionamiento de las tareas	Profesionales jóvenes en el área de trabajo	Deficiente actualización en equipos y tecnológicos	Exigencias de los usuarios en relación a la fluidez de la información
Capacitaciones constantes	Mayor generación e inversión del Estado ecuatoriano	Inadecuado uso de las relaciones humanas	Mal uso del instructivo del archivo existente



## **3.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

Diseño de una guía de clasificación y organización del archivo para mejorar el servicio al usuario en la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación

## **3.3 INTRODUCCION DE LA GUÍA**

En la institución se desarrollan actividades diversas, estas son una serie de operaciones que abarcan, entre otras desde la toma e interpretación de datos, es decir que papel o documento llega a la institución y que se debe hacer con él, hasta su archivo, pasando por el desarrollo de una sucesión de acciones relativas al trabajo de una oficina.

Por todo esto podemos decir que en la institución van a llegar y salir datos que necesariamente aportan una información útil, cuyo soporte físico serán los documentos y gracias a esta información debidamente analizada y seleccionada, la Institución podrá alcanzar más fácilmente, y sin correr grandes riesgos, sus objetivos o fines.

Por lo expuesto anteriormente la guía de clasificación y organización del archivo, ofrece los sistemas y métodos de mayor aplicación en el archivo, dándoles un tratamiento sencillo y lógico, y en un lugar seguro y confiable para guardar y dar fe de los documentos.

### **3.4 OBJETIVO DE LA GUÍA**

- Determinar la importancia de la clasificación y organización del archivo en la institución aplicando correctamente los sistemas de clasificación que faciliten a los funcionarios responsables del manejo y la administración de una manera adecuada.

### **3.5 DESARROLLO**

#### **QUE ES UN ARCHIVO**

Local donde se custodian los documentos públicos o particulares; es la organización metódica y apropiada de los documentos para su manejo, registro, conservación, restauración, consulta y control.

Sin embargo dos son las acepciones que definen el archivo la primera hace referencia al conjunto de documentos o documentación de una empresa y la segunda la local donde se almacena esos documentos. La primera va enfocada hacia los elementos, las formas o clases en donde se guardan los papeles y la segunda al almacén de documentos donde se busca el “legajo” solicitado.

Podemos definir entonces el archivo, según esta segunda acepción, como el lugar donde están debidamente ordenados y clasificados los documentos con el objetivo de asegurar su custodia y garantizar una rápida localización de los mismos.

#### **IMPORTANCIA DEL ARCHIVO**

Si la actividad de la oficina es parte importante para el desarrollo de las actividades, los documentos, registro y archivo son partes básicas de la administración y control de la oficina, si prescindimos de estos, o no se le da la debida importancia, la oficina no prestara el servicio requerido o simplemente lo hará a medias, con resentimiento de la institución o función que está llamada a desempeñar.

Para que el archivo sea verdaderamente útil y eficiente debe existir orden y que todos sus documentos se hallen debidamente clasificados y ubicados en el sitio correcto.

Si los documentos mantienen clasificados inapropiadas o se conservan diferentes criterios, según las personas que lo lleven el archivo se convierte en una “bodega de papeles”. No se encuentra cuando se los requiere pudiendo aparecer en cualquier otro lugar cuando ya no hacen falta.

El archivo es la “memoria de la institución” y se constituye en la herramienta del trabajo que requiere el núcleo de personas que pertenecen a la institución, así, la función del archivo resulta fundamental y su campo de responsabilidad se extiende paulatinamente, hasta abarcar las más variadas áreas de la institución.

## **CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS**

Clasificar es sencillamente, ordenar o disponer elementos por clases. Es este sentido un buen criterio de ordenación del archivo es todo aquel que facilite la accesibilidad a un determinado documento. Sin lugar a dudas, el criterio clasificatorio que se adopte debe traducirse en la práctica en un sistema de búsqueda que los potenciales usuarios del archivo encuentren comprensible y fácil de usar y se clasifican en:

- **CLASIFICACIÓN ALFABÉTICA:** es el sistema de clasificación que se emplea con más frecuencia debido a sus características de simplicidad y fácil comprensión. Así mismo hay que apuntar que el sistema alfabético forma parte de todos los restantes. Como su propio nombre indica, este sistema se fundamenta en el orden alfabético: los documentos se disponen u ordenan siguiendo el orden alfabético, en función de los nombres o razones sociales de las personas o instituciones a las que se refieren.

Las características básicas de este sistema son:

- Como ya se ha dicho anteriormente, su sencillez y comprensibilidad.
- La seguridad y la rapidez en la localización de los documentos.
- La ausencia de subgrupos o subdivisiones que hagan más complejo su uso.

- La permanente posibilidad de añadir nuevos documentos en el lugar preciso.
- **CLASIFICACIÓN GEOGRÁFICA:** este tipo de clasificación consiste en ordenar la documentación según la procedencia local, es decir, en relación con las localidades de residencia de los titulares.

La clasificación geográfica es empleada habitualmente por empresas que poseen delegaciones o sucursales en diferentes zonas geográficas.

- **CLASIFICACIÓN NUMÉRICA:** el sistema numérico ordena los documentos de forma correlativa, a partir del número 1; o del 0, como en algunas empresas u organizaciones.

Este sistema de clasificación es sencillo de adoptar y utilizar: los números se emplean con facilidad y son casi infinitos. Así mismo, la notación numérica es muy extensible, ya que permite que se vayan añadiendo sucesivamente todos los temas que se quiera. Por tanto, la extensión del archivo o fichero puede ser muy considerable.

La clasificación numérica necesita la elaboración de ficheros e índices, actualizados frecuentemente, para que la consulta de documentos sea segura y rápida, superando así la desventaja que supone no poder acceder de modo directo.

- **CLASIFICACIÓN CRONOLÓGICA:** los documentos se archivan de forma progresiva según la fecha de recepción, entrada, fabricación, compra, vencimiento, etc.

Cuando se emplea la clasificación cronológica, el documento más reciente se coloca en primer lugar, mientras que el más antiguo queda situado al último.

En general, este sistema es adecuado cuando el volumen de documentación archivada no sea muy elevado y siempre que se sepa la fecha de clasificación. En relación como este extremo hay que tener presente que si no se conoce la fecha del documento, se complica su localización.

## **PASOS PARA CLASIFICAR Y ORGANIZAR UN ARCHIVO**

- Inspección
- Clasificación
- Codificación
- Pre archivo
- Archivo

## **ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO**

La organización del archivo está vinculada a la programación de la conservación de los documentos. Atendiendo a este punto los archivos se pueden clasificar según dos criterios:

- El grado de utilización
- El grado de autonomía
- El grado de utilización

Los archivos se clasifican según este criterio de la siguiente manera:

**ACTIVO.-** Satisface las necesidades de conservación y consulta permanente para el periodo corriente, es decir contienen la documentación actual que puede ser usada frecuentemente.

**SEMI ACTIVO.-** Contienen la documentación no activa utilizada ocasionalmente, accesible y cerca del archivo.

**PASIVOS.-** Contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas utilizada raramente y que no se ofrece a la Institución sino un interés jurídico o histórico. Es recomendable que este tipo de archivo esté centralizada es decir una sola dependencia, Archivo localizado en un único departamento. En este archivo van a centrarse todos los documentos de la empresa por lo que esa documentación se encuentra en un mismo lugar donde se atenderán a través de la persona que este responsable, la centralización se puede realizar solo con documentos definitivos.

## **MODELO ALFABÉTICO PARA ACHIVAR Y CLASIFICAR LOS DOCUMENTOS**

Como su nombre lo dice, en este sistema se utiliza la secuencia alfabética, es fácil y rápido de entender, porque se ordena casi igual que los directorios y diccionarios con los que todos estamos familiarizados.

Es un sistema directo, mediante el cual quien archiva solo tiene que guiarse por los títulos de las carpetas para guardar o retirar un documento.

Es el sistema de clasificación que se emplea con más frecuencia debido a sus características de simplicidad y fácil comprensión. Así mismo hay que apuntar que el sistema alfabético forma parte de todos los restantes. Como su propio nombre indicada, este sistema se fundamenta en el orden alfabético: los documentos se disponen u ordenan siguiendo el orden alfabético, en función de los nombres o razones sociales de las personas o instituciones a las que se refieren.

Las características básicas de este sistema son:

- Como ya se ha dicho anteriormente, su sencillez y comprensibilidad.
- La seguridad y la rapidez en la localización de los documentos.
- La ausencia de subgrupos o subdivisiones que hagan más complejo su uso.

### **EL SISTEMA ALFABÉTICO NOMINATIVO**

El sistema alfabético nominativo propiamente dicho corresponden al ordenamiento de:

- Nombres de personas naturales
- Nombres de razones o firmas sociales

### **NOMBRES DE PERSONAS NATURALES**

Según el código civil, son personas naturales todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea de su edad, sexo, estirpe o condición.

Si interpretamos esta definición para fines del archivo, los nombres de las personas naturales constan de dos unidades importantes.

- Los nombres de pila
- Los apellidos (paterno y materno)

## **NOMBRES DE RAZONES O FIRMAS SOCIALES**

La razón o forma social es el nombre bajo el cual se conoce la empresa y debe corresponder al registro en la cámara de comercio.

Esta forma se aplica toda clase de empresas como hospitales, hoteles, restaurantes, librerías; instituciones religiosas, civiles, políticas, militares, educativas, oficiales o privadas.

**ALFABÉTICO GEOGRÁFICO:** no solo nos orientamos cuando deseamos conocer el mundo, o cuando viajamos; también el archivo se apropia del sistema geográfico para organizar la correspondencia de su clientela; y así como por medio de mapas, rutas, etc. La empresa se vuelve cada vez más eficiente, ubicando con prontitud a sus clientes y proveedores.

En este sistema el criterio de clasificación es el lugar de residencia de la persona e entidad. Como su nombre lo indica, es la organización de los documentos o las tarjetas de los clientes, teniendo en cuenta su localización, es decir, agrupa a todos los corresponsales de un mismo lugar, por orden alfabético.

**CLASIFICACIÓN POR ASUNTOS:** En la clasificación por asuntos, los documentos se agrupan en función del tema tratado, entendiéndose por “esto”, una determinada característica común a todos los documentos (motivo principal del documento).

El archivo por asuntos se subdividen en:

- Estilo diccionario
- Estilo enciclopedia

**ESTILO DICCIONARIO:** El estilo diccionario, no presenta división alguna de temas; estos están ordenados en secuencia alfabética como las palabras de un diccionario; no necesita tarjetero. Se usa en la pequeña empresa y en otras actividades donde se

justifique la división de los temas; un ejemplo es la lista de las clases de negocios en la sección clasificada o las páginas amarillas de un directorio telefónico. Su organización es muy simple.

**GUÍAS ALFABÉTICAS:** para indicar el orden alfabético del grupo

**CARPETAS INDIVIDUALES:** en estricto orden alfabético por asuntos

**ESTILO ENCICLOPEDIA:** Generalmente, este estilo tiene un número reducido de asuntos principales y varias divisiones y subdivisiones. Los asuntos principales, sus divisiones y subdivisiones siguen un orden alfabético y están agrupados por relaciones lógicas

### **REGLAS DE ALFABETIZACIÓN**

Para alfabetizar correctamente se consideran todas las letras del alfabeto, más la W, como se muestra enseguida.

01. A	08. H	15. Ñ	22. U
02. B	09. I	16. O	23. V
03. C	8 J	17. P	24. W
04. D	9 K	18. Q	25. X
05. E	10 L	19. R	26. Y
06. F	11 M	20. S	27. Z
07. G	12 N	21. T	

### **EJEMPLOS**

- CANCINO Cancino, Juan
- CARMONA Delgado, Ernesto
- CARRANCO Mendez, Jorge
- CHAVEZ Mejorada, Alberto
- CHOPERENA Rojas, Maria



- LEON Llamas, Nuria
- LLAGUNO Zapata, Marisol
- LOPEZ Rojas, Susana

## **PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO ALFABETICO**

Consta de los pasos siguientes:

**INSPECCIONAR:** antes de archivar un documento o carta hay que asegurarse de que ya se procedió a su trámite.

**CLASIFICAR:** consiste en asignar el documento al expediente correcto, es decir, bajo que nombre, asunto o título se va a archivar.

**CODIFICAR O MARCAR:** consiste en subrayar con lápiz de color rojo o con marcador de color fluorescente el nombre “clave” que corresponda; sin embargo, puede ocurrir lo siguiente.

- Que no aparezca escrito el nombre, en cuyo caso este se anota con lápiz rojo en la esquina superior derecha.
- Que la carta necesite referencia cruzada, en cuyo caso subraya con azul o se escribe el nombre bajo el cual debe aparecer la referencia y se anota una X al final del renglón.

**DISTRIBUIR:** la distribución es el arreglo preliminar de los papeles, de acuerdo con la primera letra del nombre que subrayo o escribí durante el procedimiento de marcar. Esta separación o distribución hace posible abrir cada cajón solo una vez y trabajar, sistemáticamente, de adelante hacia atrás.

**ARCHIVAR:** colocar los papeles o documentos en sus respectivos expedientes, con la fecha más reciente encima.

## **CONCEPTOS CLAVES DE LA GUIA**

**ARCHIVO:** local en donde se custodian los documentos públicos o particulares, es la organización, metódica y apropiada de los documentos para su manejo, registro, conservación, restauración consulta y control.

**CLASIFICACION DE DOCUMENTOS:** labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen los asuntos que componen cada agrupación documental (fondo, sección, subsección) de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad.

**ORDENACIÓN DE DOCUMENTOS:** operación de unir los elementos o unidades de un conjunto relacionándolos unos con otros, de acuerdo con una unidad orden establecida de antemano. En el caso de los archivos, estos elementos serán unidades documentales dentro de las series o las series dentro de las secciones.

**SERIE:** conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

**SUBSERIE:** conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se jerarquizan e identifican en forma separada del conjunto de la serie por los tipos documentales que varían de acuerdo con el trámite de cada asunto. (GABÍN, 2004)

**PESTAÑAS:** es la parte que sobresale en una carpeta, bolsa funda, sobre tarjeta, ficha o guía, sirven para la identificación de la carpeta pueden estar dispuestas en distintos lugares, llamados posiciones.

**GUIAS:** son cartulinas o cartones usados para separar distintos grupos de documentos dentro de una gaveta. Pueden ser simples o complejas.

**DATOS:** sucesos, hechos, eventos, que son registrados a través de medición cuantitativa o cualitativa, observación etc.

**INFORMACIÓN:** son datos manipulados o procesados que son presentados de manera adecuada a los usuarios para servir de soporte a la toma de decisiones.

**GESTIÓN DOCUMENTAL:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objetivo de facilitar su utilización y conservación.

**FINALIDAD DE LOS ARCHIVOS:** disponer de la documentación organizada, con miras a la recuperación para su uso administrativo.

**IMPORTANCIA DEL ARCHIVO:** Son soportes fundamentales para la toma de decisiones y cumplida su vigencia su valor es patrimonial y cultural.

### **3.6 RECOMENDACIONES DE LA GUÍA**

- Dar a conocer al personal administrativo los sistemas de clasificación para que puedan emplear en su labor diaria.
- La elaboración de una guía de clasificación y organización de archivo ayudará a aclarar las dudas sobre las técnicas y el manejo del archivo.
- Tener un archivo ordenado ayudará a mejorar el servicio al usuario ya que esto le facilitará acelerar su desempeño laboral en la institución.
- Ser un instrumento que ayude a conocer el funcionamiento asegurando la conservación de los documentos.

### 3.7 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>
<b>Presentación de la guía</b>	Dar a conocer la importancia de contar con una guía de clasificación y organización del archivo	<b>Marzo 2015</b>	Autoras Balberde Salazar Sonia Patin Rea Ana	La Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación
<b>Aprobación de la guía</b>	Consensuar sobre la importancia del Archivo Concientizar la guía de clasificación y organización del archivo	<b>Marzo 2015</b>	Autoridades de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación	La Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación
<b>Socialización de la guía</b>	Conseguir la colaboración y el deseo de ponerlo en práctica	<b>Marzo 2015</b>	Secretaria y Directora	La Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación
<b>Aplicación</b>	Poner en práctica la guía	<b>Marzo 2015</b>	Autoridades de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación	La Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación
<b>Evaluación</b>	Verificar la correcta aplicación de la guía en la Institución.	<b>Mayo 2015</b>	Autoridades de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación	La Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación

### **3.8 RESULTADOS ESPERADOS**

- Mejorar la imagen institucional.
- La aplicación de la guía de clasificación y organización del archivo en la Dirección Distrital 020D01 Guaranda – Educación mejorará el servicio de atención al usuario y un eficiente trabajo laboral, manteniendo un correcto orden del archivo en la oficina
- Coordinación del tiempo en las actividades y labores diarias.
- La utilización de un buen sistema de organización y clasificación del archivo, permite que el servicio al usuario mejore de una manera eficaz, eficiente y visible.
- Tener un archivo eficiente en el momento oportuno.

### 3.8.1 RESULTADOS DE LA SOCIALIZACIÓN

¿En la Institución existía la clasificación y organización del archivo?

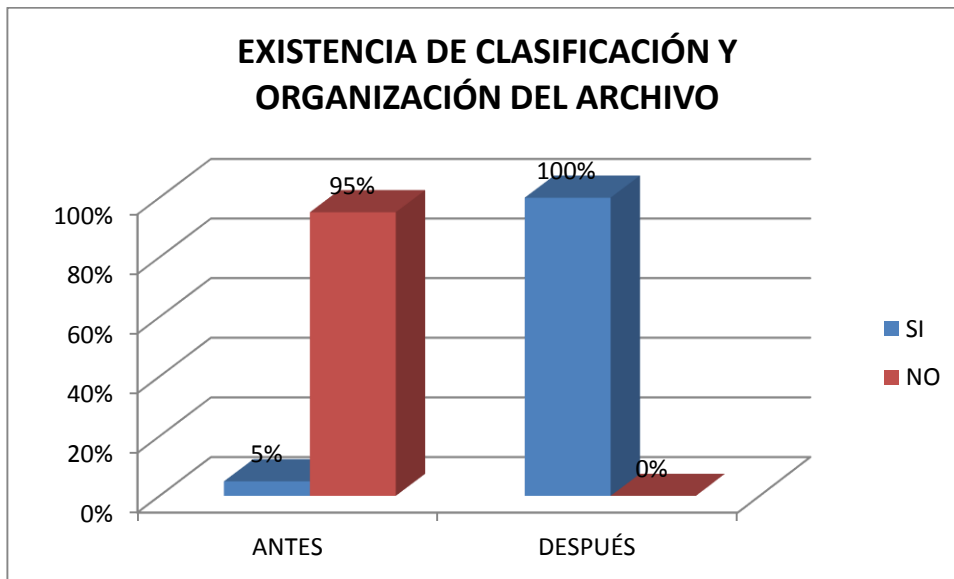
CUADRO N° 1

ITEM	ANTES		DESPUÉS	
	FREC.	PORC.	FREC.	PORC.
SI	2	5%	41	100%
NO	39	95%	0	0%
TOTAL	41	100%	41	100%

Autoras: Sonia Balberde y Ana Patín

Fuente: Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Educación

GRAFICO N° 1



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos en el gráfico N° 1 los funcionarios anteriormente asumían la desorganización, y la demora en la facilidad de los archivos, lo que hoy en la actualidad cuentan con una muy buena organización y clasificación de los archivos para el logro de los objetivos de la institución y un servicio eficaz en el momento oportuno.

¿El servicio al usuario en la Institución es:?

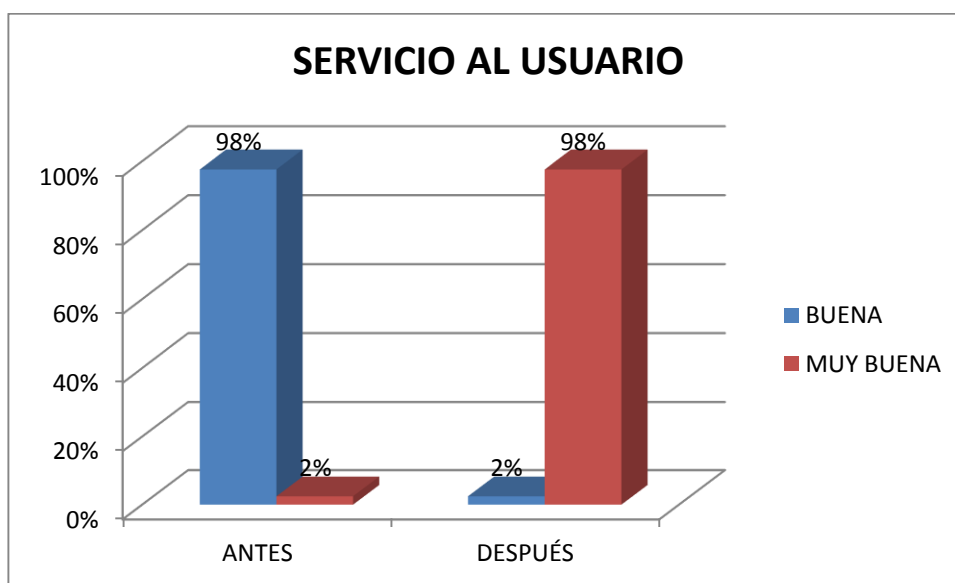
CUADRO N°2

ITEM	ANTES		DESPUÉS	
	FREC.	PORC.	FREC.	PORC.
BUENA	40	98%	1	2%
MUY BUENA	1	2%	40	98%
TOTAL	41	100%	41	100%

Autoras: Sonia Balberde y Ana Patín

Fuente: Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Educación

GRÁFICO N°2



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El servicio al usuario anteriormente era buena por lo que no contaban con un archivo organizado y clasificado lo que ocasionaba la demora en la gestión de los documentos solicitados y el mal servicio al usuario, hoy en la actualidad el servicio al usuario es muy buena debido a la correcta organización y clasificación de los documentos lo que ayudó a que el servicio al usuario sea eficaz en el momento oportuno.

**¿En la Institución existe una guía de clasificación y organización del archivo?**

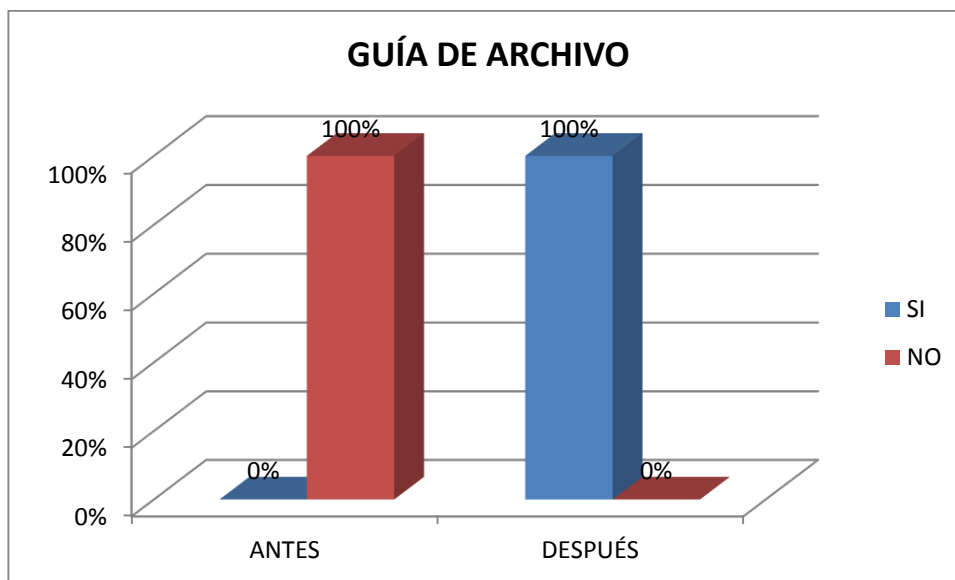
**CUADRO N°3**

ITEM	ANTES		DESPUÉS	
	FREC.	PORC.	FREC.	PORC.
SI	0	0%	41	100%
NO	41	100%	0	0%
TOTAL	41	100%	41	100%

Autoras: Sonia Balberde y Ana Patín

Fuente: Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Educación

**GRÁFICO N°3**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el gráfico N° 3 manifiestan que anteriormente no existía ninguna guía de clasificación y organización del archivo, hoy en la actualidad con la aplicación de la guía mejoró la clasificación y organización de los archivos lo que ayudó a que el servicio al usuario sea eficiente en el momento oportuno aclarando las dudas y ahorrando la pérdida de tiempo.



## **3.9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE**

### **3.9.1 CONCLUSIONES**

- La elaboración de una guía de clasificación y organización de archivo ayudará a mejorar los conocimientos para mantener un archivo en perfecto orden.
- Con esta investigación se puede notar la importancia prioritaria de una adecuada gestión y organización de un archivo en beneficio del objetivo institucional.
- A través de la aplicación de la guía se pudo establecer las preferencias para incrementar una adecuada gestión en el manejo del archivo central de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación

### **3.9.2 RECOMENDACIONES**

- Que la Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación ponga en práctica esta guía para el archivo de la documentación existente en beneficio de los usuarios internos y externos.
- Que se tome y se dé importancia a la aplicación la guía de clasificación y organización de archivo para la correcta atención a los usuarios.
- Monitorear constantemente la actualización de la guía de clasificación y organización de archivo para su correcto funcionamiento en beneficio de esta institución.

### 3.10 BIBLIOGRAFÍA

ARCARONS SIMÓN, R. (2000). *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa hotelera*. España: SÍNTESIS, S.A.

CONSTITUCIÓN, d. l. (2008).

CULTURAL, S. (2006). *Secretaria Ejecutiva*. España: Grafillés.

DOMÍNGUEZ CORONA, M. T. (1988). *Archivonomía*. Mexico: ISBN 968-451-823-4.

GABÍN, A. d. (2004). *Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente*. Madrid.

GARCÍA PAREJOS, S., & GARCÍA SANCHEZ, E. (2007). *Los Recursos Humanos a la Gestión Deportiva*. España.

LARREA, O. H. (1982). *Sistema Nacional de Archivo, UNESCO*. Quito.

LÓPEZ GARCÍA, S. (2003). *Recepción y atención al cliente*. Madrid España: ISBN 84-9732-220-7.

MASTROPIERRO, M. d., & Inés, C. (2011). *Archivos de Empresa*. Argentina: ISBN 978-987-1305-50-6.

NAHÚM ABUADILI, J. (2008). *Cómo Organizar Eficazmente Archivos y Documentos*. México: Trillas, S. A. de C. V.

NORMA\_ESPAÑOLA\_ISO\_15489. (s.f.).

OCÉANO. (1999). *Eiclopedia de la Secretaria*. España.

PARERA PASCUAL, C. (2011). *Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa*. España: Fundación Cofemental.

RIVEROS SILVA, P. E. (2002). *Sistema de Gestión de Calidad de Servicio*. Colombia.

VARIOS AUTORES, U. (1982). *Ley de Sistema Nacional de los Archivos*. Ecuador.

VICTOR, N. R. (2003). *Competencias en la Comunicación*. Colombia.

VINUEZA ACOSTA, R. (2011). *Relaciones Humanas*. Ecuador: ISBN-9978-43-238-8.

## **WEBGRAFÍAS**

*www.educacion.gov.ec.* (2012). Obtenido de *www.educacion.gov.ec.*

*http://educacion.gob.ec.* (s.f.). Obtenido de *http://educacion.gob.ec/documentos-legales-y-normativos/*

*http://www.consumidor.gub.uy.* (s.f.). Obtenido de  
*http://www.consumidor.gub.uy/información/pdf.php?File=/datos/sitios/xsite/consumidor/userfiles/informacion/items/130.pdf.*

*http://www.monografias.com/.* (s.f.). Obtenido de  
*http://www.monografias.com/trabajos32/manual-funciones/manual-funciones.shtml*

*www.mitecnologico.com.* (s.f.). Obtenido de  
*www.mitecnologico.com//ConceptoElImportanciaDeLaOrganizacion*

### **3.11 ANEXOS**

#### **ANEXO 1**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA**

#### **Encuesta aplicada a los Funcionarios Administrativos**

**Objetivo:** Conocer la opinión de los funcionarios administrativos sobre El Manejo del Archivo Central De La Dirección Distrital 02d01 Guaranda – Educación.

#### **CUESTIONARIO**

- 1. ¿Optimiza el archivo como labor diaria de la oficina?**  
SI  
NO
- 2. ¿Existe en la Institución un archivo organizado?**  
SI  
NO
- 3. ¿Contribuye usted con la organización del archivo?**  
SI  
NO
- 4. ¿Cree que influye la organización y clasificación del archivo en el servicio al usuario?**  
SI  
NO
- 5. ¿La documentación existente se encuentra en perfectas condiciones?**  
SI  
NO

**6. ¿Cree usted que una guía de Clasificación y Organización de archivo ayudara a mejorar el Servicio al Usuario?**

SI

NO

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **ANEXO 2**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA**

### **Encuesta aplicada a los Usuarios**

**Objetivo:** Conocer la opinión de los usuarios sobre El Manejo del Archivo Central De La Dirección Distrital 02d01 Guaranda – Educación.

#### **CUESTIONARIO**

**1. ¿Cree que el servicio al usuario en la institución es?**

BUENA

MUY BUENA

EXCELENTE

MALO

**2. ¿Considera usted que el personal administrativo les proporciona un servicio fiable de acuerdo a sus necesidades?**

SI

NO

**3. ¿Qué aspectos considera usted que deberían mejorar las secretarias de la Institución?**

BUENOS VALORES

IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL

ÉTICA PERSONAL Y PROFESIONAL

OTROS

**4. ¿Qué tiempo considera usted satisfactorio para recibir su pedido?**

15 MINUTOS

30 MINUTOS

1 DÍA

2 DÍAS O MÁS

**5. ¿Cuál cree que debería ser la tarea principal de una secretaria?**

RECIBIR DOCUMENTOS

ARCHIVAR

ATENDER AL PÚBLICO

OTROS

**6. ¿Considera que la Secretaria es el pilar fundamental de una oficina?**

SI

NO

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**





**6. ¿Cuándo el usuario solicita realizar trámites, que tiempo tarda en autorizar el pedido?**

1 día ( )

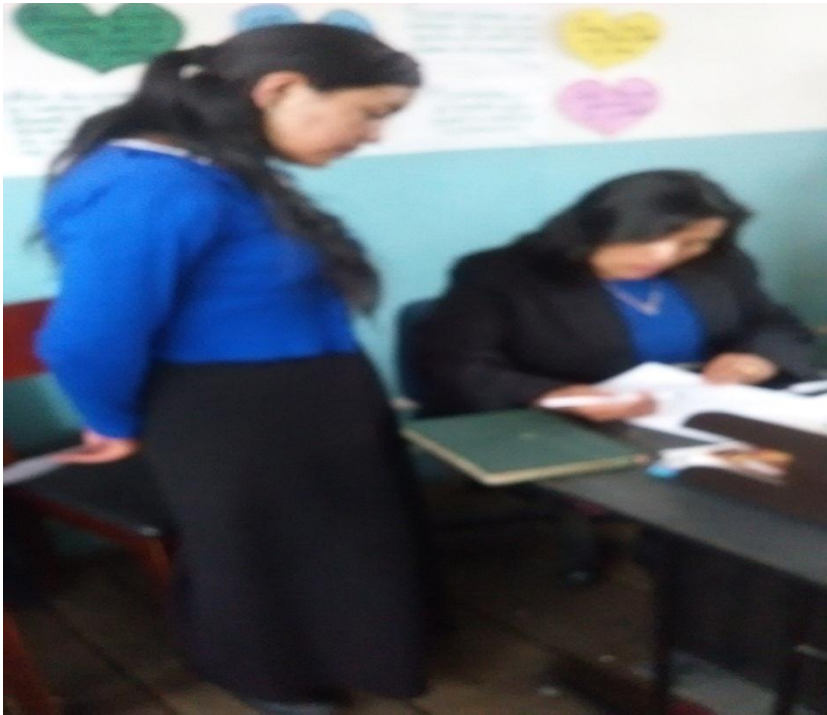
( ) 3 días

( ) 1 semana

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXOS 4**

**FOTOGRAFÍAS DURANTE EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**



# ARCHIVO DE LA INSTITUCIÓN



# APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



**ENTREGA DE LA GUÍA A LA SECRETARIA Y DIRECTORA**



**CLASIFICACIÓN DEL ARCHIVO EN ORDEN ALFABÉTICO**



URKUND

Document: ANA PATHN TESIS 2015.docx (D14350234)  
 Submitted: 2015-05-14 14:55 (-05:00)  
 Submitted by: ANA PATHN (apanin4@gmail.com)  
 Receiver: rcaedens.usb@analitc.urkund.com  
 Message: Show full message  
 104% of this approx. 33 page long document consists of text present in 21 downloads.

List of sources

Rank	Path/Filename
1	TESIS MURILLO 2.docx
2	007Auth_anahita_secu.pdf
3	UNIDAD EDUCATIVA LINEE libro.pdf
4	TESIS FREDDY MARTINEZ 3.doc
5	MANUAL A4_final.docx
6	<a href="http://acthbyvnyendyfaneta.blogspot.com/2014/08/sistema-de-ordenacion-alfabetica.html">http://acthbyvnyendyfaneta.blogspot.com/2014/08/sistema-de-ordenacion-alfabetica.html</a>
7	Tesis de grado SEVEXPRW55 S.A.S 20-04-2015.doc

100% Active

La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicios. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica. La comunicación es fundamental en la estrategia de la comunidad moderna. Es del cómo las instituciones públicas construyen una actividad por medio de la cual, las empresas, las organizaciones y los individuos, en igual forma los organismos gubernamentales buscan la comprensión y la colaboración de la comunidad a la que pertenecen. CALIDAD EN EL SERVICIO AL USUARIO La calidad de servicio percibida por los usuarios depende en gran parte de los métodos utilizados para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. Por ser el usuario el punto focal del sistema, como todos los elementos debe orientarse al usuario sin hacer manejo estructurado de las dimensiones de la calidad del servicio al igual que una adecuada aplicación de los momentos de verdad, proporcionan excelentes estrategias para ganar el derecho a ser preferido por los usuarios. Dimensión empresarial: la dimensión es una decisión fundamental a la hora de realizar el proyecto empresarial, muchas actividades exigen dimensiones mínimas para el desarrollo de sus actividades. CITATION ABC00 \l 12300 (ARCABONIS SINGH, 2000) Las dimensiones de la calidad de servicio son: • Conocimiento del usuario: se refiere principalmente al conocimiento que debe tener el personal de contacto con el usuario, en cuanto a las necesidades y expectativas de este. • Comunicación: esta dimensión se refiere a mantener informado al usuario en un lenguaje que le sea fácilmente entendible. • Empatía: es la dimensión de ofrecer a los clientes realidad y atención personalizada, debe permitir apreciar por parte del usuario la amabilidad actitud de servicio esmerado y gran consideración por él. • Credibilidad: es la comunicación de imagen de honestidad de la organización. • Fiabilidad: brindar el servicio en forma correcta desde el principio. Es la habilidad de prestar el servicio prometido en forma segura, confiable y cuidadosa. • Responsabilidad: corresponde a la rectitud en la generación del servicio. • Capacidad de respuesta: se refiere a la disposición de la institución para dar respuesta ágil a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere sus expectativas". CITATION RING2 \l 11200 (RIVEROS SILVA, 2002) El autor Riveros enfatiza que la calidad solo se fortalece cuando para el éxito de la institución brindando seguridad y confiabilidad a los usuarios internos y externos dejando así una buena imagen en el entorno laboral de la institución. SERVICIO Y SATISFACCION A USUARIOS • Interés por el servicio • Servicio profesional • Personal competente • Ser escuchado • Respuestas sinceras • Atención oportuna

URKUND's archive: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIBORAZO / MANUAL A4\_final.docx

La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicios. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica. La comunicación es

*Prof. Freddy Martínez*

EXCELENTE SERVICIO O EXCELENTE RESULTADO "El servicio cobra cada día más importancia en una empresa. Desarrollar los mejores métodos para que este sea eficiente, es un factor indispensable para el correcto funcionamiento y el buen resultado de una organización"



ecuador



Ministerio de Educación

DIRECCIÓN DISTRITAL DE 02D01 - GUARANDA - EDUCACIÓN  
Unidad Distrital de Talento Humano



LA UNIDAD DISTRITAL DE TALENTO HUMANO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA- EDUCACIÓN, A PETICIÓN ESCRITA DE LAS PARTES INTERESADAS.

CERTIFICO:

En respuesta al formulario N°11738 de la fecha 19 de mayo del 2015

Que las señoritas Ana Luisa Patín Rea, Sonia Carolina Balberde Salazar, Estudiantes del Octavo Ciclo de la Carrera de Gestión Administrativa de la Universidad Estatal de Bolívar, realizaron la socialización de la Guía de Clasificación y Organización del Archivo para mejorar el Servicio al Usuario de la Dirección Distrital 02D01 Guaranda -- Educación en el Distrito los días 10, 11 y 12 marzo del 2015.

Es todo cuanto certifico en honor a la verdad, facultando hacer uso legal del presente.

Guaranda, Mayo 21 de 2015

  
 Esp. María Rosario Rea Cando  
 Directora Distrital 02D01 Guaranda-Educación



Responsable	Nombre	Cargo	Sumilla
Elaborado por:	Elizabeth Paredes Ortiz	Analista de T.HH	<i>Elizabeth Paredes</i>
Revisado por:	Ing. Anita Serrano	Jefa de T.HH	<i>Anita Serrano</i>

“La transformación de la educación, misión de todos”

Dirección: Isidro Ayora y Convención de 1884  
Teléfono: 03 2980-236 ext. 105 FAX: 032980-238