



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
EXTENSIÓN QUEVEDO
MODALIDAD PRESENCIAL



**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.**

MENCIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA

**ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE
DOCUMENTOS ARCHIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN
DEL ACCESO DE LA INFORMACIÓN A LOS EMPLEADOS EN LA
COMPAÑÍA DE SERVICIOS AGRARIOS ALQUIVESA, AÑO 2017.**

AUTORA

PAREDES QUINTO LILIANA ELIZABETH

TUTOR

M.Sc. MELBA TRIANA PALMA.

LECTOR

M.Sc. EMILIO RAMIREZ CASTRO

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2018



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
EXTENSIÓN QUEVEDO
MODALIDAD PRESENCIAL



DEDICATORIA

Este presente trabajo lo dedico a Dios que con su infinita sabiduría supo guiarme en los momentos más difíciles que me tocó vivir, también dedico con mucho orgullo este trabajo a mis tres hijos ya que son los pilares fundamentales que me ayudan a salir adelante cada día.

A mi amada madre y hermanas quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y luche por mis ideales.

A mis compañeros amigos y docentes que gracias a sus consejos, enseñanzas y sabiduría supieron guiarme para que no desista, con alegrías y penas siempre estuvieron a mi lado apoyándome incondicionalmente.

Liliana Elizabeth Paredes Quinto.



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
EXTENSIÓN QUEVEDO
MODALIDAD PRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar, a mis padres, mis primeros maestros y formadores, quienes sembraron en mi valores morales y éticos.

A mis hijos por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Por último, a mis compañeros de tesis a mi directora de tesis quién nos ayudó en todo momento, en este proceso formativo, a quienes siempre llevaré en mi corazón. Infinitas gracias.

Liliana Elizabeth Paredes Quinto.



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
EXTENSIÓN QUEVEDO
MODALIDAD PRESENCIAL**



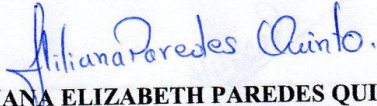
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL INFORME FINAL DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Quevedo 7 de noviembre del 2017

Yo, **Liliana Elizabeth Paredes Quinto**, portador de la cédula de ciudadanía #1205796152, Egresado de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, especialización Secretariado Ejecutivo Bilingüe. Declaro que soy la autora del presente trabajo de investigación cuyo tema es: **ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE DOCUMENTOS ARCHIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DEL ACCESO DE LA INFORMACIÓN A LOS EMPLEADOS EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS AGRARIOS ALQUIVESA, AÑO 2017**, el mismo que es original, auténtico y personal.

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen


LILIANA ELIZABETH PAREDES QUINTO



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
 EDUCACIÓN
 CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
 EXTENSIÓN QUEVEDO
 MODALIDAD PRESENCIAL**



**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE
 INVESTIGACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: "ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE DOCUMENTOS ARCHIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DEL ACCESO DE LA INFORMACION A LOS EMPLEADOS EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS AGRARIOS ALQUIVESA, AÑO 2017", PRESENTADO POR LA SEÑORA:

LILIANA ELIZABETH PAREDES QUINTO


OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

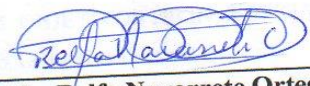
9


EQUIVALENTE A:


Sobresaliente

TRIBUNAL:


 [M.S.C. Inés Amaya Díaz]
 DELEGADO DEL DECANO


 [Lcda. Relfa Navarrete Ortega]
 DELEGADO DEL CIDE


 [Dra. Irene Huminada Orozco Fernández]
 DELEGADO DEL
 COORDINADOR DE CARRERA


 [M.S. C. Ysela Beltrán]
 SECRETARÍA EJECUTIVA
 FAC. CC. J.J. S.S. GENERAL



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
EXTENSIÓN QUEVEDO
MODALIDAD PRESENCIAL**



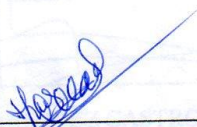
**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL INFORME FINAL DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

Quevedo 7 de noviembre del 2017

En mi calidad de Tutora del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio **046.S-Q** mediante resolución **CD-FAC-CJ.S.E-SO-006- RES-002-2017**, certifico que la Sra. **LILIANA ELIZABETH PAREDES QUINTO** ha desarrollado el Informe Final del Proyecto titulado:

“ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE DOCUMENTOS ARCHIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DEL ACCESO DE LA INFORMACIÓN A LOS EMPLEADOS EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS AGRARIOS ALQUIVESA, AÑO 2017”

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo a la egresada, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la Coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.


M.Sc. MELBA TRIANA PALMA.

DOCENTE TUTORA

v



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
EXTENSIÓN QUEVEDO
MODALIDAD PRESENCIAL**



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME FINAL DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

Quevedo 10 de enero del 2018

En mi calidad de Tutora del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio **046.S-Q** mediante resolución **CD-FAC-CJ.S.E-SO-006-RES-002-2017**, certifico que la Sra. **LILIANA ELIZABETH PAREDES QUINTO** ha desarrollado el Informe Final del Proyecto titulado:

“ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE DOCUMENTOS ARCHIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DEL ACCESO DE LA INFORMACIÓN A LOS EMPLEADOS EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS AGRARIOS ALQUIVESA, AÑO 2017”

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo a la egresada, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la Coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.


M.SC. EMILIO RAMIREZ CASTRO.

DOCENTE LECTOR

UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
EXTENSIÓN QUEVEDO
MODALIDAD PRESENCIAL



Quevedo, 07 de diciembre 2017

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN
EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación de la Srta Paredes Quinto Liliانا Elizabeth, cuyo tema es: Estructura del sistema de gestión integral de documentos archivos y su incidencia en la organización del acceso de la información a los empleados en la compañía de servicios agrarios ALQUIVESA, año 2017.

URKUND


Dokument [Liliana Paredes Tesis f.docx](#) (D38538592)
Inskickat 2018-05-10 14:13 (-05:00)
Inskickad av elizabethquinto_@outlook.com
Mottagare rcarriel.utbi@analysis.urkund.com
Meddelande Liliana Paredes Tesis final [Visa hela meddelandet](#)
5% av det här cirka 13 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i 4 st källor.



Certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [5%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado



M.Sc. MELBA TRIANA PALMA.
DOCENTE DE LA FCJSE.



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
EXTENSIÓN QUEVEDO
MODALIDAD PRESENCIAL**



**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: "ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE DOCUMENTOS ARCHIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DEL ACCESO DE LA INFORMACION A LOS EMPLEADOS EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS AGRARIOS ALQUIVESA, AÑO 2017", PRESENTADO POR LA SEÑORA:

LILIANA ELIZABETH PAREDES QUINTO

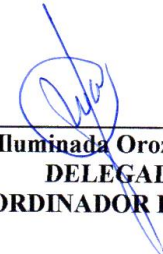
OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

EQUIVALENTE A:


TRIBUNAL:



[M.S.C. Inés Amaya Díaz]
DELEGADO DEL DECANO



[Dra. Irene Iluminada Orozco Fernández]
DELEGADO DEL
COORDINADOR DE CARRERA



[Leda. Relfa Navarrete Ortega]
DELEGADO DEL CIDE

[M.S. C. Ysela Berruz Mosqueta]
SECRETARIA DE LA
FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
TEMA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	ii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	iii
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL INFORME FINAL	iv
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA TUTORA	v
CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD.....	vi
RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE.....	vii
INVESTIGACIÓN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICES DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
DEL PROBLEMA	3
1.1. Idea o tema de investigación	3
1.2. Marco Contextual.....	3
1.2.1. Contexto Internacional	3
1.2.2. Contexto Nacional.....	4
1.2.3. Contexto Local	4
1.2.4. Contexto Institucional	5
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	5
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.4.1 Problema general.....	6
1.4.2 Sub – problemas o derivados.....	6
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.5.1. Objetivo General	8
1.5.2. Objetivos Específicos	8
CAPITULO II MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	10

2.1 MARCO TEÓRICO.....	10
2.1.1 Marco conceptual.....	10
Sistema de gestión.....	10
Importancia del sistema de gestión.....	10
Gestión integral de documento.....	11
Objetivos de la gestión integral de documento.....	11
Importancia de la gestión integral de documento.....	12
Problemas de la gestión integral de documento.....	13
Beneficios de la gestión integral de documento.....	14
Ventajas de la Gestión integral de documento.....	15
Principios de Gestión de Documentos.....	15
Procesos técnicos en la gestión documental.....	16
Definición del Termino Sistema.....	16
Administración.....	17
Funciones de la Administración.....	17
Características de la Administración.....	18
Importancia de la Administración.....	18
Objetivos de la administración.....	19
Tipos de Gestión del sistema integral.....	19
Gestión del Conocimiento.....	19
El archivo.....	20
Clasificación de Archivos.....	20
Funciones del Archivo.....	21
Sistema de Archivo.....	22
Organización de los archivos.....	22
Tipos de Archivos.....	23
Organización de los archivos.....	23
Esquema de clasificación del Archivo.....	24
Tipos de sistemas de archivos.....	25
Archivos Administrativos.....	25
Documentos.....	26
Documento de Archivo.....	26
Tipos de documentos de archivo.....	27

El ciclo vital de los documentos	28
Estructura del sistema.....	29
Tipos de sistemas de Información	29
Proceso de los sistemas de información	30
Procesos del sistema de información.....	31
Ventajas y beneficios de los sistemas de información	31
Constitución de la República del Ecuador.....	33
2.1.1. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN	35
2.1.1.1. Antecedentes Investigativos	35
2.1.1.2. Categorías de análisis	37
2.1.2. Postura Teórica.....	38
2.2. HIPÓTESIS.....	40
2.2.1. Hipótesis General	40
2.2.2. Subhipótesis o derivadas	40
2.2.3. Variables	40
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
Metodología de Investigación	42
Modalidad de Investigación	42
Tipo de Investigación.....	43
Descriptiva	43
Cuantitativo.....	43
Cualitativa	43
MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	43
Métodos	43
El método inductivo	44
El método deductivo.....	44
Técnicas	44
Técnica de Observación	44
La entrevista.....	44
La encuesta.....	44
Instrumentos.....	45
Población	45

4.2.CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES	70
3.2.1. ESPECÍFICAS	70
3.2.2. GENERAL	70
4.3.RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES	71
3.3.1. ESPECÍFICAS	71
3.3.2. GENERAL	71
CAPÍTULO IV.- RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	72
4.1 PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	72
4.1.1. ALTERNATIVA OBTENIDA.....	72
4.1.2. ALCANCE DE LA ALTERNATIVA.....	72
4.1.3. ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA.....	72
4.1.3.1. ANTECEDENTES.....	72
4.1.3.2. JUSTIFICACIÓN.....	73
4.2. OBJETIVOS	74
4.2.1. GENERAL	74
4.2.2. ESPECÍFICOS	74
4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA	75
4.3.1TÍTULO	75
4.3.2. COMPONENTES	75
4.3.3. PRESUPUESTO	79
4.4.RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA	80
BIBLIOGRAFÍA	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Documentos.....	46
Tabla 2 Eliminacion de documento	47
Tabla 3 Información Administrativa	48
Tabla 4 Documento de la empresa.....	49
Tabla 5 Registro de la empresa.....	50
Tabla 6 Eficiencia laboral.....	51
Tabla 7 Actividades archivísticas	52
Tabla 8 Toma de decisiones	53
Tabla 9 Labor a realizar.....	54
Tabla 10 Informacion adecuada.....	55
Tabla 11 Administración de documento.....	56
Tabla 12 Gestion documental	57
Tabla 18 Organización de archivos	58
Tabla 19 Campo empresarial	59
Tabla 20 funciones del area archivistica.....	67

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Documentos.....	46
Figura 2 Eliminacion de documento.....	47
Figura 3 Información Administrativa	48
Figura 3 Documento de la empresa	49
Figura 4 Registro de la empresa	50
Figura 5 Eficiencia laboral.....	51
Figura 6 Actividades archivísticas.....	52
Figura 7 Toma de decisiones.....	53
Figura 8 Labor a realizar	54
Figura 9 Informacion adecuada	55
Figura 10 Administración de documento	56
Figura 11 Gestion documental.....	57
Figura 12 Organización de archivos	58
Figura 13 campo empresarial	59



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN



RESUMEN

Cabe destacar y se puede estructurar sobre la importancia de la estructura del sistema ya que esto es de suma gestión integral de documentos en una compañía también sobre cómo piensan los colaboradores sobre una organización y acceso rápido a la información de todos los empleados y no tener que ir a buscar en físico, es decir el secretario o administrador de la información tiene la facultad de digitalizar y colocar este documento en la base de datos de documento de la empresa o institución. Con este proyecto se prevé focalizar la organización de los empleados a todos los archivos que se encuentran en la empresa, también buscamos obtener un resultado eficaz y efectivo, mediante todos los procesos y metodologías de estudio que se prevé mediante los estudios realizados, además las encuestas ayudan a demostrar su factibilidad y estructura de la investigación del proyecto. También podemos mencionar que este proyecto está planteando objetivos generales muy claro que al diagnosticar a las mejoras de la estructura del sistema sobre la organización sobre los archivos y estructuras de acceso a la información además también se plantea una propuesta alternativa a la cual podemos esquematizar y ayudar a optimizar el planteamiento del problema y adecuar un acceso a la información adecuada en los servicios agrarios ALQUIVESA.

Palabras claves: Sistema, gestión integral, documento archivos, incidencia organización



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

ABSTRACT

It is worth noting and can be structured on the importance of the structure of the system as this is the total management of documents in a company also on how employees think about an organization and quick access to information of all employees and not have to go to search in physical, it the secretary or administrator of the information has the power to digitize and place this document in the document database of the company or institution. With this project it is foreseen to focus the organization of the employees to all the files that are in the company, we also seek to obtain an effective and effective result, through all the processes and methodologies of study that is foreseen through the studies carried out, besides the surveys help to demonstrate its feasibility and structure of project research. We can also mention that this project is setting out very clear general objectives that when diagnosing the improvements of the structure of the system over the organization on the archives and structures of access to information, there is also an alternative proposal to which we can outline and help to optimize the approach of the problem and adapt an access to the adequate information in the agricultural services ALQUIVESA.

Keywords: System, integral management, document files, advocacy organization

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto investiga el nuevo contexto que es vital y que impone en las organizaciones el cual es de disponer una adecuada infraestructura, que permita conocer a la compañía el entorno real de su herramienta organizativa e informática en la gestión de documentos, para ello se tiene en cuenta la gestión en seguridad documental, gestión de archivo y administración; además sus requerimientos funcionales y no funcionales en el acceso a la información.

En este siglo la gestión documento es la potencia de todas las áreas de una organización que constituye una herramienta útil para las empresas públicas y privadas puesto que facilita el acceso a la información, de manera inmediata. Las instituciones que manejan una serie de documentos a su vez contribuyen al manejo de archivos fijos que administran los encargados de cada departamento, como un sistema global visionados a los objetivos de la entidad. La gestión de documento y acceso estructurado de la información en una compañía es parte fundamental de su trabajo ya que, en este vertiginoso desarrollo e inconmensurable expansión y crecimiento de la información, se requiere de aprovechar todos los beneficios tecnológicos que existen actualmente, y ponerlas a disposición de los usuarios y empleados mediante la utilización de dispositivos tecnológicos para el procesamiento de la información y solucionar los diversos problemas informáticos al momento de la toma de decisiones.

En la actualidad el papel ha dejado de ser una necesidad ya que las exigencias de hoy hacen referencia a que todo este guardado y sincronizado en la nube, convirtiéndose esto en una opción. Ya que el alto porcentaje de gestión de información se está organizando para que

todos puedan tener un acceso rápido a la información, y su relación para su estructura de archivos y documentos incida en la gestión integral del sistema con una planificación, coordinación y control de la información.

Capítulo I: En este capítulo hace referencia al contexto local, nacional internacional el planteamiento del problema objetivos generales y específicos y la justificación de porque se llevó a cabo la investigación.

Capítulo II: Se refiere al marco teórico de acuerdo al tema de investigación el mismo que se compone las posturas teóricas síntesis y análisis con sus respectivos autores y fechas de publicaciones.

Capítulo III: En este capítulo se expone la metodología que se empleó para obtener información que respalde los objetivos de la propuesta investigativa también incluye preguntas a docentes y estudiante observando los diferentes puntos de vista para poder sacar conclusiones y proponer las recomendaciones.

Capítulo IV: Hace referencia a la propuesta del problema a fin de encontrar una solución viable que favorezca a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa

CAPITULO I

DEL PROBLEMA

1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN

Estructura del sistema de gestión integral de documentos de archivo para la compañía de servicios agrarios ALQUIVESA y su incidencia en la organización y acceso a la información.

1.1. MARCO CONTEXTUAL

1.1.1. Contexto Internacional

La figura o proesos de estructura de gestión de documentos de archivo o gestor de documentos surge a finales de los años 40, con una gran aceptación la cual se utilizó en EE.UU. en empresas privadas, además este gran auge informático de la gestión estructurada de documentos se viriliza en todos los países para así estar más organizados en los sistemas como lo que son las secretarias ejecutivas que manejan y acceden a una amplia base de datos de información.

Además, hoy en día cada profesional debe de saber que su trabajo es una amplia gama de información ya se a esta virtual o física, debe tener una percepción amplia en su vida como profesional ya que de esto depende mucho la información que se maneja en las compañías con

un sistema de gestión de documentos de seguridad de las secretarías ejecutivas de cada empresa.

Internacionalmente se está manejando la gestión de documentos y archivos, hoy en día se necesita ahorrar papel, cada profesional debe ser un guardián de su propia información en caso de ser privada o confidencial, mientras tanto esta sea de carácter público tendrá que cumplir la función de ser visible de toda la sociedad.

Con esto en otros países se busca viabilizar el número de trámites y buscar de manera automatizada cualquier documento o archivo listo para acceder y trabajar tanto en línea como localmente en una máquina de escritorio.

1.1.2. Contexto Nacional

El Ecuador está adquiriendo medidas en sus empresas y también desde el mismo gobierno ya que esto ayuda a enmarcar que se está trabajando y aplicando los conocimientos de otros países, las secretarías ejecutivas en nuestro Ecuador hoy se juegan un rol importante para cada compañía o empresa que la contrate, porque es la encargada de estructurar en el sistema la gestión de todos los archivos y documentos para que los demás empleados puedan tener acceso a la información de manera organizada y esquemática.

Cada empresa debe de tener un control o flujo de cumplimiento en el cual se planteen objetivos fundamentales de contribuir a un adecuado uso del sistema de gestión integral de

documento, que permita tener una mejor incidencia al momento de organizar y acceder a una información para tomar una buena decisión en el manejo y manipulación todos los empleados.

1.1.3. Contexto Local

A nivel local de nuestro cantón ya se implementan y aportan sus beneficios al desarrollo de miles de profesionales que laboran a nivel de nuestra provincia, el secretariado es un ente con el que se comunican todos los esquemas estructurales de un manejo de gestión de documentos y archivos, tanto así lo es para banco, universidades, locales comerciales, etc. Que es de mucha ayuda y contribuye a la superación a nivel local.

También la estructura de gestión integral de documentos y archivos es un dinamizar de la información a través de su desempeño y eficiencia en la empresa, hoy en día se requiere de una información bien estructurada, organizada y de rápido acceso para lograr optimizar la atención administrativa de la empresa, con un gran autoestima y paciencia, amabilidad por parte de la secretaria ejecutiva.

1.1.4. Contexto Institucional

La empresa fue creada el 18 de octubre en cada año está de aniversario por su creación ya que esto se fue construyendo de poco a poco, viendo la gran necesidad y demanda de los servicios agrarios que necesitaba el cantón Quevedo, dentro del mismo sector ya estaban otras agrarios instalados pero todavía se utilizaban las base que cada empleador debe tener, un buen trato con cada uno de los empleados y con sus clientes es así como se ha logrado forjar este

gran proyecto familiar y hoy en día está brindando sus servicios a miles de personas aquí en el cantón

A nivel institucional la agraria hoy ya cuenta con varias secretarías una general y secretarías departamentales en las diferentes áreas que existen en la compañía, cada ellas cumplen el rol más fundamental que es la de gestionar y estructurar de forma organizada la información para que esta llegue al destino requerido con un rápido acceso siendo así indispensable un sistema integral de documentos y archivos.

1.2. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La gestión documental hoy en día se ha convertido en un factor primordial para todas las instituciones públicas y privadas ya que muchas de ellas no están en capacidad y actualmente no poseen los métodos y técnicas que les permitirá mantener todos los documentos controlados y centralizados, por lo que causa problema en el manejo de los archivos fijos, que es lo que sucede en la compañía ALQUIVESA actualmente.

Cabe recalcar que una de las causas a esta problemática es la escasa preparación profesional en materia de gestión documental, lo que a su vez trasciende en la escasa aplicación de normas y procedimientos archivísticos.

En los actuales momentos ALQUIVESA, cuenta con una normativa que únicamente indica las funciones a seguir en lo que tiene que ver a gestión documental, pero no muestra la manera en que estas deben cumplirse, al no establecer las operaciones o procedimientos de cada

una. Organizar un archivo hoy en día no tendría que ser un trabajo difícil ya que se tiene al alcance nuevos sistemas para archivo y documentación que, en teoría, facilitan enormemente este proceso. Pero es todo lo contrario ya que, las oficinas se encuentran con los mismos problemas y no le dan soluciones, incluso las herramientas modernas son utilizadas siguiendo normas disconformes.

El problema radica directamente en la falta de organización y gestión documental que permita ubicar la información en carpetas en base a fechas, actividades o procesos que se realiza en ALQUIVESA. La insuficiencia de un orden adecuado y el deterioro del papel y carpetas involucran un acontecimiento de mucha relevancia debido al impacto social que se produce al general el uso del papel constante en el registro de actividades planificadas. De existir un proceso de almacenamiento, la gestión documental sería más rápida y eficiente.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1 Problema general

¿La estructura integral del sistema de gestión de documentos y archivos incide en la organización y acceso de la información a los empleados de la compañía ALQUIVESA?

1.4.2 Sub – problemas o derivados

✓ ¿Qué nivel de gestión integral de documentos y archivos tendrá la compañía para brindar una organización y rápido acceso de la información a sus empleados?

✓ ¿Cuáles serían las estrategias para lograr una estructura organizacional de gestión de rápido acceso a la información?

✓ ¿Cuáles son los procedimientos y técnicas relacionados sistema de gestión de documentos y archivos para un rápido acceso a la información?

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Área: Secretariado ejecutivo bilingüe

Campo: Aprendizaje.

Línea de investigación de la universidad: Educación y desarrollo

Línea de investigación de la Facultad: Talento humano y docencia

Línea de investigación de la carrera: Modelos educativos

Sub-Línea de investigación: Estructura del sistema de gestión integral de documentos archivos y su incidencia en la organización

Delimitador temporal: El proyecto se está llevando a cabo en el año 2018

Delimitador demográfico: La compañía ALQUIVESA se encuentra localizada en el cantón Quevedo.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación pretende dar solución a el presente conflicto frente a la compañía ALQUIVESA, proponiendo mejore y fortalezca su sistema integral de gestión de documentos y archivos de maneja técnica y circunstancial para que planifique el manejo y organización de los documentos generados y recibidos por otras organizaciones desde su origen hasta su destino final con el fin de organizar y facilitar el acceso su utilización y conservación de los mismo.

Es un proceso, el cual, mediante el uso de una buena gestión, mejorara el manejo de los archivos fijos de la institución, de igual manera se puede indagar sobre los beneficios que nos brindara al potenciar este proyecto en todo lo que se encuentra almacenado, a su vez administrar varios documentos de la forma más sencilla, eficiente y rentable para cualquier institución pública y privada. Al elaborar este proyecto va ser de mucha utilidad no solo para ALQUIVESA. sino para otras instituciones con los mismos fines, en donde se proyecte realizar temas esenciales a este proyecto de investigación, en las que se empleará programas estadísticos, encuestas y entrevistas para conocer la problemática planteada, y dar la solución precisa mediante instrumentos de gestión documento y de archivo.

La ejecución del proyecto es viable en vista de que se tiene los recursos humanos, técnicos y el apoyo de la autoridad superior para el desarrollo del presente proyecto y generará beneficiarios directos: a la compañía ALQUIVESA. Es también importante señalar que

debemos tener además la conservación curativa, es la encargada de recuperar un documento conservado que esta con tendencias al deterioro, su copia de seguridad es la más importante porque es la prueba indiscutible de su existencia y su utilidad,

1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la estructura del sistema integral de documentos de archivos y su incidencia en la organización y acceso a la información a los empleados de la Compañía ALQUIVESA.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la estructura del sistema integral de la Compañía ALQUIVESA, en la inadecuada organización y acceso de la información.

- ✓ Fortalecer la aplicación del sistema integral de gestión de documentos y archivos con herramientas de rápido acceso.

- ✓ Proponer alternativas de mejoras, enfocados en la estructura del sistema integral para mejorar su gestión de documentos y archivo a los empleados para su rápido acceso.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Marco conceptual

Sistema de gestión

Un sistema de gestión es una herramienta que te permitirá optimizar recursos, reducir costes y mejorar la productividad en tu empresa. Este instrumento de gestión te reportará datos en tiempo real que permitirán tomar decisiones para corregir fallos y prevenir la aparición de gastos innecesarios.

Los sistemas de gestión están basados en normas internacionales que permiten controlar distintas facetas en una empresa, como la calidad de su producto o servicio, los impactos ambientales que pueda ocasionar, la seguridad y salud de los trabajadores, la responsabilidad social o la innovación. Un sistema de gestión está especialmente recomendado a cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios, que necesiten de la gestión de sistemas una herramienta útil para mejorar su empresa (Graham, 2016, pág. 5)

Importancia del sistema de gestión

Uno de los aspectos fundamentales en las empresas, pero que a la vez se le suele prestar menos atención, es la gestión empresarial. La gestión empresarial como concepto, es la

actividad que busca, a través de las personas, mejorar la productividad y la competitividad de las empresas o negocios (Graham, 2016, pág. 4)

Gestión integral de documento

La Gestión Documental es la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Con o sin una solución de gestión documental, su empresa ya captura, almacena y recupera documentos cada día. Para muchas organizaciones, este proceso consume mucho tiempo y a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar el proceso.

La gestión documental no es más que un conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Se define a la gestión documental como una herramienta o medio de comunicación impreso en un instrumento de reproducción gráfica o plasmada en un formato electrónico, que por lo general contiene información fija y espacio para información variable. En el momento que un formulario se completa se convierte en un documento.

La gestión documental son técnicas que se utilizan para dar un mejor uso a la documentación que se genera en todo tipo de institución, que es parte fundamental para los

cumplimientos de los objetivos. La fluidez con la que se genere la documentación ayudara a la institución ahorrando tiempo y espacio y en lo económico. Es el conjunto de actividades y elementos interrelacionados, planificados y controlados que se orientan a la consecución de una finalidad alineada con los objetivos de una administración (Yagual, 2015, pág. 4)

Objetivos de la gestión integral de documento

- ✓ Mejorar la calidad de la documentación generada de acuerdo a las funciones
 - ✓ Crear mecanismos de control con relación a la emisión de documentos en orden y sin pérdida de tiempo.
 - ✓ Reducir los procesos de emisión uso y mantenimiento de documentos
 - ✓ Controlar los documentos desde la emisión hasta la entrega o viceversa
 - ✓ Seleccionar y eliminar la documentación de acuerdo al tipo de archivo para mejorar la gestión
 - ✓ Salvaguardar los documentos importantes en circunstancias de crisis o emergencia
- (Yagual, 2015, pág. 68).

Importancia de la gestión integral de documento

Sin lugar a dudas, la gestión documental es una de las preocupaciones más relevantes y no tan recientes en las empresas. La cantidad de documentos operativos, administrativos y justificativos generados se ha incrementado notablemente y la digitalización de la información está siendo uno de los caballos de batalla de las empresas

La definición que nos proporciona la ISO 15489-1:2001 (E) Información y documentación – Gestión documental es la siguiente: “La gestión documental consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos”.

- ✓ **Evita la pérdida de la documentación**, ya que todos los documentos están integrados e identificados en un único sistema.

- ✓ **Evita la pérdida de tiempo en la recuperación de la documentación** y permite el control de acceso y de seguridad de la información, impidiendo que personas no autorizadas accedan a los contenidos.

- ✓ **Establece la colaboración entre los diferentes órganos de la empresa** para una óptima gestión del propio sistema. (Gámez, 2017, pág. 5).

Problemas de la gestión integral de documento

El estudio de la tipología de empresa es fundamental cuando se plantea la implementación de un sistema de gestión documental. Algunas empresas requieren la gestión de documentos de ofimática, otros archivos gráficos como imágenes o vídeos, o la propia gestión integral de todo tipo de archivos.

✓ **Documentación duplicada:** los actuales sistemas de almacenamiento de información en carpetas generan pérdidas de tiempo y organización. Los diferentes criterios de almacenamiento en los diferentes directorios, muchas veces improvisados y aleatorios, originan duplicidad de documentos, almacenamientos tanto en local como en los sistemas centrales, así como de carpetas y directorios

✓ **Capacidad de almacenamiento limitada:** los que trabajamos también en infraestructuras sabemos perfectamente que el coste del almacenamiento, pese al decrecimiento del precio del giga, aumenta de forma constante y rápida, ya que la generación de documentos lo hace de igual manera, (Gámez, 2017, pág. 4)

✓ **Fallas en la seguridad de la información:** los datos confidenciales quedan muchas veces expuestos por la complejidad de elaborar una jerarquía en los permisos de acceso a la misma. La pérdida de documentos por borrados fortuitos o la utilización de herramientas como dropbox o similares crean agujeros de seguridad en pos de una mayor agilidad en la disposición de la documentación de las empresas

✓ **Pérdida de visibilidad:** nos encontramos con problemas en el control de versiones de documentos (que muchas veces llevan anexadas condiciones legales), problemas en la comunicación entre empleados en la elaboración de documentos, falta de información en la parte comercial que impide la reutilización de propuestas complejas... En definitiva, problemas que suponen un coste en términos de tiempo (y dinero) para nuestra empresa, (Gámez, 2017, pág. 11).

Beneficios de la gestión integral de documento

De igual forma, la gestión documental permite mejorar los niveles de rentabilidad de la institución, por cuanto al reducir costos operativos, se aumenta la disponibilidad de recursos para ser invertidos en áreas claves del negocio, incluida la gestión de información

✓ **Reducción del volumen documental:** Uno de los primeros resultados obtenidos es la disminución en el volumen de documentos que se producen en la organización, en particular aquellos documentos, considerados innecesarios o que no aportan ningún valor informativo o de otra naturaleza.

✓ **Mejoras en la eficiencia administrativa:** La revisión de los procesos organizacionales permite reducir procesos redundantes, innecesarios y muy complejos, cuyo desarrollo implica la realización de actividades que solo aumentan los tiempos del proceso y no tienen un objetivo claro dentro del mismo, (Yagual, 2015, pág. 22).

✓ Incremento de la productividad organizacional: El más significativo beneficio la gestión de documentos, se refleja en el aumento de la productividad de los empleados (servidores públicos). Gracias a la reducción de los documentos, las actividades se vuelven menos dependientes de la producción, tramitación, consulta, conservación de documentos y facilitan la dedicación a labores propias del negocio

✓ Reducción de los costos de infraestructura: Con la estandarización del manejo de los documentos se obtiene igualmente una reducción en la infraestructura necesaria para la producción, distribución, utilización, acceso y conservación de los documentos, representados en menor necesidad de equipos, espacio para archivo, mobiliario, tecnología,

✓ Aprovechamiento de las tecnologías de la Información: La aplicación de los conceptos de gestión documental permite un mayor aprovechamiento de las tecnologías de la información, y en especial al mejor uso de los sistemas de información, como la automatización de oficina, (Yagual, 2015, pág. 23).

Ventajas de la Gestión integral de documento

✓ Gestión y control efectivo: Sencillez, rapidez y ahorro. De una forma sencilla, la organización tiene acceso instantáneo a toda la documentación necesaria para su actividad de negocio, con las ventajas añadidas de la eliminación de desplazamientos, reducción de tiempo de consultas y tareas de archivo, ahorro de espacio físico, resolución del problema de localización de documentos.

✓ Uso racional de los recursos. La gestión documental facilita que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente y como un recurso colectivo. Como consecuencia, se reducen drásticamente situaciones como la duplicidad de documentos archivados, como fotocopias innecesarias, dobles grabaciones de datos, etc.

✓ Productividad y valor añadido. Una gestión documental, además de ahorro de costos, genera una productividad y valor añadido, originados por el rápido acceso a la información dentro de la organización y su posterior distribución, (Pinto, 2017, pág. 95)

Principios de Gestión de Documentos

Existen tres principios necesarios que se aplicaron que fueron apoyo para muchas instituciones de ese país, como son los siguientes:

✓ **Principios Administrativos:** Tratan de las consideraciones administrativas de la gestión de los documentos en relación con la transparencia, la simplificación y la eficiencia de la administración de la institución.

✓ **Principios Económicos:** Tratan de las consideraciones económicas de la gestión de los documentos como son la reducción de todos aquellos costos que se realizan por el papeleo y los recursos que se aplican para la gestión del documento.

✓ **Principios Archivísticos:** Estas son todos aquellos principios de la gestión de documentos que fueron emitidos en la Ley Nacional de Archivo, (Anastacio, 2015, pág. 48).

Procesos técnicos en la gestión documental

El desarrollo de los principios básicos a nivel operativo, se inicia con los procesos técnicos que constituyen herramientas de primera mano en la gestión documental:

Identificación, valoración, selección y eliminación. Los dos primeros preceden la elaboración de las Tablas de Plazos de Conservación Documental (TPCD) o Tablas de Retención Documental (TRD) y los dos últimos son su resultado. A continuación, se detalla cada uno, (Anastacio, 2015, pág. 77).

- ✓ Identificación
- ✓ Valoración de las series documentales
- ✓ Selección
- ✓ Eliminación
- ✓ Inventario documental
- ✓ Tablas de plazos de conservación documental
- ✓ Foliación de documentos
- ✓ Transferencias documentales.

Definición del Termino Sistema

La palabra sistema viene del latín sistema que significa unión de cosa de una manera organizada. También se entiende por sistema a un conjunto de elementos que se relacionan para alcanzar un objetivo específico. Todo sistema tiene uno o varios propósitos, por lo que los elementos que lo conforman se relacionan entre si buscando siempre alcanzar el objetivo planteado. Un sistema es un conjunto de partes o también todos aquellos elementos organizadas y debidamente, relacionadas, (Anastacio, 2015, pág. 55).

Administración

Es un proceso que consiste en la planificación, planeación, organización, ejecución y control de las actividades que desempeñan en una institución con el propósito de alcanzar los objetivos con el debido apoyo del equipo humano con la finalidad de que laboren, eficientemente, en grupo y los otros recursos que se aplican a la administración. La Administración es el proceso de diseñar y mantener ambientes en los que los individuos, que colaboran en grupos, cumplen, eficientemente, objetivos seleccionados

Funciones de la Administración

Según el análisis de varios autores la administración se facilita, mediante, una organización, debidamente, constituida por medio de las funciones administrativas principales que son: planear, organizar, integrar al personal, dirigir y controlar.

La planeación tratar de elegir todas las misiones y los objetivos y encaminar acciones para materializarlos, porque se debe de tener primero un plan concreto para de esta forma tomar una decisión prudente en la institución. La organización es designar actividades que deberán ser cumplidas por todos aquellos quienes estén mejor capacitados para dar cumplimiento a los objetivos que se hayan planificado en la institución. La integración del personal es un aspecto importante porque de ello dependerá cubrir y mantener los puestos de trabajo de la estructura organizacional, de modo que el trabajo se cumpla, de manera eficaz y eficiente.

La dirección trata de influir en el equipo humano que presta servicio en la institución con el propósito de que puedan contribuir con las metas establecidas en la institución. El control es un aspecto que ayuda a medir y a corregir el desempeño que tiene cada uno de los individuos involucrados tomando en cuenta que los resultados se han inspeccionados, mediante, este control para así dar cumplimiento a lo ya antes planificado, (Anastacio, 2015, pág. 96).

Características de la Administración

En la administración existen ciertas características que la diferencian otras disciplinas que son la universalidad, especificidad, unidad del proceso, unidad jerárquica. Universalidad: Esta característica se da en todo tipo de organización puesto que fundamental para el organismo social.

Especificidad: Existen varias ciencias que forman parte en los procesos de la administración como lo son la contabilidad, la economía y la ingeniería, pero sin embargo la

administración trata de mantener su especificidad en todos sus procesos. Unidad de negocio: Tiene el deber de interactuar con cada uno de los elementos de la administración.

Unidad jerárquica: es la que determina el nivel de participación que tendrán que cumplir en la organización partiendo desde el gerente general llegan hasta el nivel operativo, (Paez, 2017, pág. 22).

Importancia de la Administración

Debemos tener presente que la administración pública busca el cumplimiento de los objetivos a través del equipo humano aplicando técnicas dentro de la organización.

La coordinación de los recursos humanos, materiales y financieros son el apoyo para que se cumplan todos los objetivos organizacionales y conseguir con eficiencia los mismos, sin dejar a un lado la relación que debe de existir en la. Organización con lo que respecta al ambiente externo y responder las necesidades de todos los que la conformación y el desempeño de las funciones como el planear, asignar y elaborar objetivos entre otros (Paez, 2017, pág. 63).

Objetivos de la administración

✓ Uno de los objetivos principales es lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización.

✓ Permitirle a la organización conocer una nueva perspectiva con la finalidad de que conozca el lugar donde se desarrolla.

✓ Asegurar que la empresa puedan conocerla por el buen servicio prestado se ha esta privada o pública. (Anastacio, 2015, pág. 64)

Tipos de Gestión del sistema integral

Gestión de la Información

Ofrecer mecanismos que permitieran a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización. En términos, perfectamente, entendibles sería conseguir la información adecuada, para la persona que lo necesita, en el momento que lo necesita, al mejor precio posible para toma la mejor de las decisiones

Gestión del Conocimiento

Indica que la gestión del conocimiento es el “conjunto de procesos y sistemas que nos ayudan a que el capital intelectual de una institución incremente, de manera significativa, por medio de su gestión y de sus capacidades de resolver los inconvenientes de forma eficiente para crear ventajas (Anastacio, 2015, pág. 14).

El archivo

Archivo es el acumulado de documentos originados por personas ya sea estas naturales o jurídicas durante la ejecución de las actividades diarias en una institución y que son administrados, organizados y conservados para publicar la información adjunta en ella

La palabra archivo se utiliza generalmente para designar a aquel lugar que tiene como finalidad la recopilación y conservación de documentos, usualmente producidos en otro lugar y como resultado de la concreción de sus respectivas actividades, que pueden ser como dije documentos, libros, recortes de diarios viejos, entre otros y que obviamente ostentan una importancia vital a la hora de intentar bucear en la identidad y la reconstrucción histórica de una nación,

Entonces nos quiere decir que archivo es el modo de almacenar ordenadamente los documentos relevantes, realizándola de una manera lógico y eficaz que facilite su localización de la manera más rápida cuando se lo necesite al instante ya sean estos documentos públicos o privados de acuerdo a la institución cuyas funciones primordiales es la de reunir, organizar, conservar y difundir, utilizando las técnicas adecuadas para una mejor actividad.

Establece que el archivo es uno de los aspectos con mayor relevancia dentro de una organización ya que se mantiene y se conserva la información de la misma, se conserva sin interesar la fecha o estado que se encuentre la documentación la cual servirá como guía o de

respaldo no solo para las personas que están relacionados con la organización sino con la ciudadanía en general (Yagual, 2015, pág. 102).

Clasificación de Archivos

Los archivos se clasifican según el grado o frecuencia de utilización estos son los activos o de gestión, semiactivos e inactivos, y según el lugar de desplazamiento que son los generales o centralizados, los descentralizados o parciales

- ✓ **Archivos activos:** son todos aquellos que se entregan a la institución y que son consultados, diariamente, con frecuencia.

- ✓ **Semiactivos:** Son todos los documentos que provienen de otros ya elaborados y se los considera semiactivos porque se los modifica para que cumplan su función final.

- ✓ **Inactivos:** Son todos los documentos que ya han perdido su valor operativo y funcional, pero se los conserva por su valor histórico, político y documental.

- ✓ **Generales o centralizados:** son todos aquellos que se conservan en el mismo lugar y que, frecuentemente, son consultados por trabajadores de los distintos departamentos, (Contreras, 2016, pág. 7).

Funciones del Archivo.

Tienen como función principal la conservación de todos los documentos debido a que la ley lo dispone para ello estos se deberán estar ordenados y debidamente, clasificados, lo mismo que se considerara un archivo eficaz cuando este se encuentre de forma rápida. Otra función es que sirve como prueba para la institución porque le permite demostrar la realización de un acto o de cómo se debería de realizar un proceso.

La actividad principal del archivo radica en la conservación de documentos, de acuerdo a lo que está establecido en la ley, durante este periodo puede ser requerida su presentación. La conservación de estos documentos deberá ser ordenada y clasificada y debe proporcionar información sobre la labor y los contenidos tratados por la entidad. El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca.

El archivo también cumple la función de ser un eje de información que permite relacionar los nuevos documentos con los archivados. Sirve además como un medio de consulta instantáneo sobre actividades realizadas en el pasado y como mecanismo de respaldo cuando la institución pretende demostrar la realización de algún trámite, (Contreras, 2016, pág. 12).

Sistema de Archivo

Un sistema de archivos es, prácticamente, el soporte de un sistema de información puesto a que tiene como objetivo principal proteger, conservar, organizar y difundir el

patrimonio documental de las instituciones, esto solo se cumplirá con eso tiene como objetivo salvaguardar los documentos de la institución, (Anastacio, 2015, pág. 5).

Organización de los archivos

La organización de los archivos facilitará a la gestión administrativa el flujo de documentos esto se realizará por medio de las etapas que son:

✓ **Cronológica:** donde se agruparán todos los archivos, de acuerdo, a su nivel de antigüedad, y será almacenada, de acuerdo, a como sea emitida.

✓ **El valor de los documentos:** En esta sección serán almacenados los documentos importantes de acuerdo a la utilidad para la que fueron creados y que necesiten una búsqueda inmediata y eficiente,

✓ **Procedencia:** estos son todos aquellos documentos que emite la institución como por ejemplo los oficios que son para elaborar obras o de petición para alguna persona necesitada.

✓ **Dispersión geográfica:** se almacenarán todos aquellos documentos que ya son de utilidad inmediata como puede ser un antecedente administrativo pero que se podría buscar porque aun contara con un espacio en la oficina.

En conclusión, la organización de los documentos es saber ubicarlos en un lugar estratégico en la oficina, de manera, que estén clasificados que una forma muy eficiente es asignarles códigos o palabras claves que permitan localizarlos de una forma inmediata y eficiente (Gaviria, 2015, pág. 17).

Tipos de Archivos

Para el mantenimiento del archivo es necesario contar con el espacio físico y equipos eficaces que ayuden a cumplir con los fines esenciales de la documentación, existe diversa tipos de archivadores tales como los verticales, laterales y horizontal, las cuales las detallaremos a continuación.

Archivo vertical: Los documentos son acumulados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva

Archivo lateral: Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente.

Archivo horizontal: Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el caso de tener que

archivar cantidades mínimas de documentos o cuando se trate de planos o mapas, (Gaviria, 2015, pág. 85).

Organización de los archivos

La organización de los archivos facilitará a la gestión administrativa el flujo de documentos esto se realizará por medio de las etapas que son:

Cronológica: donde se agruparán todos los archivos, de acuerdo, a su nivel de antigüedad, y será almacenada, de acuerdo, a como sea emitida.

El valor de los documentos: En esta sección serán almacenados los documentos importantes de acuerdo a la utilidad para la que fueron creados y que necesiten una búsqueda inmediata y eficiente,

Procedencia: estos son todos aquellos documentos que emite la institución como por ejemplo los oficios que son para elaborar obras o de petición para alguna persona necesitada.

Dispersión geográfica: se almacenarán todos aquellos documentos que ya son de utilidad inmediata como puede ser un antecedente administrativo pero que se podría buscar porque aun contara con un espacio en la oficina.

En conclusión, la organización de los documentos es saber ubicarlos en un lugar estratégico en la oficina, de manera, que estén clasificados que una forma muy eficiente es asignarles códigos o palabras claves que permitan localizarlos de una forma inmediata y eficiente, (Taípe, 2015, pág. 78).

Esquema de clasificación del Archivo.

Guías: Son hojas de cartulina con la pestaña en el borde superior, en la que se describe el asunto o razón de la documentación la cual puede ser en número o letras. Estas guías son utilizadas para mantener un orden y localización del archivo de forma rápida, son del tamaño de la documentación archivada, pero hay algunas instituciones que utilizan unas más largas por lo cual se distinguen de mejor manera

Las sub-guías o guías secundarias. Son formatos con similares características que las guías, en la pestaña se describe de forma detallada el contenido del archivo, se colocan detrás de las guías y facilita la búsqueda.

La Pestaña. Es un recorte de la cartulina que resalta de la guía 2.5 cm de alto. El largo puede ser total o parcial. (Contreras, 2016, pág. 32)

Tipos de sistemas de archivos

Sistema Alfabético. La clasificación se basa en el alfabeto o diccionario y se toma como directriz principal cada letra guía.

Sistema Numérico. Como su nombre lo indica está conformado por números, y son utilizadas principalmente por las grandes empresas o multinacionales. Se clasifican en números que son asignados a usuarios clientes o proveedores

Sistema Cronológico. Se basa en el orden cronológico ya sea por años, meses, días o a la cantidad de documentos que se tiene que archivar. Si no es necesario dividir por años, se omiten los separadores de años. Igualmente, si no es necesario subdividir el material por los días del mes, se omite el sistema calendario dentro del mes y se limita la ordenación

Sistema por Asuntos. Este sistema se denomina también temático, y se realiza la clasificación por materiales, temas o actividades.

Sistema Geográfico. Este sistema se clasifica de acuerdo a lugares geográficos como: ciudades, países, continentes, regiones, etc (Anastacio, 2015, pág. 78).

Archivos Administrativos

Archivos Administrativos son todos aquellos archivos que reúnen los documentos que incluyen las etapas de su ciclo vital como por ejemplo los de gestión, central e intermedio. Estos son los que inician la documentación que pasara por años para convertirse en histórica. Por esta razón debemos de salvaguardar toda esta información.

Los archivos administrativos son definidos como “aquellos que cuentan con los documentos que corresponden a cualquiera de las tres primeras etapas de su ciclo vital. Pero cabe recalcar que la definición de archivos administrativos no se refiere ni al tipo de organismo productor (la administración), ni a la naturaleza de los documentos (administrativos), ni al servicio que los custodia, sino al ciclo vital de los documentos (Taipe, 2015, pág. 57).

Documentos

Son considerados documentos todos aquellos escritos o toda lo que apruebe o afirme algo específico. Desde el punto de vista administrativo los documentos son la información plasmada y registrada en cualquier soporte material para poder comprobar algo, los documentos públicos tendrán la misma validez que otro documento, y si fuere una copia tendrá que estar avalado por la institución pública. (Anastacio, 2015, pág. 13).

Documento de Archivo

Es la descripción de una actividad, hecho o acto elaborado por una persona que quedara plasmado en un material, este documento de archivo encuentra sentido cuando forma parte de un conjunto.

Los archivos constituyen la garantía de la evolución jurídica y administrativa de la sociedad, puesto que posibilitan mantener la continuidad institucional e integración de todos sus procesos que contribuyen a su planificación y control, teniendo en cuenta que la delimitación entre los históricos y los administrativos es convencional, y que los documentos son los mismos desde que se producen en la oficina , como soporte físico de una gestión determinada hasta que son depositados en los archivos históricos donde son considerados, además de testimonio como fuente primaria para la investigación y conforman el patrimonio histórico documental del país.

Nadie puede dudar que los archivos, las bibliotecas y los centros y redes de documentación se han abierto a la dinámica de las tecnologías de la información, y se han convertido en el universo natural para la gestión del conocimiento. Todo esto ha conllevado un cambio en los sistemas de trabajo, una nueva definición de documento, una nueva gestión de la información y una intensificación del intercambio y acceso a la documentación, (González, 2018, pág. 21).

Tipos de documentos de archivo

En consecuencia, un documento archivístico es aquel que es producido, recibido y conservado por una institución y contiene información relativa al ejercicio exclusivo de las actividades y competencias que esta institución desarrolla.

Tipo documental simple

Formado por un solo tipo documental, cuyo contenido mantiene una unidad de información. Ejemplos: el oficio, la carta, el memorando, un libro de registro, un libro de caja, recibo, etc.

Tipo documental compuesto

Formado por dos o más tipos documentales que se sustentan entre si y cuyo contenido mantiene una unidad de información. Se le conoce comúnmente como “expediente”. Ejemplos: el comprobante de pago, trámites para licencias, etc. (González, 2018, pág. 58).

Valores de los documentos

Valor Administrativo: Son aquellos que sirven para la administración y que ayudan a llevar un mejor control de las actividades de la institución.

Valor Control: Son aquellos que se utilizan para explicar y justificar el control presupuestario de la institución.

Valor Fiscal: Son aquellos documentos que ayudaran como testimonio de las obligaciones tributarias de la institución,

Valor Histórico: Es el documento que sirve como fuente de la historia de la institución.

Valor Informativo: Estos documentos ayudan pueden ser referencia para elaborar otros documentos que intervienen en las actividades administrativas.

Valor Jurídico: son los que provienen de todos los derechos u obligaciones legales ajustadas al derecho común.

Valor Permanente: Es el valor histórico.

Valor Primario: Estos tienen el propósito de cumplir los fines para lo que fueron creados para la institución y estos pueden ser de tipo judicial, fiscal, etc.

Valor secundario: Estos suelen cumplir otras funciones para la que fueron creados como por ejemplo los de valor histórico e informativo, (Yagual, 2015, pág. 76).

El ciclo vital de los documentos

En toda institución la gestión de documentos surge del nacimiento de una actividad que suele ser una necesidad permanente puesto que los documentos forman parte de la institución, este ciclo de vida cuenta con tres etapas que son primero la de creación, eliminación o conservación definitiva del mismo.

✓ Primera etapa: Es conocer para que fue creado el documento buscando la solución inmediata.

✓ Segunda Etapa: Una vez que el documento encontró la solución al problema va perdiendo importancia y se procede a ser archivado y se lo utilizara solo como una consulta.

✓ Tercera etapa: Este último proceso ya pierde, definitivamente, el valor para el que fue creado y solo se lo consulta si llegare a ser un archivo histórico. (Omaña, 2018, pág. 8).

Estructura del sistema

Dentro de una empresa Los sistemas de información actúan como el sistema nervioso ya que se encarga de hacer llegar información oportuna y precisa con la presentación y el formato adecuado, a la persona que la necesita dentro de la organización para tomar una decisión o realizar alguna operación y justo en el momento de que esta persona necesita disponer de dicha información

Personas: Engloba a los propietarios del sistema (entendiendo como tales aquellas personas que patrocinan y promueven el desarrollo de los sistemas de información), a los usuarios (directivos ejecutivos, directivos medios, jefes de equipo, personal administrativo) a los diseñadores y a los que implementan el sistema. (Omaña, 2018, pág. 18).

Datos: constituyen la materia prima empleada para crear información útil.

Actividades: Se incluyen las actividades (procesos) que se llevan a cabo en la empresa y las actividades y las actividades de proceso de datos y generación de información que sirven de soporte a las primeras

Redes: se analiza la descentralización de la empresa y la distribución de los restantes bloques elementales en los lugares más útiles (centros de producción, oficinas, delegaciones) así como la comunicación y coordinación de dichos lugares

Tecnología: Hace referencia tanto al hardware como al software que sirven de apoyo a los restantes bloques integrantes del sistema de información, (Omaña, 2018, pág. 36).

Tipos de sistemas de Información

Sistema de procesamiento de transacciones (TPS) transaction processing system:
Es un sistema básico de contabilidad y mantenimiento de registros que hace un seguimiento de las transacciones diarias rutinarias necesarias para dirigir el negocio.

Sistema de información interorganizacional (IOS): Utiliza la tecnología de las redes para facilitar la comunicación entre la empresa y sus proveedores, clientes y otras empresas

Sistema de gestión de la información (MIS) management information system: Le ofrece a un director la información que necesita para tomar decisiones, normalmente decisiones estructuradas, independientemente de las actividades funcionales de la empresa, (Omaña, 2018).

Sistema de soporte a la decisión (DSS) decisión support system: Ayuda a un director a tomar decisiones semiestructuradas, como la planificación de un presupuesto y la previsión de ventas, y decisiones no estructuradas, como el desarrollo de un nuevo producto y la negociación de un contrato

Sistema de soporte a la decisión en grupo (GDSS) group decisión support system: Está diseñado para mejorar la productividad de las reuniones de toma de decisiones, mejorando las dinámicas de trabajo en colaboración.

Sistema de información geográfica (EIS) executive information system: Combina características del MIS y de DSS para soportar la toma de decisiones no estructurada por parte de los directores superiores.

Sistemas Expertos (ES) expert system: Soportan la toma de decisiones ofreciendo a los directores acceso al conocimiento experto computarizado (Omaña, 2018, pág. 71).

Proceso de los sistemas de información

El propósito global de los sistemas de información es ayudar a los empleados de una empresa a obtener y a utilizar la información, a comunicarse con otras personas dentro y fuera de la empresa y tomar decisiones eficaces.

✓ Un sistema de información realiza las funciones de entrada, procesamiento y salida e incluye funciones de retroalimentación y control.

✓ La salida de un sistema de información es un producto de información de alguna clase, por ejemplo, un informe o algún otro tipo de documento

✓ La entrada de un sistema de información son los datos, o hechos, acerca de los subsistemas de la empresa u otros sistemas del entorno, como las descripciones de las necesidades del cliente, los materiales comprobados y las transacciones de ventas.

✓ La función de procesamiento organiza y ordena los datos de forma que las personas puedan entender y utilizar. Un sistema de información también tiene una función de almacenamiento para guardar datos y productos de información para un uso futuro.

✓ La función de control asegura que las salidas del producto de información son de alta calidad y que son útiles para los usuarios de información para resolver problemas y tomar decisiones. (Omaña, 2018, pág. 44).

Procesos del sistema de información

Los sistemas de información en las organizaciones capturan y administran datos para producir información útil que respalda a la misma organización y sus empleado, clientes, proveedores y socios. Muchas organizaciones consideran que los sistemas de información son esenciales para su capacidad de competir u obtener una ventaja competitiva,

Ventajas y beneficios de los sistemas de información

1. Aumento de la utilidad
2. Reducción de los costos
3. Aumento en la participación del mercado
4. Mejora en las relaciones con los clientes
5. Aumento en la eficiencia
6. Mejor toma de decisiones
7. Mejor cumplimiento de la normatividad
8. Menos errores
9. Mejor seguridad
10. Mayor capacidad (Omaña, 2018, pág. 33).

Clasificación de los sistemas de información

Por lo general las clasificaciones más extendidas de los sistemas de información suelen agrupar estos en función de su finalidad, se considera que existen dos funciones básicas para los sistemas:

Soporte a las actividades operativas: da lugar a sistemas de información para actividades más estructuradas (aplicaciones de contabilidad, nomina, pedidos y, en general, lo que se denomina gestión empresarial) o también sistemas que permiten el manejo de información menos estructuradas: aplicaciones ofimáticas, programas técnicos para funciones de ingeniería.

Soporte a la decisión y gestión de control: puede proporcionarse desde las propias aplicaciones de gestión empresarial (mediante salidas de información existentes) o a través de aplicaciones específicas, (Omaña, 2018, pág. 39).

Los sistemas más comunes que se encuentran en las empresas son:

✓ **RP:** Enterprise Resource Planning: se trata de los sistemas de gestión integrados que permiten dar soporte a la totalidad de los procesos de una empresa: control económico financiero, logística producción, mantenimiento, Recursos Humanos etc.

- ✓ **CRM:** Customer Relationship Management: sistemas para gestionar las relaciones con los clientes y el soporte a todos los contactos comerciales, (Omaña, 2018)

- ✓ **Business Intelligent:** Sistemas orientados a la explotación de datos y elaboración de información para el soporte a las decisiones.

- ✓ **Web corporativo y aplicaciones de comercio electrónico:** Conjunto de aplicaciones desplegadas en entorno web para facilitar la integración de herramientas y contenidos tanto a nivel interno (intranet) como el despliegue de aplicaciones de comercio electrónico (ebusiness) y la publicación de contenidos públicos en la red

- ✓ **Otras aplicaciones:** Se presentaran distintos tipos de aplicaciones como los sistemas PLM (Product Lifecycle Management) herramientas de diseño asistido (CAD) sistemas de gestión documental, herramientas ofimáticas, herramientas de comunicación, sistemas GIS o sistemas de gestión de procesos BMP, (Omaña, 2018, pág. 11).

Constitución de la República del Ecuador

En el Artículos 16 numeral 2, indica que toda persona, en forma individual o colectiva, tiene derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación

En el Artículos 18 numeral 2 indica que toda persona en forma individual o colectiva tienen derecho acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de

información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información

En el artículo 91 indica que la acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información (Ecuador, Constitución del, 2015, pág. 11).

Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública.

Que los artículos 1 y 5 establecen el derecho de las personas a conocer el contenido de los documentos que reposan en los archivos de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público y privado. Que, el artículo 10 dispone que sea responsabilidad de las instituciones públicas, crear y mantener registros para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud.

Y a lo dispuesto en esta ley se expidió el Instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos, dirigido a las instituciones públicas y privadas (Ecuador, Constitución del, 2015, pág. 13).

Ley del Sistema Nacional de Archivos.

Considera que los archivos y la documentación que encierran son Patrimonio del estado y a la vez dispone que es obligación del estado velar por la conservación de las fuentes históricas y sociológicas del país, así como modernizar y tecnificar la organización y administración del archivo (Ecuador, Constitución del, 2015)

Instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos.

Las instituciones están obligadas a establecer programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades archivísticas, puede incorporar tecnologías de avanzada en la protección, administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando se hayan realizado estudios técnicos como conservación física, condiciones ambientales, operacionales, de seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información así como del funcionamiento razonable del sistema

2. Los documentos reproducidos por los citados medios, gozarán de la validez y eficacia del documento original, siempre que se cumplan los requisitos exigidos por las leyes procesales y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.

3. Toda información cuenta con respaldos a través de soportes de comprobada durabilidad y calidad, de acuerdo con las normas nacionales o internacionales que para el efecto sean acogida

4. Los documentos de conservación permanente podrán ser copiados en nuevos soportes, debiendo preverse un programa de transferencia de información para garantizar la preservación y conservación de la misma.

5. Ningún documento original puede ser eliminado, aunque hayan sido reproducidos por cualquier medio; excepto aquellos documentos que consten en la tabla de plazos de conservación, elaborados por la institución y puestos a consideración del Consejo Nacional de Archivos para su autorización de eliminación o traslado al archivo Intermedio.

2.1.1. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

Antecedentes Investigativos

Antecedentes investigativos sobre estructura del sistema de gestión integral de documentos archivos y su incidencia en la organización del acceso de la información a los empleados en la compañía de servicios agrarios ALQUIVESA,

El tema que nos ayudó a la realización de nuestro proyecto como fuente de guía fue, Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey Y tuvo como objetivo puntualizar el manejo de sistema de Gestión integral de documentos de archivos, para concluir se hace referencia que esta tesis fue base fundamental en la toma de decisiones y cumplir nuestro objetivo que es dar solución a la mala organización de documentos y archivos para su fácil acceso a los empleados en sus funciones laborales.

El resultado preliminar fue favorable, ya que se pudo enfocarse al estudio del tema, y desarrollar nuestro trabajo en efecto, sobre la estructura del sistema y gestión integral de documentos de archivos para la compañía de servicios agrarios ALQUIVESA. La metería archivística surge a principios del siglo XIX con el nombre de archivología, nace como una habilidad para organización y conservación del archivo. Antes de que se creara esta ciencia los archivos en toda institución estaban organizados y servían a un objetivo estas estaban depositadas como una prueba de evidencia escrita. Había archivos móviles, las cuales indicaban como se movía el rey, la documentación.

Jonás (Anastacio, 2015) Profesional Docente Autónomo a través del uso de tecnologías de la información y comunicación tesis doctoral inédita. Universidad de La Frontera, Temuco, Chile. Indica que los archivos tienen una existencia a nivel mundial de 150 años, en la actualidad existes diferentes procesos de archivo con la llegada de los programas computarizados se puede llevar un control muy sofisticado, pero también hay instituciones de

nuestro país y especialmente en nuestra provincia que es el caso de estudio que no tienen los conocimientos adecuados o una guía para el control de archivo

Los manuales en las instituciones ya sean públicas o privadas son de gran importancia ya que son textos utilizados como medio para coordinar, registrar datos e información en forma sistémica y organizada. También son consideradas como el conjunto de orientaciones o instrucciones con el fin de guiar o mejorar la eficacia de las tareas a realizar.

Para (Contreras, 2016, pág. 3) Docente catedrático y conferencista de la Universidad de Chile manifiesta que los procedimientos documental y de archivo dentro del ámbito administrativo en toda entidad sea pública o privada va a lograr directamente el desarrollo de las actividades que allí se realizan, es ahí la importancia del archivo en las diferentes áreas de gestión institucional. Sin embargo, el manejo de control y organización de documentos ha generado una problemática de conceptos y metodologías desde sus comienzos, lo cual ha desencadenado graves consecuencias al momento de obtener alguna información

Por otra parte (Contreras, 2016). El manejo documental y de archivo ha presentado una problemática histórica desde sus inicios, desatando graves consecuencias al momento de recuperar la información. El acceso documental se enfrenta a un apremiante problema: la identificación, valoración y selección de imponentes masas documentales lo anterior dio paso al nacimiento de la gestión documental comenzando con el reconocimiento de la archivística como una técnica tras la segunda guerra mundial, desde entonces diferentes propuestas y

modelos sobrellevaron a desarrollar políticas con miras a normalizar el concepto archivístico y documental.

Para el ingeniero en tecnología de punta “Expreso”, (Duve, 2017), investigador, asesor en comunicación, especialista en educación y RRHH Florida Universitaria Universidad de Valencia, Comunidad Valenciana, España indica que la gestión y el manejo de archivos fijos es importante, porque ayuda a identificar y explicar el contexto y contenido de los documentos con el único fin de hacerlos accesibles para todos los procesos administrativos. La gestión documental está cada vez siendo acogida por entidades, la cuestión es saber la entidad pueda adaptarse, por eso es importante, que quienes tengan como iniciativa una idea la fortalezcan, mediante, teorías que demuestren que por muy insignificante que sea desde el inicio, tendrá sus beneficios. El hombre nace y se adapta al entorno, porqué razones no podría el hombre crear alternativas de solución y lo que plantea en su momento Político y práctico que puede ser un modelo para otras instancias, facilitando su estudio a otros entornos.

2.1.1. Categorías de análisis

Categoría de análisis 1: Estructura del sistema

Definición. - El desarrollo científico tecnológico actual requiere de nuevas conceptualizaciones, dentro de las Ciencias de la Información, para el estudio de los documentos y la transferencia de información en diferentes formatos

Operacionalización de las subcategorías

- ✓ actividades operativas:

- ✓ Web corporativo

- ✓ Sistemas informáticos

Categoría de análisis 2: Gestión integral

Definición. - Es la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Con o sin una solución de gestión documental, su empresa ya captura, almacena y recupera documentos cada día. Para muchas organizaciones, este proceso consume mucho tiempo y a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar el proceso.

Operacionalización de las subcategorías.

- ✓ Gestión

- ✓ Estructura.

- ✓ Toma de decisiones.

2.1.2. Postura Teórica

Para (Anastacio, 2015)

La norma ISO 15489 la define: La gestión documental es el área de la gestión responsable del control eficiente y sistemática de la creación, recepción, mantenimiento y uso de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización, La gestión documental comprende el periodo de duración de los documentos, es decir, la medición secuencial y lógico de cada uno de los archivos una vez que se elaboran o perciben en todas aquellas unidades hasta que se decide eliminarlos o conservarlos, en función del grado que tuviesen ya sea este por su valor testimonial o histórico.

Para (Graham, 2016) Fundador del Instituto de Crecimiento empresarial de Quito afirma que:

La evolución del proceso de gestión de los documentos administrativos y de archivos, lo que les ayudaría a mejorar las necesidades de los estados que la conforman, y aun mas de los países subdesarrollados, con la ayuda en lo que competía a la administración de Información y gestión de documentos.

Estoy de acuerdo con lo sustentado por (Graham, 2016) y (Anastacio, 2015)

La estructura del sistema de gestión integral de documentos archivos y su incidencia en la organización del acceso de la información se debe realizar de manera eficaz uyo objetivo es lograr la capacitación, evaluación y síntesis de todos aquellos mensajes subyacentes que se encuentran situados en el contenido de los documentos, partiendo, precisamente, del análisis de todos sus significados, en aquellas situaciones donde se puede presentar un problema determinado, la gestión documental es un sistema integral en relación a un conjunto de actividades relacionadas como parte de una administración en el cual se produce, utiliza, elimina y conserva documentos relevantes.

Las técnicas concernientes a la procreación, el desarrollo, la implantación y la evaluación de los sistemas administrativos necesarios, desde la producción de los documentos hasta su destrucción o su transferencia al archivo permanente” donde el objetivo primordial es alcanzar la eficiencia administrativa y la disminución del valor procedente del “papeleo” en una organización.

2.2. HIPÓTESIS

2.2.1. Hipótesis General

Al estructurar el sistema integral de documentos de archivos ayudará a relacionarse directamente en la organización y acceso a la información a los empleados de la Compañía ALQUIVESA, 2017

2.2.2. Sub hipótesis o derivadas

- ✓ La estructura integral se relaciona directamente con la gestión de documentos y archivos

- ✓ La organización de gestión integral se relaciona directamente con la estructura del sistema

- ✓ El acceso a la información se relaciona directamente con la gestión integral de documentos y archivos

2.2.3 Variable

Variable dependiente

Estructura del sistema de gestión integral

Variable independiente

Organización y acceso a la información

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Resultados obtenidos de la investigación.

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas

La presente investigación es de carácter cualitativo ya que de esta manera se podrá descifra el problema de estudio sobre la problemática, para así lograr analizar todos los hechos y vivencias propias de la investigación, esto también interactúa con los objetivos planteados en la investigación. Con la problemática que será evaluadas en unas posibles hipótesis planteadas para de esta manera ser más verificable y consensuada todos los resultados que se visualicen en esta investigación sobre la estructura del sistema integral de documentos archivados para dicha compañía ALQUIVESA.

La investigación de campo tiene un propósito realizable es en que la personal compañía ALQUIVESA concientice las consecuencias que se genera por la mala calidad de servicios que se genera en la estructura del sistema a los empleados, suscitado esto en el cantón Quevedo. Utilizando como alternativas para el desarrollo las siguientes

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) Siempre

3.1.2 Análisis e interpretación de datos.

Por medio de esta investigación se obtuvo información para que esta sea exitosa y se detecte las causas y efectos del problema, será necesario explorar el lugar objeto de estudio aplicando encuesta y cuestionarios para obtener información a la vez permite tener medidas precisas y análisis de conceptos a la investigación y tener datos reales en base a las preguntas que se planteen, este tipo de investigación se los aplicará con el personal y empleados de la compañía ALQUIVESA.

Evidentemente esta etapa investigativa se presentó y planteo un método científico que ayude a la elaboración de las acciones vinculadas a la problematización, para manifestar el inconveniente en la atención de los servicios y la mala gestión de documentos y archivos, por lo cual se trabajara con los siguientes métodos y técnicas.

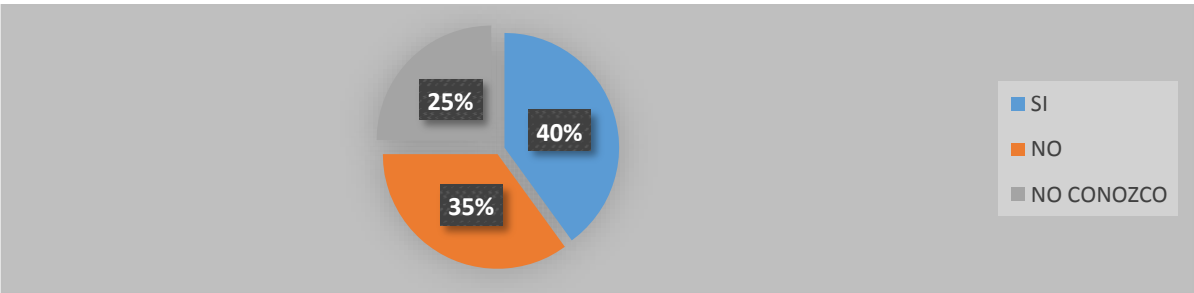
Encuesta aplicada a los colaboradores de ALQUIVESA

Se conservan en su empresa las copias y no los originales de los documentos que se producen en la misma

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
SI	40	0,40
NO	35	0,35
NO CONOZCO	25	0,25
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA
Autora: Liliana Paredes

Figura 1. documentos



Fuente: Compañía ALQUIVESA
Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos de la encuesta nos refleja que un 40% de las personas opinan que, si se conservan copias de los documentos, el otro 35% opina que son conservan ninguna documentación el 25% restante opinan que no conozco sobre el tema.

Interpretación: El 40% de los encuestadores dicen que se conservan solo copias y no los originales documentos de las empresas.

En su empresa se eliminan los documentos antes de los dos años de guardado

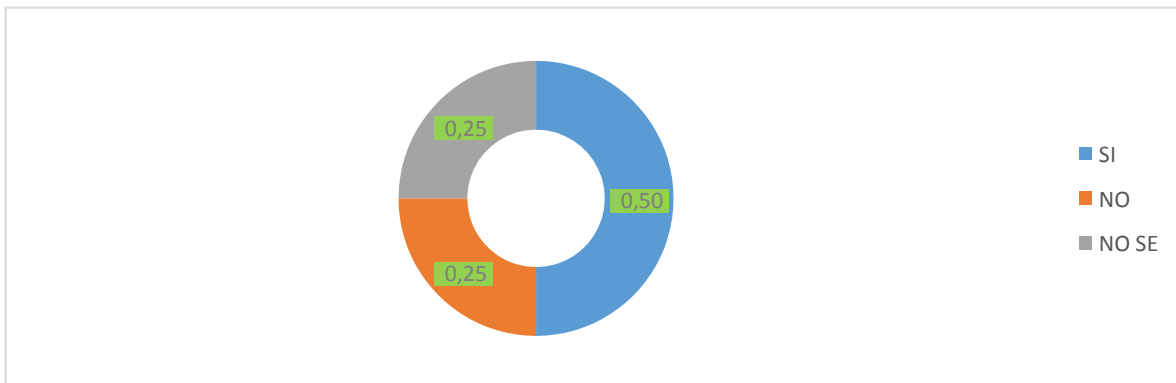
Tabla 2. Eliminación de documento

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
SI	50	0,50
NO	25	0,25
NO SE	25	0,25
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 2. Eliminación de documentos



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Análisis: Según los datos de la encuesta nos refleja que un 50% de las personas opinan que, si se eliminan los documentos antes de los dos años, el otro 25% opina que no el 25% restante opinan que no saben sobre el tema.

Interpretación: En la actualidad hay empresas que eliminan toda documentación antes de que se cumplan los dos años sin saber que pueden ser necesarios para las demás personas.

Dispone UD. de la información administrativa que necesita para su trabajo, tales como Resoluciones, Circulares, Copias de informes, Leyes, Normas.

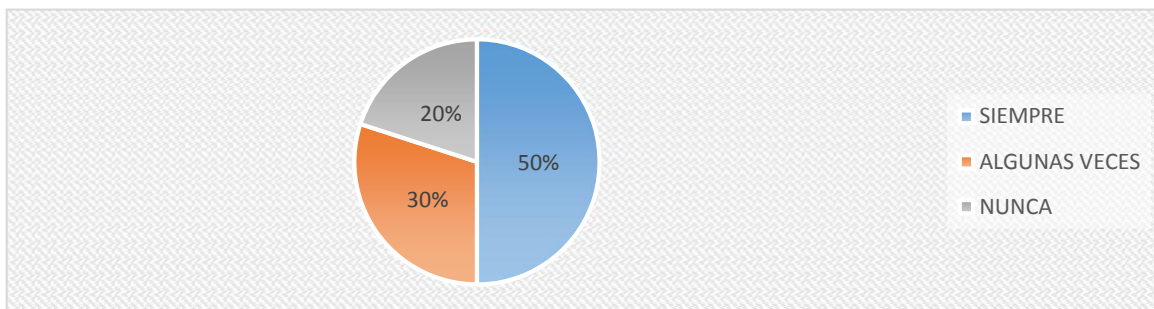
Tabla 3. información administrativa

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	50	0,50
ALGUNAS VECES	30	0,30
NUNCA	20	0,20
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 3. Información administrativa



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos de la encuesta nos refleja que un 50% opinan que siempre son necesarios las resoluciones, circulares, copias de informes, leyes y normas, el otro 30% opina que algunas veces el 20% restante opinan que nunca.

Interpretación: En la actualidad hay empresas que siempre se dispone de varias informaciones que son de mucha utilidad en su trabajo.

De las siguientes alternativas, marque con una cruz los documentos que se conservan en la empresa.

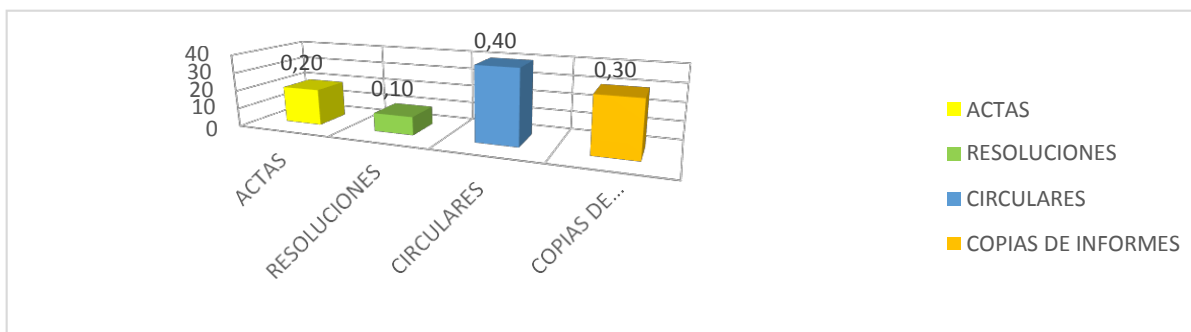
Tabla 4. Documentos de la empresa

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
ACTAS	20	0,20
RESOLUCIONES	10	0,10
CIRCULARES	40	0,40
COPIAS DE INFORMES	30	0,30
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 4. Documentos de la empres



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos de la encuesta nos refleja que un 20% opinan las actas son los documentos que se conservan en la empresa el otro 10% opina que son las resoluciones el 40% que son las circulares y el 30% restante opinan que son las copias de informes.

Interpretación: La documentación que se conservan en varias empresas son de suma importancias para el desempeño de cada persona que labora en dicha empresa.

¿Conoce la existencia de estos registros en la empresa?

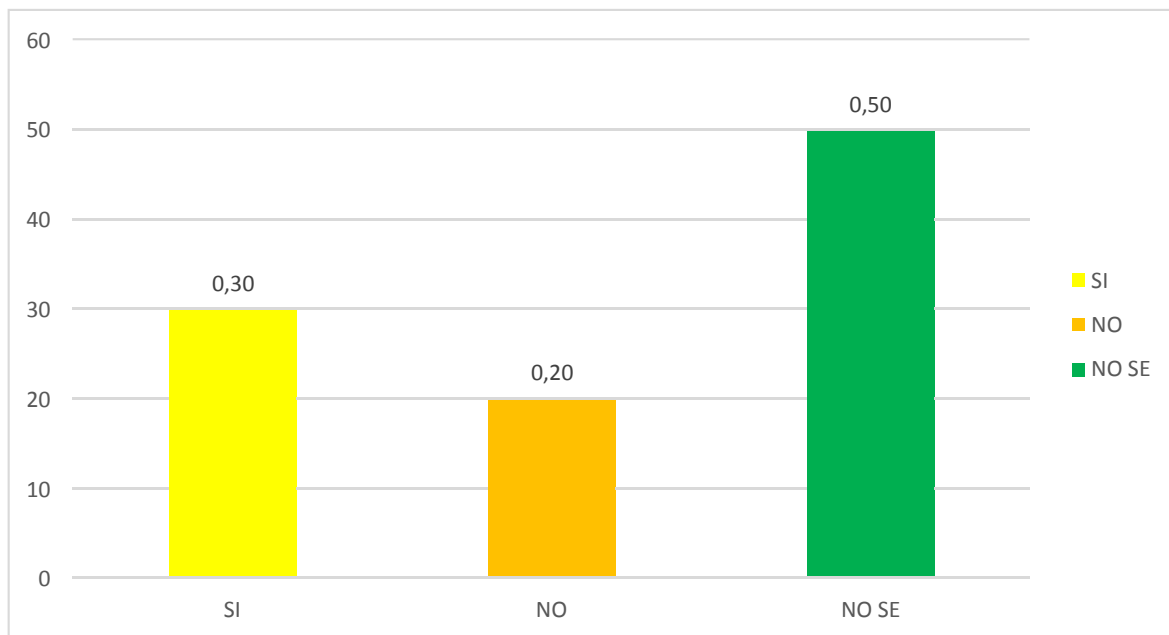
Tabla 5. Registros de la empresa

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
SI	30	0,30
NO	20	0,20
NO SE	50	0,50
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 5. Registro de la empresa



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos de la encuesta nos refleja que un 30% opinan que si se establece las normas el otro 20% opina que no el 50% no saben sobre este decreto.

Interpretación: Según este decreto establece que las normas y los principios son tipos de documentos importantes para casa empresa.

Como considera que es la eficiencia de cada uno de los trabajadores de la empresa.

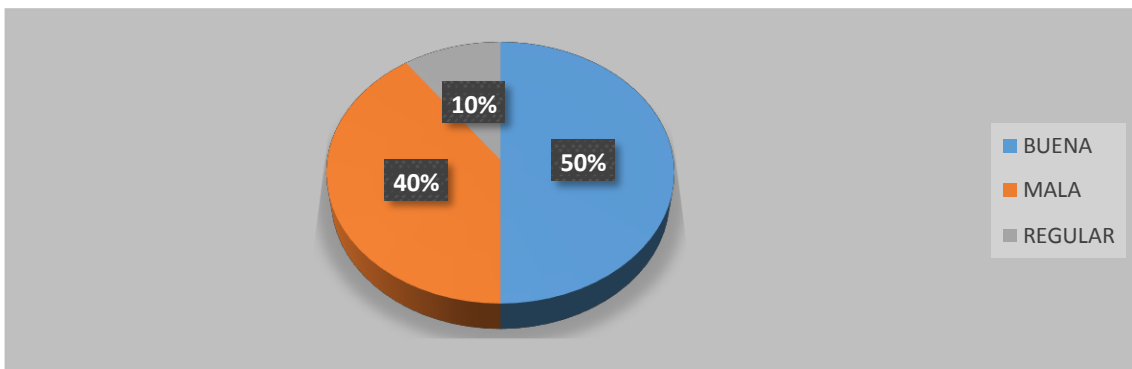
Tabla 6. Eficiencia laboral

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
BUENA	50	0,50
MALA	40	0,40
REGULAR	10	0,10
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 6. Eficiencia laboral



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos de la encuesta nos dice que el 50% opinan que es buena la eficiencia de cada uno de los trabajadores el otro 40% opina que es mala y el 10% que es regular.

Interpretación: La eficiencia de cada trabajador de cada empresa es considerada de mucha importancia ya que es de suma importancia que sean eficiente en cualquier campo laboral.

Según los indicadores anteriores valore la actividad archivística en la empresa, en base a:

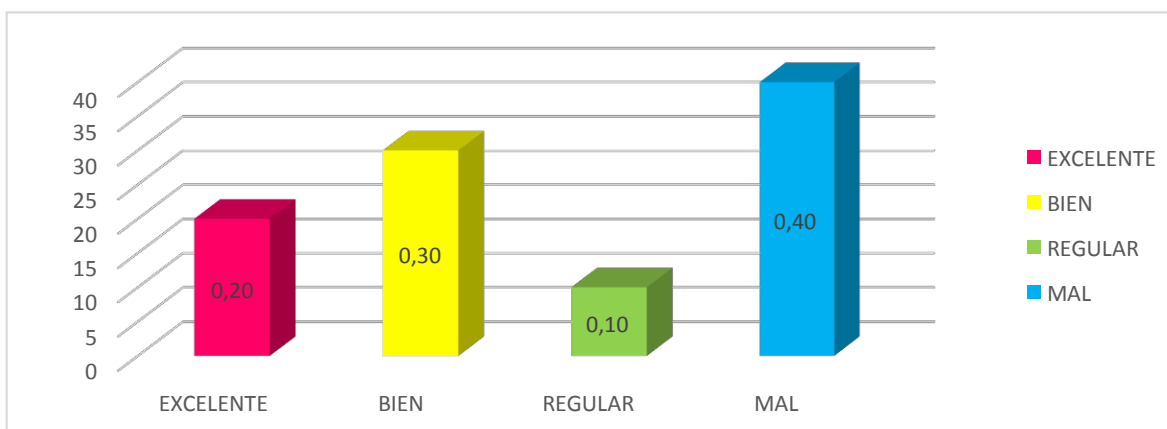
Tabla 7. Actividades archivísticas

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	20	0,20
BIEN	30	0,30
REGULAR	10	0,10
MAL	40	0,40
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 7. Actividades archivísticas



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos indican que el 20% opinan que es excelente la actividad archivística el otro 30% opina que está bien y el 10% que es regular el 40% que está mal.

Interpretación: Según los archivistas indican que el valor de la actividad de las empresas se basa en ser excelente.

Considera que la información que usted posee es útil para la toma de decisiones

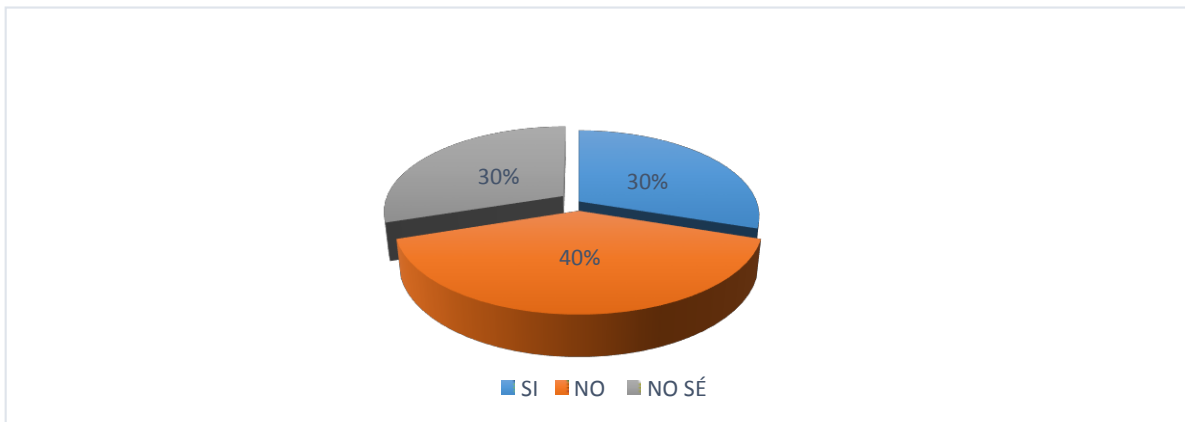
Tabla 8. Toma de decisiones

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	30	0,30
NO	40	0,40
NO SÉ	30	0,30
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 8. Toma de decisiones



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según el 30% opinan que si es útil para la toma de decisiones el otro 40% opina que no y el 30% que no saben.

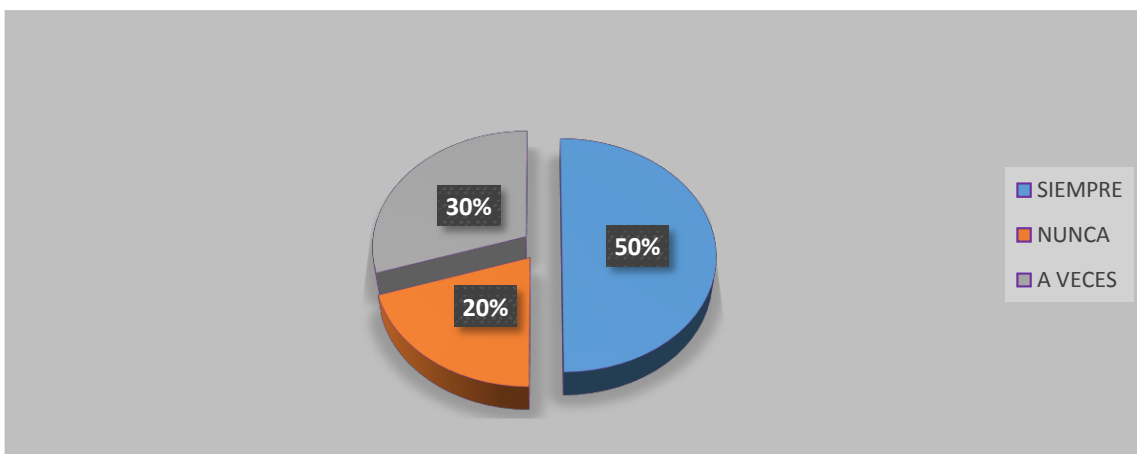
Interpretación: Según la encuesta el 30% considera que la información es muy útil para cualquier toma de decisiones que desean tomar en una empresa.

Los documentos que posee la empresa son suficientes para la labor que realiza.

Tabla 9. Labor que se realiza

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	50	0,50
NUNCA	20	0,20
A VECES	30	0,30
TOTAL	100	1,00

Figura 9. Labor que se realiza



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos indican que el 50% opinan que siempre son suficientes poseer documentos el otro 20% opina que nunca y el 30% que a veces.

Interpretación: Los documentos que posee cada empresa son suficientes para cualquier realización que desean cada persona para su conveniencia personal y laboral.

La información que usted recibe en la empresa es la más adecuada

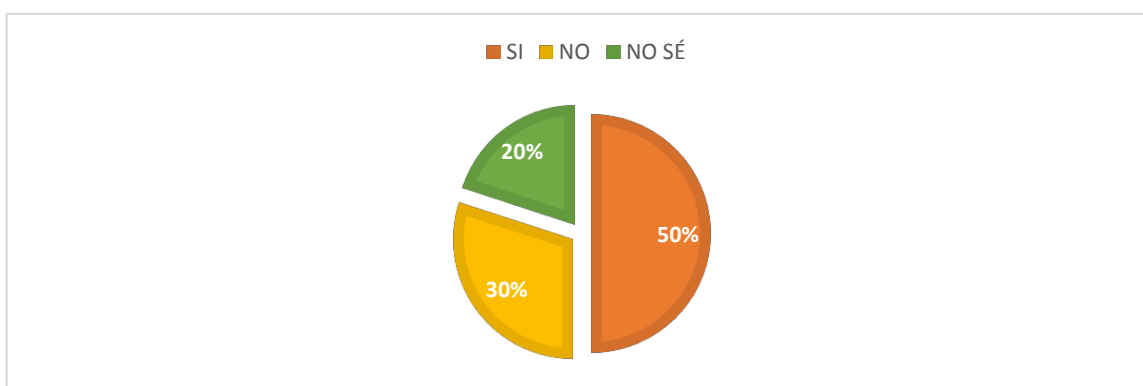
Tabla 10. Información adecuada

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	50	0,50
NO	30	0,30
NO SÉ	20	0,20
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 10. Información adecuada



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos recopilados nos indica que el 50% opinan que si recibe una información adecuada y el otro 30% opina que no y el 20% que no saben nada.

Interpretación: Según la encuesta realizada es de suma importancia que la información que se recibe de la empresa es la más adecuada que se puede obtener desde la misma fuente que de otros.

En la empresa existe alguna función específica que se dedique a la administración de los documentos

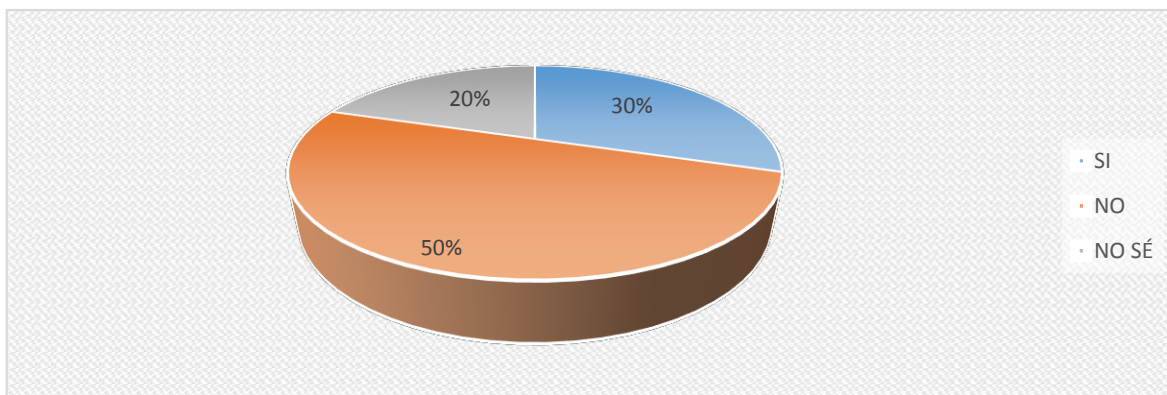
Tabla 11. Administración de documentos

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	30	0,30
NO	50	0,50
NO SÉ	20	0,20
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 11. Administración de documento



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos indican que el 30% opinan que si existen empresa con algunas funciones específicas el otro 50% opina que no y el 20% que no sabe.

Interpretación: En lo que respecta con la encuesta realizada en varias empresas existe algunas funciones específicas que se dedican a la administración de varias documentaciones que son de suma importancia.

Conoce de algún proyecto o acciones realizadas por la empresa que respondan al proceso de gestión documental

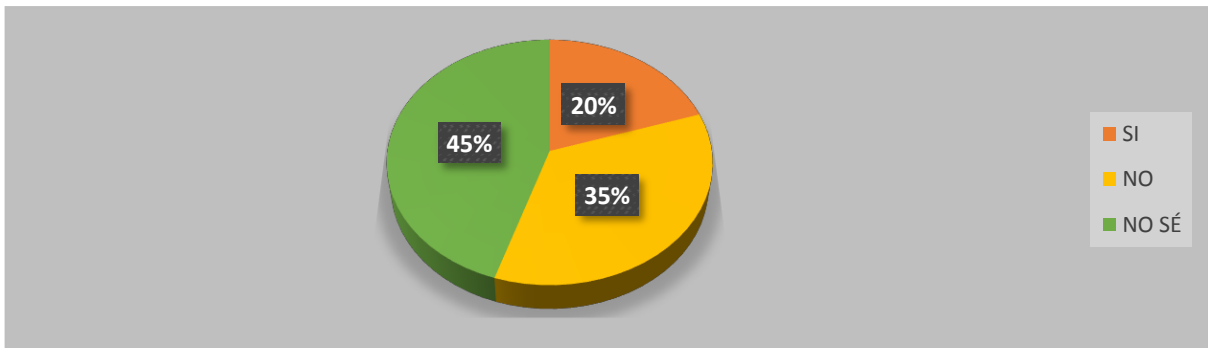
Tabla 12. Gestión documental

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	20	0,20
NO	35	0,35
NO SÉ	45	0,45
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 12. Gestión documental



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos indican que el 20% opinan que si conoce de algún proyecto el otro 35% opina que no y el 45% que no sabe.

Interpretación: En lo que respecta con la encuesta realizada en varias empresas si conocen de varios proyectos o acciones realizadas por la empresa lo cual es de suma importancia para poder realizar estos proyectos que han estado olvidados.

Cuál es su criterio sobre la organización del archivo de gestión en la empresa donde UD labora

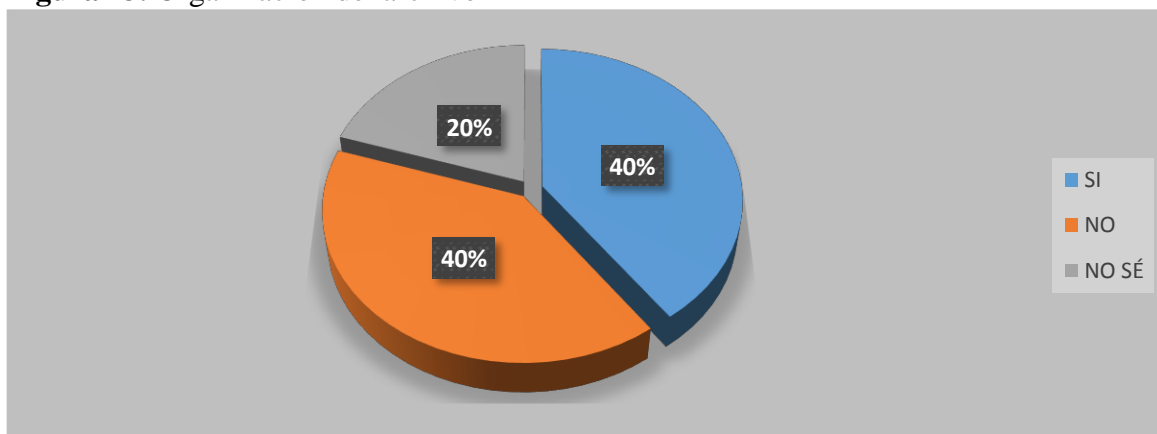
Tabla 13. Organización del archivo

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	40	0,40
NO	40	0,40
NO SÉ	20	0,20
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 13. Organización del archivo



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos indican que el 40% opinan que si conoce sobre la organización del archivo el otro 40% opina que no y el 20% que no sabe.

Interpretación: En lo que respecta con la encuesta que se realizó dan su criterio sobre cómo son las organizaciones de archivo de gestión de una empresa su funcionamiento.

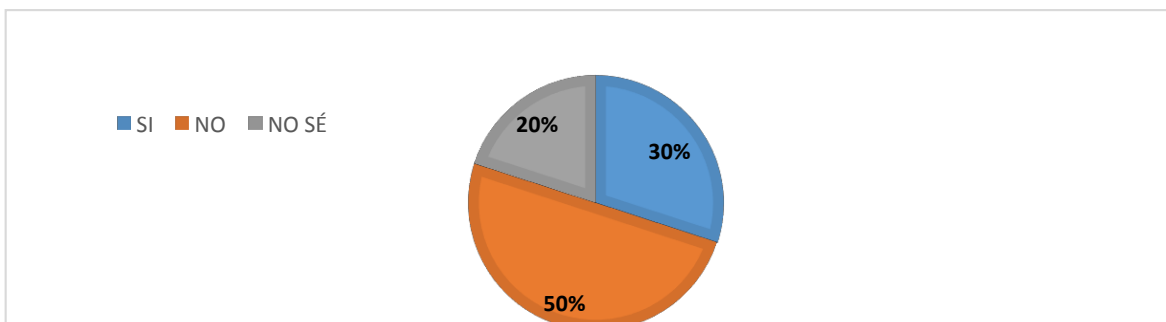
Sugiera los cambios que desde su punto de vista deben darse para lograr una correcta implementación de un archivo de gestión en la empresa.

Tabla 14. Cambio empresarial

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	30	0,30
NO	50	0,50
NO SÉ	20	0,20
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA
Autora: Liliana Paredes

Figura 14. Cambio empresarial



Fuente: Compañía ALQUIVESA
Autora: Liliana Paredes

Análisis: Según los datos indican que el 30% opinan que si conoce y sugiere los cambios que se deben realizar en una empresa el otro 50% opina que no y el 20% que no sabe.

Interpretación: En lo que refiere a la encuesta que se realiza es de suma importancia sugerir cambios y así poder lograr una correcta implementación de archivos de gestión en la empresa.

3.2 CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES

3.2.1. Específicas

✓ Todo el personal muestra su preocupación por la existencia y pérdida de documentos, deducción de la encuesta dirigida al personal administrativo a esto se le suma que el personal administrativo no cuenta con conocimientos básicos en materia de gestión documental, por lo cual no cuenta con personal calificado para el correcto tratamiento de los archivos administrativos

✓ El manejo de la documentación escrita es la correcta, pero muestra una serie de deficiencias que pueden ser corregidas, como muestran el resultado de las encuestas. Los usuarios internos afirmaron que no existe requerimientos técnicos funcionales de infraestructura, lo que evidencia la limitada inversión para contrarrestar esta problemática identificada y que no permite la conservación de documentos.

✓ Se concluye que a más de uno ha sufrido reclamos por pérdidas de documentos dirigida al personal o retraso en la búsqueda

3.1.1. General

✓ Actualmente la empresa no cuenta con un sistema de archivo de manera digital donde mantenga los documentos ni ningún tipo de información la documentación se mantiene en la forma tradicional en carpetas ubicadas en un sitio específico lo que dificulta tener acceso alguna información que se requiera de manera urgente.

3.3 RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES

3.3.1 Especificas

✓ Sugerir a las autoridades a que se gestione la propuesta planteada mediante un gestor de respaldo y digitalización de la información en físico y brindar capacitación para todo el equipo que labora en cada uno de los departamentos con la finalidad de mejorar sus conocimientos en lo que compete a este proceso para lograr la eficacia y eficiencia en sus actividades diarias

✓ Tomar y llevar a cabo las acciones necesarias para que se gestión de manera rápida y oportuna la realización de la gestión integral de documentos. Para ello Se sugiere realizar talleres de recursos humanos que les permitan trabajar en equipo permitiendo alcanzar un buen desempeño laboral, creando un mejor ambiente de trabajo.

✓ Es recomendable hacer una adecuada organización para los empleados a el acceso de la información y gestión integral del sistema ALQUIVESA. aplicando un sistema de digitalización de archivos que les permitirá consultar cada uno de los documentos que se emiten en la institución de una manera eficiente, eliminando costos de impresión y la duplicidad de los mismos.

3.1.2. General

✓ Incentivar a los empleados institucionales a que realicen el respaldo de documentos y archivos para visualizar una organización en cuanto a la información de documentos. Y así demostrar a las autoridades de ALQUIVESA, que es necesario realizar un sistema de gestión de documentos y archivos de la empresa para un acceso más rápido y organizado a la información.

CAPÍTULO IV.

PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN

4.1 PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1 Alternativa Obtenida

Diseño de un manual de procedimiento de gestión documental para acceder de manera digitalizada y organizada a la información documental y archivada de la Compañía de servicios agrarios ALQUIVESA.

4.1.2 Alcance de la Alternativa

La Compañía de Servicios Agrarios ALQUIVESA se preocupa más en sus labores diarias ya que con este sistema de gestión integral de información se podrán obtener resultados de documentos más rápido y un acceso total a los archivos que ya están de años anteriores y así evitar la espera de los usuarios.

Entonces es necesario que los empleados se preocupen por guardar toda la información tanto físico como digitalmente para que de esta manera puedan cumplir sus funciones de una manera ágil y eficaz al momento de buscar algún documento.

Para la elaboración del manual de procedimiento de gestión documental y de archivo se la procesara de acuerdo a las necesidades de ALQUIVESA con la finalidad de optimizar el trabajo

en los distintos procesos de documentación y archivo en especial facilitar el trabajo del área administrativa y así brindar una atención eficiente a las instituciones con las que tienen mayor flujo de documentación como a la ciudadanía en general.

4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa

Antecedentes

Cada sistema tiene su adecuada funcionabilidad la cual permite al empleado a agilizar sus funciones dentro del puesto que desempeña dentro de la empresa, cabe destacar que para la gestión de documento y análisis de la misma es bueno gestionarla mediante un sistema integral de archivos y documentos que facilite la productividad laboral de los empleados.

Todo este proceso se logrará de acuerdo al sistema de gestión de documentos y archivo integral que se aplicará en la Compañía Agraria ALQUIVESA. Y de esta manera encontrar la forma más factible para un desenvolvimiento adecuado de los empleados y de esta manera no hacer esperar mucho tiempo al cliente en cualquier tipo de petición que se le esté solicitando, también los empleados sacarían la copia digitalizada y no le tocaría ir a desempolvar archivos que ya hacen en bodega.

Justificación

Por ello en esta investigación se prevé plasmar y dinamizar el trabajo en el ámbito documental de los archivos y el campo laboral en el cual se está inmerso para que cada

documento quede ordenado de manera organizada, además se visualiza determinar la importancia de conllevar este sistema integral de documentos e información a la empresa ALQUIVESA, siendo con esto se alcance una productividad de cada empleado.

Poseer una estructura sólida de lo que se está estructurando, sobre todo lo más principal que es el tipo de equipos que se va a utilizar y el gasto que generara; con la colaboración de todos los empleados y el sistema se brindara un servicio de calidad a todos los usuarios de ALQUIVESA, además los empleados estarán satisfechos ya que toda la información va a estar de fácil acceso en el servidor para todos los empleados.

Cada empresa hoy en día debe de tener al menos un gestor integral de documentos y archivos, tomando en cuenta que este sistema es de gran beneficio para los empleados y hasta para el administrador, en cuanto a la velocidad con la que busca los archivos y los gestiona rápidamente en la computadora, otorgando a esto la rapidez y eficiencia con la que se desenvuelven los empleados de la compañía de servicios agrarios ALQUIVESA.

Este manual establece una guía fundamental para normalizar la realización de los procesos de: ingreso, recepción, transferencia seguimiento y control de la documentación, y clasificación, conservación y eliminación de archivo, así como una fuente de consulta y guía

4.2. OBJETIVOS.

4.2.1. Objetivo general

Fortalecer los procesos en gestión documental y archivo a través de un manual de procedimientos que garantice la correcta y oportuna ejecución de las actividades de ALQUIVESA.

Específicos

- ✓ Mejorar los procesos de documentación a través de las funciones de la unidad administrativa, técnica de organización y conservación de documentos con la finalidad de optimizar la labor que se realiza en esta institución

- ✓ Efectuar la clasificación del archivo administrativo mediante el proceso de transferencia de acuerdo a los ciclos vital de la documentación, con la finalidad de reducir espacio en la organización.

- ✓ Facilitar la supervisión de documentos mediante la especificación de formatos de seguimiento y conservación del archivo de acuerdo a lo establecido en el instructivo de organización básica.

4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA

4.3.1. Título

Diseño de un manual de procedimiento de gestión documental para acceder de manera digitalizada y organizada a la información documental y archivada de la Compañía de servicios agrarios ALQUIVESA.

4.3.2. Componentes

Los tipos de capacitación mencionados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades: Formación: tiene como propósito impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al sistema integral de gestión de archivos y al desenvolvimiento de la institución. Actualización: orientada a facilitar instrucciones y prácticas procedentes de desarrollos de capacidades en una determinada acción.

Especialización: Se orienta a la ampliación y dominio de conocimientos y experiencias o, al desarrollo de cómo gestionar los archivos y documentos. Perfeccionamiento: es el de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión del acceso a la información a través de la estructura del sistema. Complementación: fortalecer la formación del personal de empleados para de esta manera tener empleados más productivos en sus labores diarias.

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA ACCEDER DE MANERA DIGITALIZADA Y ORGANIZADA A LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVADA DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS AGRARIOS ALQUIVESA.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE
ARCHIVO**

ALQUIVESA

AUTORA:

PAREDES QUINTO LILIANA ELIZABETH

Funciones del área de archivo de las unidades administrativas

Tabla 15. Funciones del área de archivo

LAS FUNCIONES DEL ÁREA DE ARCHIVO SON LAS SIGUIENTES:

1. Recibir y controlar las comunicaciones registradas en el área de archivo central.
2. Distribuir la correspondencia a la autoridad o funcionarios respectivos.
3. Informar al responsable de la unidad administrativa el estado de atención de trámites.
4. Elaborar y actualizar el registro de control y trámite de documentos para información ágil.
5. Coordinar con el área de archivo central.
6. Seguimiento y control de las comunicaciones que pasarán a otras unidades administrativas.
7. Impedir la eliminación de documentos sin previa evaluación y autorización escrita.
8. Proporcionar información solicitada por parte de los ciudadanos, de la administración pública y de funcionarios de la propia institución.
9. Cumplir las normas establecidas por el área de archivo central.
- 10 Organizar, clasificar y archivar la documentación de la unidad.
11. Conservar la documentación según plazos establecidos en la TPCD.
12. Atender el acceso de información según procedimientos establecidos.

13. Evaluar periódicamente la documentación para su permanencia, eliminación o envío al archivo central, en base a los procedimientos establecidos.

14. Preparar las transferencias documentales según normas establecidas.

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Técnicas de ordenación y creación de documentos.

Es importante que la documentación de ALQUIVESA se ordene en una repisa. Para realizar esta actividad debemos saber las formas de como clasificar y ordenar en el lugar adecuado.

Se ordenará según sea su criterio ya sea este un número, un lugar o una fecha. Los diferentes criterios que manejemos darán lugar a los tipos de ordenación que se adapte a la necesidad de la institución y que suministre información idónea para ubicar los documentos en los archivadores.

Tipos de ordenación.

De acuerdo al tipo de documentación de ALQUIVESA maneja se adaptan los siguientes tipos de ordenación apropiados para cada documento será beneficioso utilizarlos tanto a documentos dentro de expedientes como a la continuidad de los diferentes expedientes entre sí, dentro de la misma serie. El carácter de ordenación que se va a utilizar es la siguiente:

Ordenación alfabética

Es el más utilizado por su sencillo manejo y habitualmente se emplea en la documentación de personas, lugares o instituciones. Se fundamenta en ordenar tomando como referencia las letras del alfabeto, según el orden en que aparecen en el mismo

Cuando un nombre se compone de varias palabras hay que establecer cuál es la palabra principal, es decir aquella que vamos a tomar como clave, referencia o guía para la clasificación; el resto de las palabras del nombre están subordinadas

Normas para ordenar alfabéticamente

Tabla 16. Normas alfabéticamente

TEORIA	TEORIA
Nombres de personas individuales: es el primer apellido, si dos nombres tienen el mismo apellido, se ordena por el segundo y si también coinciden por el nombre propio.	FERNÁNDEZ GIL, Pamela FERNÁNDEZ GIL, Rafael GARCÍA GÓMEZ, Pablo GARCÍA PEÑA, Francisco
Cuando hay apellidos compuestos: Si están separados o no por un guion, se toman como una sola palabra a efectos de su clasificación. Los apellidos compuestos se colocarán al final de la serie del primer apellido	GARCÍA GÓMEZ, Pablo GARCÍA GÓMEZ PEÑA, Pablo GARCÍA-GONZÁLEZ PEÑA, Pablo L
	GONZÁLEZ DE FREGEL, José

Cuando incluyen artículos o alguna otra partícula complementaria: Cuando son nombres españoles las partículas gramaticales no se tendrán en cuenta.	PEÑA, José Luis de la A
Cuando son nombres extranjeros, ante la duda, si tendremos en cuenta para su clasificación	CLAYTON, Laurensdu CHARLES, Alexander SUN , Lee Chao

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Ventajas.

- ✓ El alfabeto es conocido por todos.
- ✓ Es abierto y permite la ampliación
- ✓ Sencillez, no presenta subdivisiones.
- ✓ Accede a clasificar todo tipo de documentos, sean personas físicas, jurídicas o instituciones

De acuerdo a este sistema se archivarán los documentos administrativos, en una carpeta azul creada para este fin, tomando en cuenta las reglas alfabéticas, en la que se establecerán datos personales con la respectiva foto de identificación y otros documentos que son parte del expediente con las actividades que ha realizado.

Los documentos del personal administrativo y de servicio se archivan bajo este sistema, los documentos estarán en una carpeta de color verde, rotulada con sus nombres y apellidos en la pestaña que contiene hoja de vida, documentos personales, entre otro.

Reglas para la creación de Documentos

La creación de documentos será responsabilidad de cada unidad administrativa de ALQUIVESA y para la elaboración de los documentos de mayor relevancia en los procesos administrativos se aplicarán las siguientes reglas:

Reglas generales

✓ Las Actas, Acuerdos, Boletines de Prensa, Contratos, Memorandos, Oficios y cualquier otro documento que sea de relevancia para los procesos administrativos, se transcribirán mediante el programa Word para Windows 8 y versiones posteriores.

✓ Para todas las comunicaciones escritas se utilizarán la fuente “Times New Roman”, color de fuente automático, el tamaño mínimo de la letra será de puntos y el máximo de 14, con alineación justificada, con espaciado anterior y posterior 0 punto y el interlineado sencillo.

✓ Márgenes para los documentos: Excepto el Acuerdo, todos los documentos tendrán como márgenes Superior e Izquierdo 3 cm., Derecho y el inferior 2 cm.4.- Hoja: Todos los documentos se elaborarán en papel bond tamaño A4, cuyas dimensiones son 210 x 297 mm, y su peso es 75 g/m², en formato establecido por la institución en cuanto al encabezado y pie de página, conteniendo los datos que consideren pertinentes para su identificación como nivel de gobierno. (El formato se puede diseñar en el computador si no se cuenta con papelería impresa.

✓ Encabezado de documentos: La posición de encabezado desde arriba en la hoja será de 0,3 cm y con el formato previamente establecido por ALQUIVESA.

✓ Para el caso de los Acuerdos, se elaborarán en una hoja con el formato previamente establecido por este nivel de gobierno. Los márgenes serán: superior y derecho de 2cm, izquierdo 8 cm e inferior de 1,5 cm. El tipo de fuente para todo el documento será Times New Roman tamaño 12, formato cursivo. 62

✓ Para el caso de los diferentes tipos de Contratos y Boletines de Prensa, se aplicará lo que se indica en los numerales que anteceden, a excepción de lo que se indica para el caso del Acuerdo. El contenido de los contratos dependerá de los requerimientos legales de redacción para cada asunto, así también para los Boletines de Prensa el formato del contenido será de acuerdo a lo que se requiere informar

✓ Siglas de Identificación y Numeración de los Documentos: Las unidades administrativas utilizarán en sus comunicaciones principalmente para el caso de los oficios y los memorándums una sigla que las identifique de las demás, pudiendo ser numérico, alfabético o alfanumérico, y el formato establecido.

✓ Cuando sea necesario enviar copia de un oficio a otras unidades administrativas u otras instituciones para su conocimiento, deberán indicarse al pie del documento las siglas C.c.p. (con copia para), y a continuación anotar el nombre, cargo y unidad administrativa o la institución receptora de la copia, todas estas palabras separadas por una coma.

✓ El servidor público que elaboró el documento rubricará el original y las copias sobre su nombre, para lo cual utilizará un bolígrafo de tinta azul preferiblemente.

✓ Una copia del original del documento servirá como acuse de recibo. Se deberán recabar los acuses de recibo correspondientes, los cuales contendrán fecha, hora de recepción y sello de la unidad receptora, así como la rúbrica de la persona que recibió el documento.

✓ La unidad administrativa (Archivo Central) será la responsable del control, registro, numeración, fechado y distribución de los documentos.

Conservación de documentos

Tabla 17. Conservación de documentos

Para la conservación de todos los documentos destinados para el archivo, una vez finalizada el proceso de gestión se debe seguir las siguientes identificación y descripción de las series documentales; 1. Eliminar los fondos innecesarios y

1. Eliminar los fondos innecesarios y duplicados.
2. Archivar todos los documentos que pertenecen al archivo diariamente.
3. Usar las técnicas establecidas para el archivo, así el servicio será oportuno.
4. Antes de archivar un documento o carpeta revisar bien su contenido.
5. Archivar los documentos que son de frecuente uso en un lugar visible y de fácil acceso.
6. No acumular gran cantidad de papeles dentro de una carpeta, que sobrepase el promedio normal de 100 hojas.

7. No llenar completamente las gavetas.

8. Cuando se tiene documentos pequeños se pegará en una hoja normal.

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Transferencia de documento de acuerdo al ciclo vital del archivo

Tabla 18. Ciclo del archivo

Para transferir los documentos se deberá realizar una revisión total de la documentación que se va transferir al archivo general, teniendo en consideración los siguientes aspectos:

Antes de guardar los documentos en las cajas de archivo, se comprobará que no falta ningún documento dentro de los expedientes o expediente dentro de la serie documental.

2 Verificar la ordenación correcta (numérica, cronológica o alfabética...) de los documentos.

3. Separar, si no se ha hecho con anterioridad, todas las copias, duplicados, borradores y todos los documentos que no estén relacionados directamente con el asunto o actividad para el cual se ha constituido el expediente.

4. Los expedientes deben estar libres de clips, grapas, gomas, carpetas de plástico o cualquier otro elemento que pudiese afectar a su conservación.

5. Las carpetas colgantes serán sustituidas por carpetas de cartulina y las carpetas de anillas (A-Z) por cajas de archivo normalizadas

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Ciclo vital del archivo.

FASE	FUNCIÓN	DOCUMENTACIÓN	DURACIÓN	LOCALIZACIÓN
ACTIVA	Documentación en trámite	Correspondencia de entrada. Persona. De gestión. Administrativa	De 1 a 5 años	Archivo de oficina o de gestión.
	Vigencia administrativa y consulta frecuente	Correspondencia de salida Contestada Pendientes de respuestas	De 1 a 5 años	Archivo de oficina o de gestión.
SEMI-ACTIVA	Consulta esporádica. Evaluación para su selección y expurgo	Documentos contables Documentos legales Documentos bancarios Correspondencias Expedientes de usuarios Reglamento Interno Sanciones	De 1 a 10 años	Archivo intermedio.
Inactiva	Valor histórico y conservación Permanente e.	Expedientes del personal Acuerdos generales Convenios Expedientes de usuarios Resoluciones	De 10 a 30 años	Archivo histórico

		Informe de actividades mensuales y anuales Reglamento Interno Documentos contables		
--	--	--	--	--

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Formatos de control de documentación y archivo

Modelo de formato de recepción de documentos.

Tabla 19. Control de documentación

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.				
Fecha y Hora	Remitente	Referencia del Doc.	Recibí Conforme	Observaciones

Modelo de formato de registro y control de trámite de documentos

Tabla 20. Registro y control

REGISTRO DE SALIDA DE DOCUMENTOS				
No.	Fecha	Destinatario	Ref. documento	Anexos

Fuente: Compañía ALQUIVESA
Autora: Liliana Paredes

Modelo de formato de tabla de plazos de conservación

Tabla 21. Registro y control

TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN				
Oficina emisora	Destinatario	Descripción contenida	Plazo conservación	Ubicación física

Fuente: Compañía ALQUIVESA
Autora: Liliana Paredes

Modelo de formato de Inventario general de documentos de archivo.

Tabla 22. Formato de Inventario

INVENTARIO GENERAL DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO									
Nombre Unidad administrativa	Hoja	Serie Documenta	No registro	Fecha documento	Descrip. Contenido	Números anexos	Ubicación n física	Observaciones	Responsable elaboración

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Modelo de formato de registro de transferencias de archivo.

Tabla 23. Formato de registro

INVENTARIO GENERAL DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO									
Unidad administrativa	Responsable archivo	Fecha	Responsable recepción	Hoja	Descrip. Contenido	Cantidad piezas documentales	Años	Ubicación física	Observaciones

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Modelo de formato de solicitud de acceso a la información pública

Tabla 24. formato de solicitud

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Hoja	Nombre unidad administrativa	Datos del solicitante	Datos de la consulta	Firma de la solicitud

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Diagramas de flujo y cuadros de procesos de documentación y archivo.

Tabla 24. Flujo y cuadros

NOMBRE DEL PROCESO		LÍMITE DEL PROCESO
Elaboración de documentos ALQUIVESA		Inicio: Elaboración de documentos. Final: Distribución de la documentación externa como interna
PROPIETARIO DEL PROCESO		
Dirección administrativa (secretaría)		
ALCANCE	OBJETIVO DEL PROCESO	
Gerente de ALQUIVESA	Elaborar el documento de respuesta o de ejecución de acción y transferirlo al destinatario	

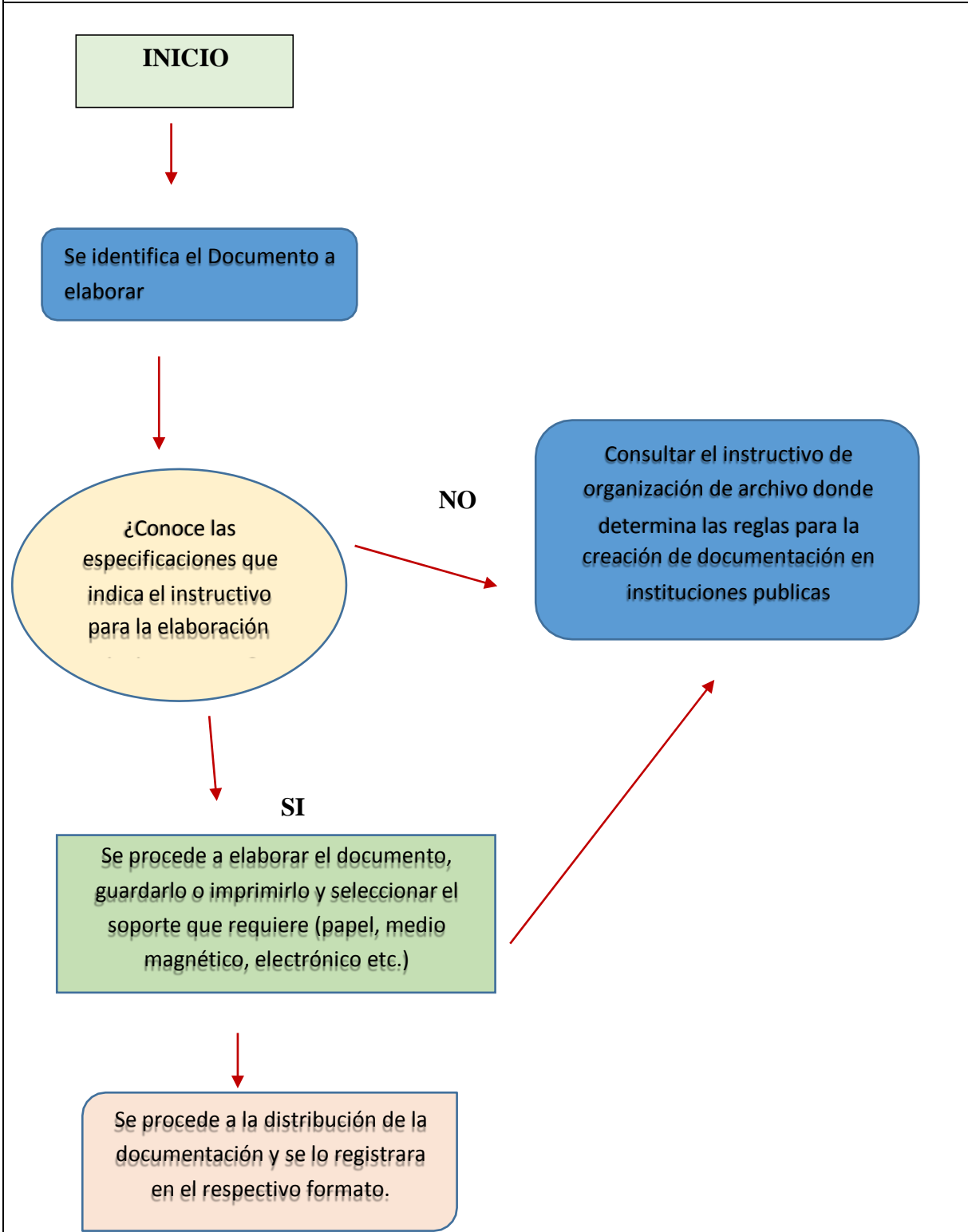
	BASE LEGAL	
	El Sistema Nacional de Archivo - Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos.	
INSUMOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Las actas, acuerdos, boletines de prensa, contratos, memorandos, oficios y cualquier otro documento que sea de relevancia para los procesos administrativo	Se identifica el documento a elaborar	Secretaria General y Archivo
	Conoce las especificaciones que indica el instructivo para la elaboración de documentos	Secretaria General y Archivo
	Se procede a elaborar el documento, guardarlo o imprimirlo y seleccionar el soporte que requiere papel, medio magnético, electrónico	Secretaria General y Archivo
	Realizar copias del documento y etiquetarlo según el soporte	Secretaria General y Archivo
	Aplica el procedimiento para la distribución y envío de documentos internos y externos	Secretaria General y Archivo
INDICADOR.	¿Formula Documentos elaborados =? %Estándar de eficacia. Documentos despachados	

Fuente: Compañía ALQUIVESA
Autora: Liliana Paredes

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO

ALQUIVESA

Proceso: Elaboración de documentos



NOMBRE DEL PROCESO		LÍMITE DEL PROCESO
Elaboración de documentos ALQUIVESA		Inicio: Elaboración de documentos. Final: Distribución de la documentación externa como interna
PROPIETARIO DEL PROCESO		
Dirección administrativa (secretaría)		
ALCANCE	OBJETIVO DEL PROCESO	
Secretaría general y recepcionista	Determinar los parámetros de organización de la documentación para su facilidad al acceder a la misma.	
BASE LEGAL		
El Sistema Nacional de Archivo - Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos.		
INSUMOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Las actas, acuerdos, boletines de prensa, contratos, memorandos, oficios y cualquier otro documento que sea de relevancia para los procesos administrativo	Cada área con las que cuenta la institución se encargaran de organizar su documentación generada y recibida.	Secretaría General y Archivo
	Los documentos se clasificarán respetando la procedencia del documento, orden cronológico, numérico, alfabético y en series documentales	Secretaría General y Archivo
	Toda documentación debe ser foliada para asegurar su	Secretaría General y Archivo

	integridad y facilitar el acceso a la información	
	Serán codificadas de las siguientes maneras, nombre del fondo documental, nombre de la sección documental, nombre de la serie documental nombre del expediente	Secretaria General y Archivo
	Se evaluará los documentos que cumplen con valores secundarios y transferirlos al archivo general	Secretaria General y Archivo
INDICADOR.	¿Formula Documentos elaborados =? %Estándar de eficacia. Documentos despachados	

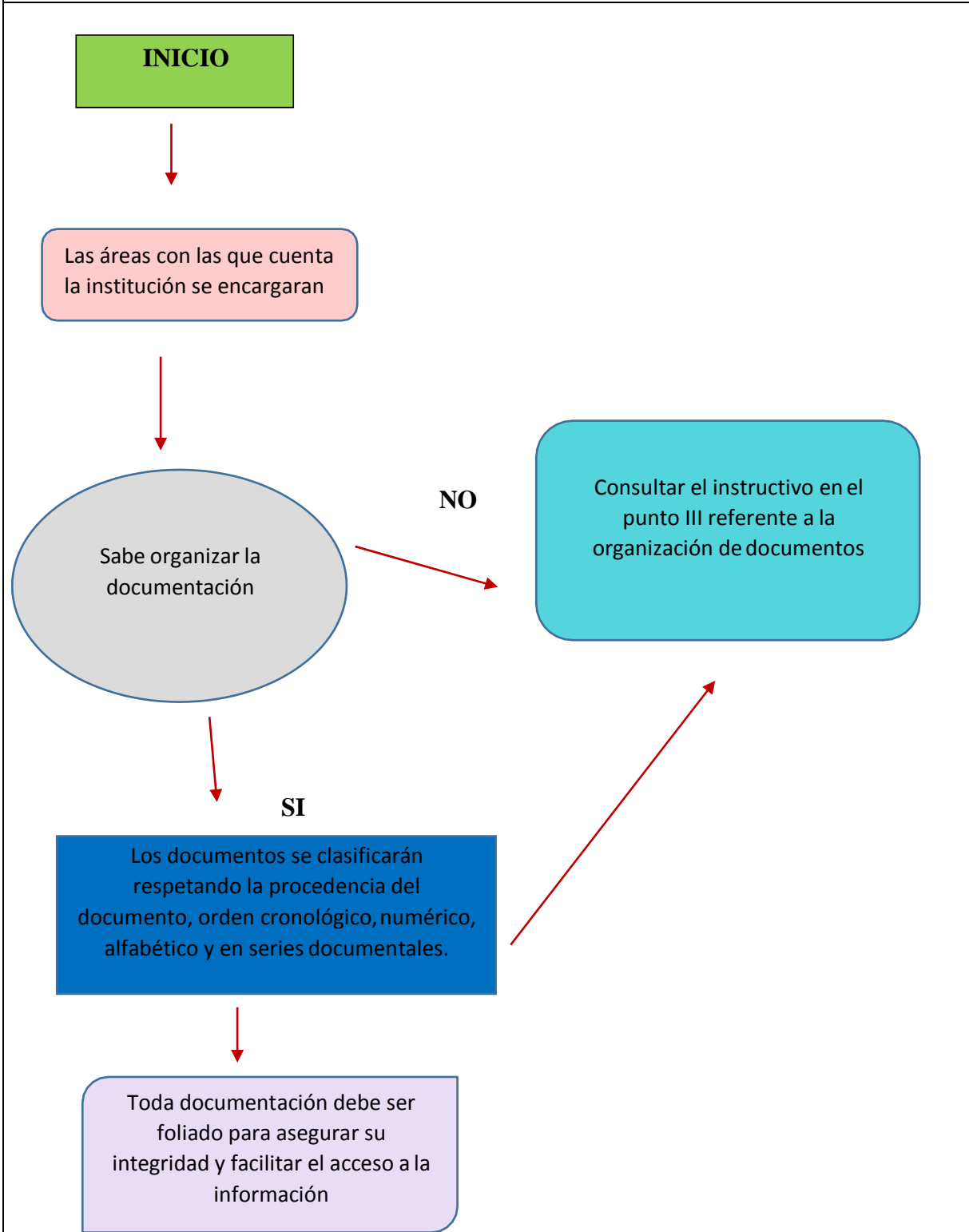
Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO

ALQUIVESA

Proceso: Elaboración de documentos



Plan de acción

Problema principal: Diseño de un manual de procedimiento de gestión documental para acceder de manera digitalizada y organizada a la información documental y archivada de la Compañía de servicios agrarios ALQUIVESA.				
Fin de la propuesta: Garantizar la correcta organización en gestión documental y archivo a través de procedimientos idóneos que contribuyan a la eficiente administración ALQUIVESA			INDICADOR: Ejecución eficiente de las actividades institucionales.	
COORDINADOR DEL PROYECTO: ALQUIVESA				
OBJETIVOS ESTRATEGIAS	INDICADORES	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Mejorar los procesos de documentación a través de las funciones de la unidad administrativa, técnica de organización y conservación de documentos con la finalidad de optimizar la labor que se realiza en esta institución	Eficientes procesos de organización documental	Enunciación de técnicas de organización y conservación.	ALQUIVESA	1.Socialización 2. Aprobación 3. Implementación 4.Monitoreo y seguimiento
Efectuar la clasificación del archivo administrativo mediante el proceso de transferencia de acuerdo a los ciclos vital de la documentación, con la finalidad de reducir espacio en la organización	Adecuado lineamientos de transferencia de archivo.	Aplicación de los lineamientos de transferencia de archivo, propuesto	ALQUIVESA	. Socialización 2. Aprobación 3. Implementación 4. Monitoreo y seguimiento
Simplificar el período de tiempo de trámite a través de procesos generalizados por los cuales pasa el documento.	Observancia y cumplimiento de procedimientos.	Aplicación de los procesos generalizados, propuesto.	ALQUIVESA	Socialización. Aprobación Implementación Monitoreo y seguimiento

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Capacitación del personal ALQUIVESA

Tema: ATENCIÓN AL CLIENTE

Duración: 8 horas

Objetivo: Ofrecer lineamientos para mejorar la entrega de documentos al cliente.

Contenidos:

1. Calidad y excelencia en el servicio al cliente.
2. Técnicas de atención al cliente.

Instrumentos de evaluación: Se utilizarán una atención oportuna de excelente calidad se priorizará las evidencias que necesiten los clientes de la compañía. Utilizar Técnicas que se utilizan el buen trato, ser atento, como consecuencia a sus competitividad y formación.

Tema: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Duración: 8 horas

Objetivo: Incrementar el rendimiento del personal.

Contenidos:

- 1.- Estimulación, cualidad, liderazgo y éxito
- 2.- Atención y servicio excelente
- 3.- Manejo del tiempo, memorándum y reuniones
- 4.- Labor en equipo
- 5.- Aplicación telefónica

6.- Diplomacias Interpersonales Exitosas

Instrumentos de evaluación: Se utilizarán como resultados las aptitudes de los empleados para la productividad, en cuanto a sus capacidades cognoscitivas, en su perfil profesional y en su rendimiento profesional.

1.- ESTRUCTURA DEL MÓDULO:

ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivos terminales del Módulo

- Manejar técnicas de servicio al cliente.
- Equilibrar públicamente al cliente de acuerdo a su origen.
- Obtener destrezas y habilidades para adoptar una actitud propia agradable.
- Proyectar e inspeccionar información en relación al servicio que proporciona.

Objetivos:

Ofrecer lineamientos básicos para mejorar la atención al cliente.

- Crear en el empleado una cultura de servicio, orientada a mejorar las relaciones con sus clientes, y en consecuencia mejorar la sociedad;
- Presentar de manera práctica, dinámica, clara y, al mismo tiempo precisa, los beneficios que se obtienen al lograr ofrecer a los clientes un servicio de calidad.

2. CONOCIMIENTOS DE BASE EXIGIDOS

Como requisito general se requiere haber asistido a eventos de capacitación en Relaciones Humanas.

2. PERFIL DE LOS DOCENTES QUE IMPARTIRÁN EL MÓDULO

- Habilidad de manejar una variedad de técnicas de aprendizaje de grupos (estilo aula taller).
- Demuestra amplio conocimiento del sector de la disciplina que enseña y del sector de turismo.
- Se identifica con la filosofía del proyecto
- Establece buenas conexiones con contenidos y aspectos prácticos de los módulos que desarrolla. Crea un espacio favorable para el aprendizaje, tiene empatía con los estudiantes para facilitar los aprendizajes.

2.- ESTRUCTURA DEL MÓDULO:

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Objetivos terminales del Módulo

- Estimulación, cualidad, liderazgo y éxito
- Ejecutar una atención completa y exclusiva.
- Obtener destrezas trato cortes, al cliente

- Facilitar eficiencia al prestar un servicio.

4.2. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA

Como resultado se espera que se aplique de forma adecuada este sistema de gestión integral de documentos y archivos para tener un mejor esmero de los clientes y toda la compañía, ya que esto es base fundamental de toda compañía además es esencial para una buena imagen del área, aplicando todas las aptitudes en su implementación y así mismo obtener empleados capaces de gestionar cualquier archivo en el sistema de gestión de documentos y así tener un acceso de forma oportuna a la información y para que sea más productiva en sus labores diarias.

La gestión documental en toda organización sea pública o privada se la debe dar la importancia necesaria como una actividad que mejore los procesos documentales con el objetivo de reducir los factores en diferentes aspectos como son la economía, facilidad de manejo de los documentos, y puntualidad en la recuperación de la información generando una mejor imagen dentro del entorno institucional.

BIBLIOGRAFÍA

ALBERCH, R. (3 de mayo de 2009). Los sistemas de gestión de documentos como aliados de las políticas de eficiencia y rentabilidad en los ayuntamientos. *Gestión del Patrimonio Local*: . Obtenido de *El Patrimonio Documental [en línea]*.: Disponible en:

Anastacio, E. (2015). LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y EL MANEJO DE LOS ARCHIVOS FIJOS, EN EL GOBIERNO AUTÓNOMODESCENTRALIZADO PARROQUIAL MANGLARALTO, ANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”. santa elena: universidad d e santa elena.

Chiavenato , I. (1999). *Administración de Recursos Humano* 5ta edición Idalberto Chiavenato (RECURSOS HUMANOS ed., Vol. 8va edición). (A. S.A, Ed.) México: Interamericana Editoriales S.A de C.V. doi:958-41-0037-8

Contreras, P. (2016). *Archivos*. Peru: Luz.

Cristóbal Pareja, Á. A. (1994). *Introducción a la Informática*.

DANTE, P. G. (2003). *Gestión Documental, de Información y del Conocimiento*:. *Revista Ciencias de la información*, 34. Obtenido de <http://www.cinfo.cu/cinfo2003/v34n3a2003/conferencia.htm>.

Dolan, S. L., & Raich, M. (2010). La gestión de las personas y los recursos humanos en el siglo xxi: cambio de paradigmas, roles emergentes, amenazas y oportunidades. *Contabilidad y Dirección*, 10, 18. Obtenido de accid.org/revista/documents/ilovepdf.com_split_2_pp_35-52.pdf

DURANTI, L. e. (2010). *Preservation of the Integrity of Electronic Reords*. Kluwer Academic Publisher. Obtenido de *European Foundation for Quality Management* . (2010). *Modelo EFQM de Excelencia*.

- Duve, A. (2017). Ruta para el Procesos de Evaluación Diagnóstica del personal docente y técnico docente de nuevo ingreso. españa : alexduve.
- Ecuador, Costitucion del. (2015). Costitucion del Ecuador. Ecuador: Costitucion del Ecuador.
- Gámez, P. (2017). La importancia de la gestión documental. españa: conasa.es.
- Gan , F., & Trigené, J. (2006). Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones (Días de Santo S.A ed.). Madrid España: Albazan. doi:978-84-7978-332-7
- Gaviria, P. (2015). archivos y documentos. colombia: san fernando.
- Godoy, J. N. (julio de 2011). teoria sobre la calidad de servicio. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4. Obtenido de servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art1.pdf
- González, A. (2018). LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVOS. chile: eumed.net.
- Graham, B. (2016). Sistemas de Gestión. EE.UU: consultoresdesistemasdegestio.
- Heredero, C. (2004). Informática y comunicaciones en la empresa. ESIC EDITORIAL.
- Itriago, J. (2013). Manejo de la documentación. Scribd.
- Lopez Sanjurjo, C. (s.f.). Tecnologías de la Información: Conceptos Básicos.
- Millán, L. A., & Carmona, L. A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. (A. Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa, Ed.) Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa, 4, 53-80. Obtenido de www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v04/041053.pdf

- Omaña, V. (2018). Estructura de los sistemas de información empresarial. Argentina: estiopolis.com/estructura-de-los-sistemas-de-informacion-empresarial.
- Pachano, M. I. (2010). El desarrollo de la gestión documental que permita su fácil acceso en la dirección de planificación del H. Gobierno Provincial de Tungurahua en el Primer semestre del año 2010. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Paez, A. (2017). importancia de los documentos. Chile: los bosques.
- Pinto, C. (2017). gestión de documento. Cuba: San Fernando.
- REVAH, M. (12 de 2015). La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de Educación Superior: el caso de CIDE. Obtenido de Anales de Documentación, : <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/70341/67811>
- Silberschatz, A., Korth, H. F., & Sudarshan, F. (2015). Fundamentos de bases de datos. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Taipe, L. (2015). archivos de oficina. Perú: verde camino.
- Torres, M., & Vasquez, C. (abril de 2011). CONTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. REVISTA VENEZOLANA DE INFORMACIÓN, TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO. Recuperado el 19 de Septiembre de 2016, de <http://restauranteconcalidad.jimdo.com/bibliograf%C3%ADa/>
- Yagual, J. (2015). Diseño de un manual de procedimiento de gestión documental y de archivo para el gobierno autónomo descentralizado parroquial de San José de Ancón, del cantón Santa Elena, año 2015. Santa Elena: Universidad de Santa Elena.

ANEXOS

MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN

ESTUDIANTE: Paredes Quinto Liliana Elizabeth **CARRERA:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe **FECHA:** 6 de noviembre de 2017

TEMA: Estructura del sistema de gestión integral de documentos archivos y su incidencia en la organización del acceso de la información a los empleados en la compañía de servicios agrarios ALQUIVESA, año 2017.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Indicadores
¿De qué manera la estructura integral del sistema de gestión de documentos y archivos incide en la organización y acceso de la información a los empleados de la compañía ALQUIVESA?	Determinar la estructura del sistema integral de documentos de archivos y su incidencia en la organización y acceso a la información a los empleados de la Compañía ALQUIVESA.	Al estructurar el sistema integral de documentos de archivos ayudará a relacionarse directamente en la organización y acceso a la información a los empleados de la Compañía ALQUIVESA, 2017	Método inductivo Método deductivo
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICA	TÉCNICA
¿Qué nivel de gestión integral de documentos y archivos tendrá la compañía para brindar una organización y rápido acceso de la información a sus empleados?	Diagnosticar la estructura del sistema integral de la Compañía ALQUIVESA, en la inadecuada organización y acceso de la información.	Las estructuras integrales se relacionan directamente con la gestión de documentos y archivos	Técnica de observación
¿Cuáles serían las estrategias para lograr una estructura organizacional de gestión de rápido acceso a la información?	Fortalecer la aplicación del sistema integral de gestión de documentos y archivos con herramientas de rápido acceso.	La organización de gestión integral se relaciona directamente con la estructura del sistema	La entrevista
¿Cuáles son los procedimientos y técnicas relacionados sistema de gestión de documentos y archivos para un rápido acceso a la información?	Proponer alternativas de mejoras, enfocados en la estructura del sistema, para mejorar su gestión de documentos y archivo a los empleados para su rápido acceso.	El acceso a la información se relaciona directamente con la gestión integral de documentos y archivos	La encuesta

RESULTADO DE LA DEFENSA: _____

ESTUDIANTE

DIRECTOR DE LA ESCUELA O SU DELEGADO

COORDINADOR DE LA CARRERA

MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN

ESTUDIANTE: Paredes Quinto Liliana Elizabeth **CARRERA:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe **FECHA:** 6 de noviembre de 2017

TEMA: Estructura del sistema de gestión integral de documentos archivos y su incidencia en la organización del acceso de la información a los empleados en la compañía de servicios agrarios ALQUIVESA, año 2017.

.HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DE LAS HIPÓTESIS	INDICADORES DE LAS VARIABLES	PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL INDICADOR (UNA POR INDICADOR)	CONCLUSIÓN GENERAL
La estructura del sistema integral de documentos de archivos se relaciona directamente en la organización y acceso a la información a los empleados de la Compañía ALQUIVESA, 2017.	Estructura del sistema de documentos y archivos	Competencias Cognitivas Competencias Procedimentales Competencias Especificas	¿Cuáles son las principales competencias cognitivas que tiene que desarrollar en sus labores? ¿Qué Procedimientos son los más utilizados procedimentales? ¿Cuándo se debe aplicar las competencias específicas para mejorar su productividad y desempeño ?	Potenciar la creación de documentos y archivos de respaldo de todos los documentos físicos y gestionar un almacenamiento escaneado y digitalizado.
	Organización en el acceso a la información	Rápida Oportuna Sin demoras Por año de caducidad Organizada Inventariada	Dentro del lugar de trabajo donde se desenvuelve existen la documentación archivada de esta manera o no	Proponer una excelente clasificación de los documentos dentro de un sistema informático, para su respaldo y fácil acceso de búsqueda

RESULTADO DE LA DEFENSA: _____

ESTUDIANTE

DIRECTOR DE LA ESCUELA O SU DELEGADO

COORDINADOR DE LA CARRERA

Entrevista

Objetivo: Conocer los criterios que poseen los directivos sobre la organización de un archivo de gestión en su empresa.

1. ¿Considera que la información que usted posee es útil para la toma de decisiones?

Si ____ No ____ No sé ____

2. ¿Los documentos que posee la empresa son suficientes para la labor que realiza?

Siempre ____ Nunca ____ A veces ____

2. ¿La información que usted recibe en la empresa es la más adecuada?

Sí ____ No ____ No sé ____

4. ¿En la empresa existe alguna función específica que se dedique a la administración de los documentos?

Si ____ No ____ No sé ____

5. ¿Conoce de algún proyecto o acciones realizadas por la empresa que respondan al proceso de gestión documental?

Si ____ No ____ No sé ____

6. ¿Cuál es su criterio sobre la organización del archivo de gestión en la empresa donde UD labora?

Si ____ No ____ No sé ____

7. Sugiera los cambios que desde su punto de vista deben darse para lograr una correcta implementación de un archivo de gestión en la empresa.

Encuesta aplicada a los colaboradores de ALQUIVESA

Se conservan en su empresa las copias y no los originales de los documentos que se producen en la misma

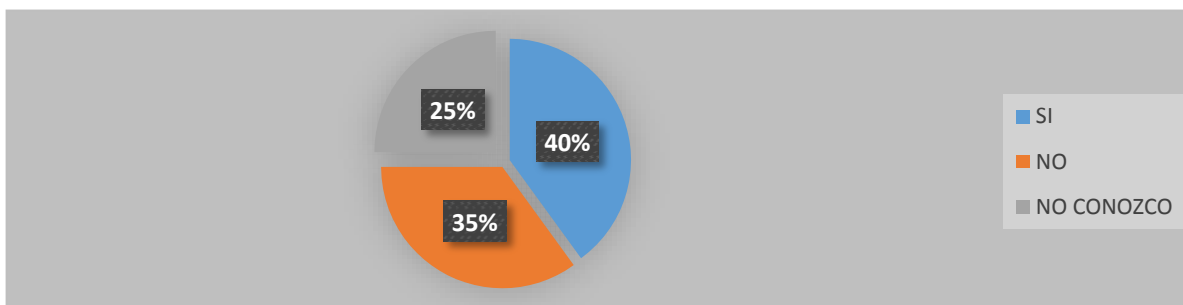
Tabla 1. Documentos

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
SI	40	0,40
NO	35	0,35
NO CONOZCO	25	0,25
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Figura 1. documentos



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos de la encuesta nos refleja que un 40% de las personas opinan que, si se conservan copias de los documentos, el otro 35% opina que son conservan ninguna documentación el 25% restante opinan que no conozco sobre el tema.

Interpretación: El 40% de los encuestadores dicen que se conservan solo copias y no los originales documentos de las empresas.

En su empresa se eliminan los documentos antes de los dos años de guardado

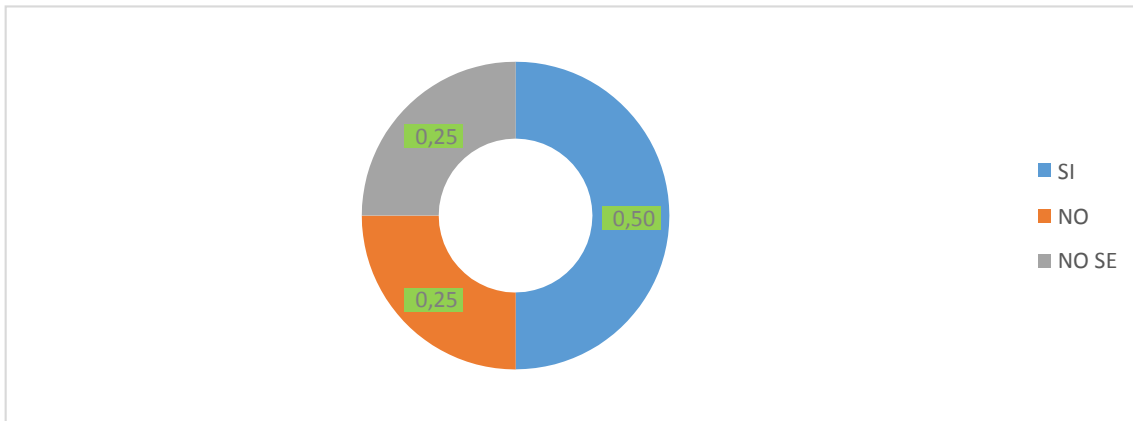
Tabla 2. Eliminación de documento

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
SI	50	0,50
NO	25	0,25
NO SE	25	0,25
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 2. Eliminación de documentos



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Análisis: Según los datos de la encuesta nos refleja que un 50% de las personas opinan que, si se eliminan los documentos antes de los dos años, el otro 25% opina que no el 25% restante opinan que no saben sobre el tema.

Interpretación: En la actualidad hay empresas que eliminan toda documentación antes de que se cumplan los dos años sin saber que pueden ser necesarios para las demás personas.

Dispone UD. de la información administrativa que necesita para su trabajo, tales como Resoluciones, Circulares, Copias de informes, Leyes, Normas.

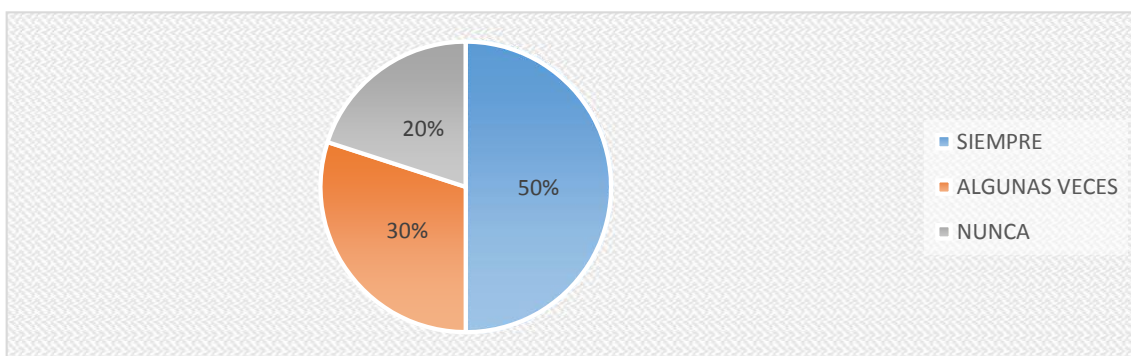
Tabla 3. información administrativa

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	50	0,50
ALGUNAS VECES	30	0,30
NUNCA	20	0,20
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 3. Información administrativa



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos de la encuesta nos refleja que un 50% opinan que siempre son necesarios las resoluciones, circulares, copias de informes, leyes y normas, el otro 30% opina que algunas veces el 20% restante opinan que nunca.

Interpretación: En la actualidad hay empresas que siempre se dispone de varias informaciones que son de mucha utilidad en su trabajo.

De las siguientes alternativas, marque con una cruz los documentos que se conservan en la empresa.

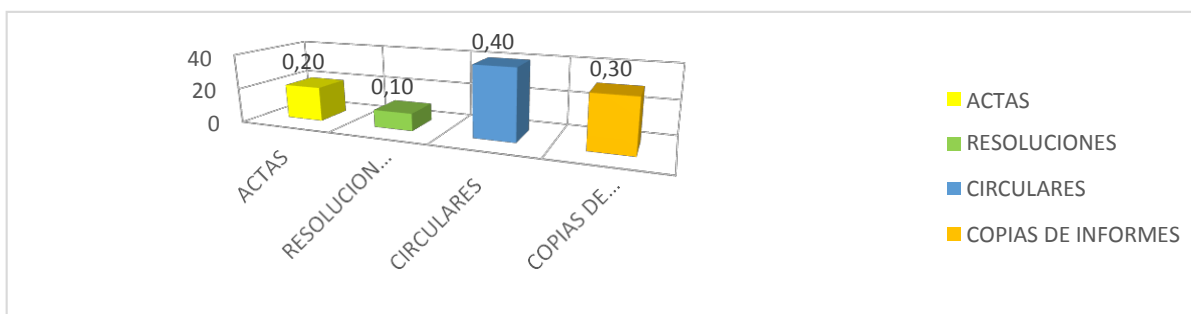
Tabla 4. Documentos de la empresa

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
ACTAS	20	0,20
RESOLUCIONES	10	0,10
CIRCULARES	40	0,40
COPIAS DE INFORMES	30	0,30
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 4. Documentos de la empresa



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos de la encuesta nos refleja que un 20% opinan las actas son los documentos que se conservan en la empresa el otro 10% opina que son las resoluciones el 40% que son las circulares y el 30% restante opinan que son las copias de informes.

Interpretación: La documentación que se conservan en varias empresas son de suma importancias para el desempeño de cada persona que labora en dicha empresa.

¿Conoce la existencia de estos registros en la empresa?

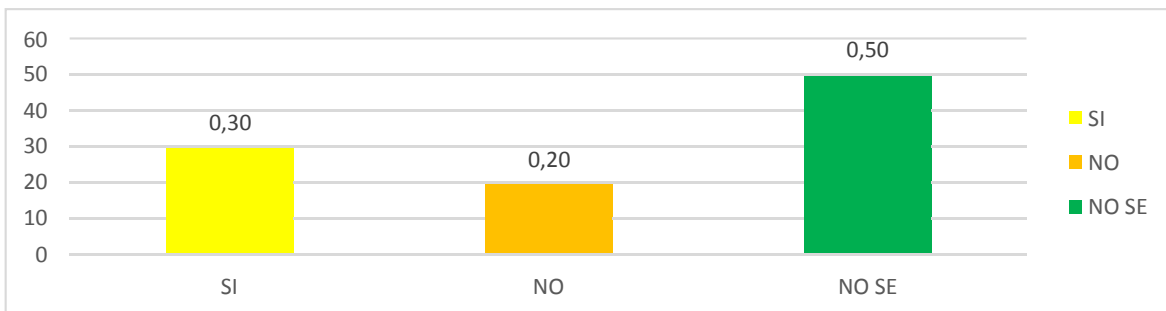
Tabla 5. Registros de la empresa

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
SI	30	0,30
NO	20	0,20
NO SE	50	0,50
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 5. Registro de la empresa



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos de la encuesta nos refleja que un 30% opinan que si se establece las normas el otro 20% opina que no el 50% no saben sobre este decreto.

Interpretación: Según este decreto establece que las normas y los principios son tipos de documentos importantes para casa empresa.

Como considera que es la eficiencia de cada uno de los trabajadores de la empresa.

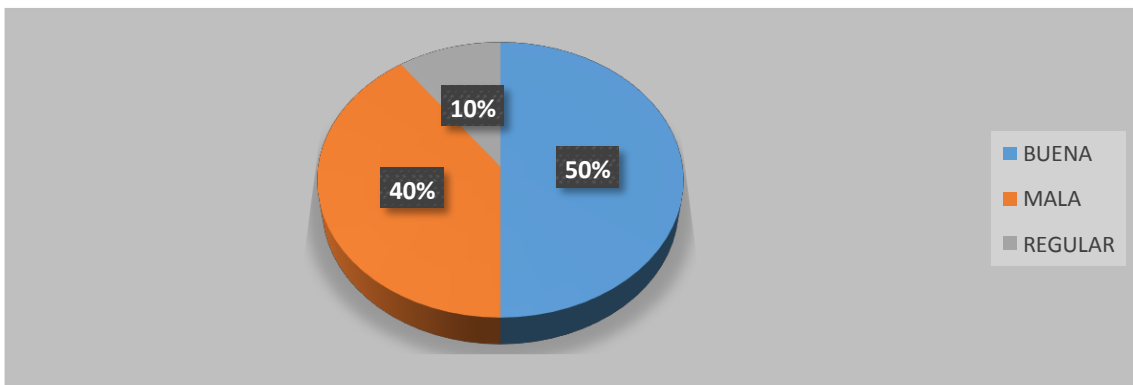
Tabla 6. Eficiencia laboral

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
BUENA	50	0,50
MALA	40	0,40
REGULAR	10	0,10
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 6. Eficiencia laboral



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos de la encuesta nos dice que el 50% opinan que es buena la eficiencia de cada uno de los trabajadores el otro 40% opina que es mala y el 10% que es regular.

Interpretación: La eficiencia de cada trabajador de cada empresa es considerada de mucha importancia ya que es de suma importancia que sean eficiente en cualquier campo laboral.

Según los indicadores anteriores valore la actividad archivística en la empresa, en base a:

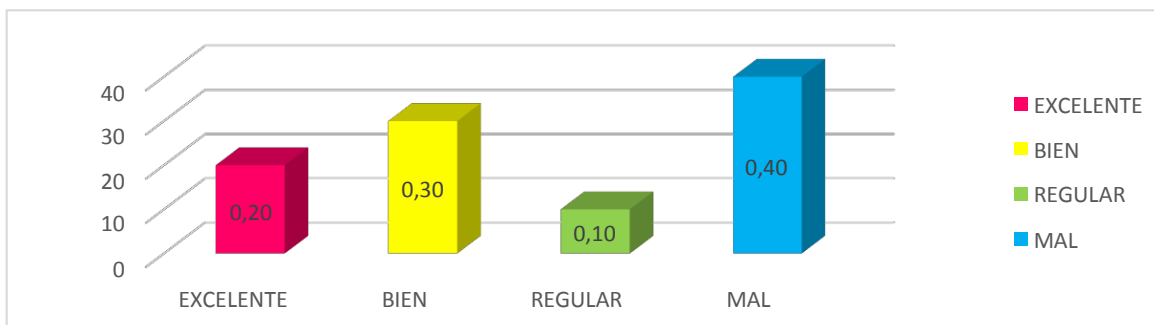
Tabla 7. Actividades archivísticas

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	20	0,20
BIEN	30	0,30
REGULAR	10	0,10
MAL	40	0,40
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 7. Actividades archivísticas



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos indican que el 20% opinan que es excelente la actividad archivística el otro 30% opina que está bien y el 10% que es regular el 40% que está mal.

Interpretación: Según los archivistas indican que el valor de la actividad de las empresas se basa en ser excelente.

Considera que la información que usted posee es útil para la toma de decisiones

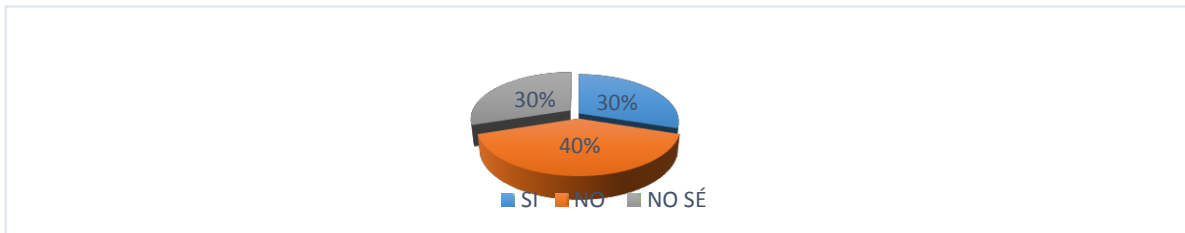
Tabla 8. Toma de decisiones

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	30	0,30
NO	40	0,40
NO SÉ	30	0,30
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 8. Toma de decisiones



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según el 30% opinan que si es útil para la toma de decisiones el otro 40% opina que no y el 30% que no saben.

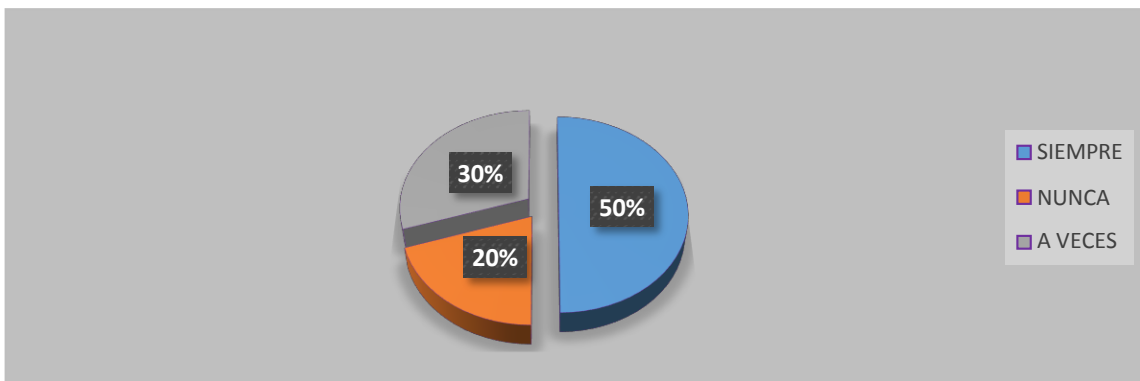
Interpretación: Según la encuesta el 30% considera que la información es muy útil para cualquier toma de decisiones que desean tomar en una empresa.

Los documentos que posee la empresa son suficientes para la labor que realiza.

Tabla 9. Labor que se realiza

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	50	0,50
NUNCA	20	0,20
A VECES	30	0,30
TOTAL	100	1,00

Figura 9. Labor que se realiza



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos indican que el 50% opinan que siempre son suficientes poseer documentos el otro 20% opina que nunca y el 30% que a veces.

Interpretación: Los documentos que posee cada empresa son suficientes para cualquier realización que desean cada persona para su conveniencia personal y laboral.

La información que usted recibe en la empresa es la más adecuada

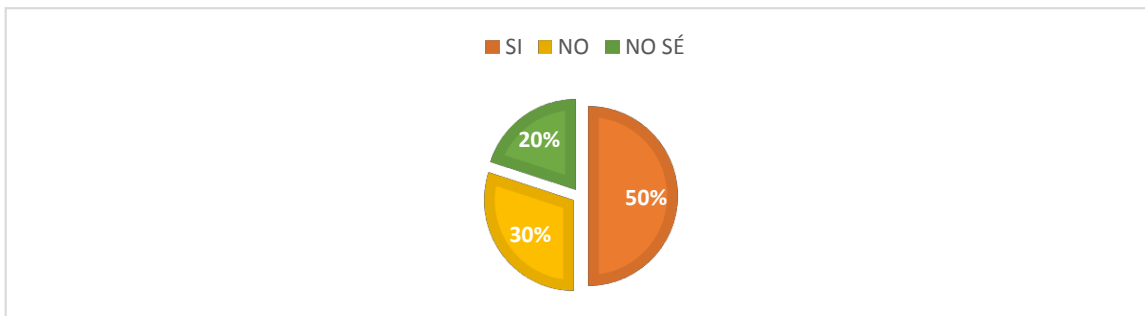
Tabla 10. Información adecuada

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	50	0,50
NO	30	0,30
NO SÉ	20	0,20
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 10. Información adecuada



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos recopilados nos indica que el 50% opinan que si recibe una información adecuada y el otro 30% opina que no y el 20% que no saben nada.

Interpretación: Según la encuesta realizada es de suma importancia que la información que se recibe de la empresa es la más adecuada que se puede obtener desde la misma fuente que de otros.

En la empresa existe alguna función específica que se dedique a la administración de los documentos

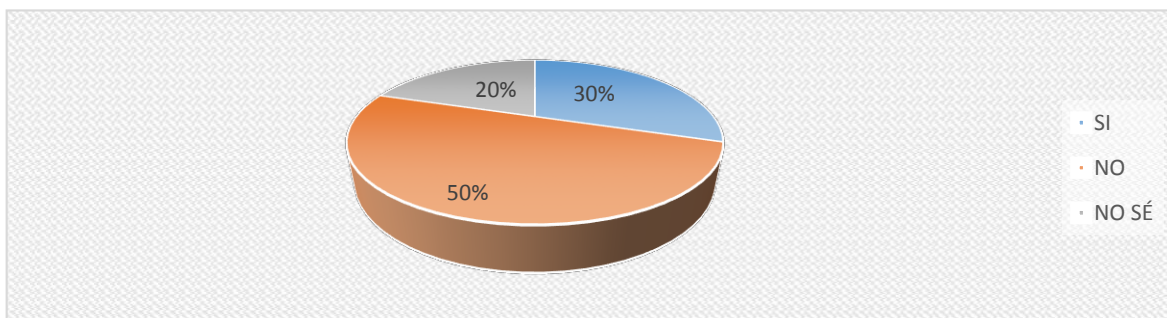
Tabla 11. Administración de documentos

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	30	0,30
NO	50	0,50
NO SÉ	20	0,20
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 11. Administración de documento



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos indican que el 30% opinan que si existen empresa con algunas funciones específicas el otro 50% opina que no y el 20% que no sabe.

Interpretación: En lo que respecta con la encuesta realizada en varias empresas existe algunas funciones específicas que se dedican a la administración de varias documentaciones que son de suma importancia.

Conoce de algún proyecto o acciones realizadas por la empresa que respondan al proceso de gestión documental

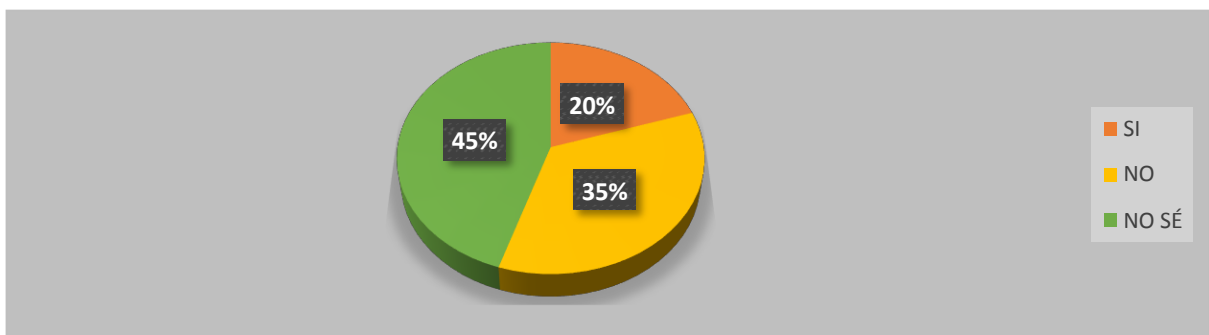
Tabla 12. Gestión documental

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	20	0,20
NO	35	0,35
NO SÉ	45	0,45
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 12. Gestión documental



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos indican que el 20% opinan que si conoce de algún proyecto el otro 35% opina que no y el 45% que no sabe.

Interpretación: En lo que respecta con la encuesta realizada en varias empresas si conocen de varios proyectos o acciones realizadas por la empresa lo cual es de suma importancia para poder realizar estos proyectos que han estado olvidados.

Cuál es su criterio sobre la organización del archivo de gestión en la empresa donde UD labora

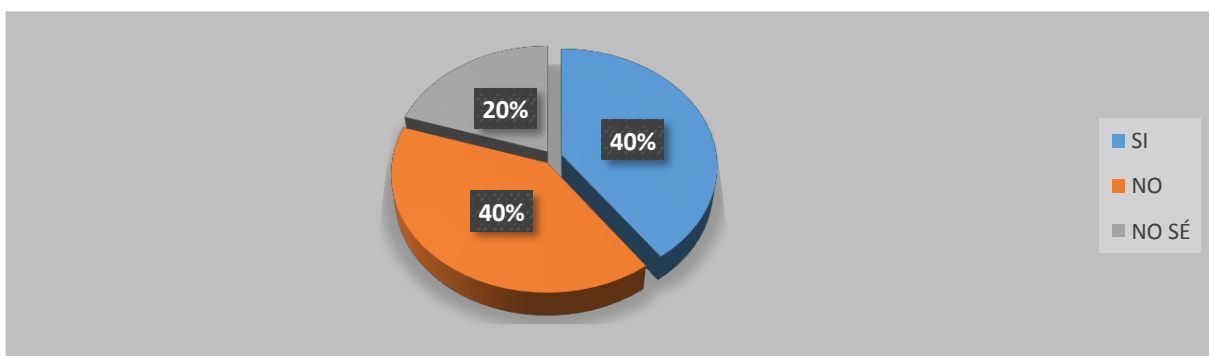
Tabla 13. Organización del archivo

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	40	0,40
NO	40	0,40
NO SÉ	20	0,20
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Figura 13. Organización del archivo



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes.

Análisis: Según los datos indican que el 40% opinan que si conoce sobre la organización del archivo el otro 40% opina que no y el 20% que no sabe.

Interpretación: En lo que respecta con la encuesta que se realizó dan su criterio sobre cómo son las organizaciones de archivo de gestión de una empresa su funcionamiento.

Sugiera los cambios que desde su punto de vista deben darse para lograr una correcta implementación de un archivo de gestión en la empresa.

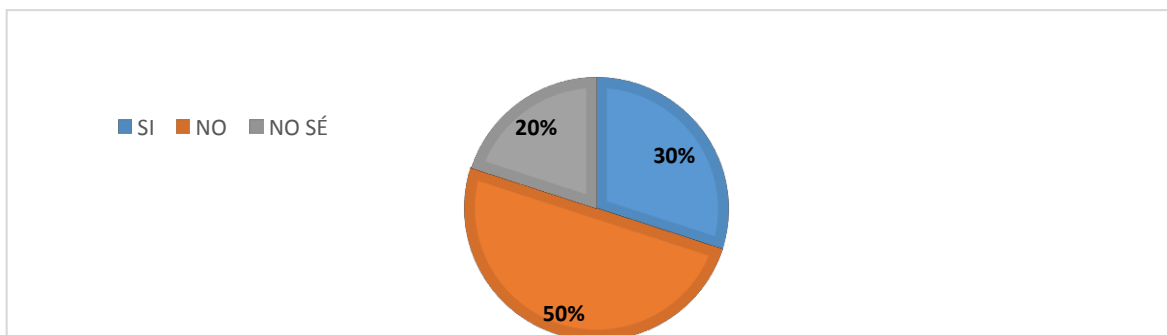
Tabla 14. Cambio empresarial

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	30	0,30
NO	50	0,50
NO SÉ	20	0,20
TOTAL	100	1,00

Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Figura 14. Cambio empresarial



Fuente: Compañía ALQUIVESA

Autora: Liliana Paredes

Análisis: Según los datos indican que el 30% opinan que si conoce y sugiere los cambios que se deben realizar en una empresa el otro 50% opina que no y el 20% que no sabe.

Interpretación: En lo que refiere a la encuesta que se realiza es de suma importancia sugerir cambios y así poder lograr una correcta implementación de archivos de gestión en la empresa.

ENTREVISTA

Objetivo: Conocer los criterios que poseen los directivos sobre la organización de un archivo de gestión en su empresa.

1. ¿Considera que la información que usted posee es útil para la toma de decisiones?

Si ___ No ___ No sé ___

2. ¿Los documentos que posee la empresa son suficientes para la labor que realiza?

Siempre ___ Nunca ___ A veces ___

3. ¿La información que usted recibe en la empresa es la más adecuada?

Sí ___ No ___ No sé ___

4. ¿En la empresa existe alguna función específica que se dedique a la administración de los documentos?

Si ___ No ___ No sé ___

5. ¿Conoce de algún proyecto o acciones realizadas por la empresa que respondan al proceso de gestión documental?

Si ___ No ___ No sé ___

6. ¿Cuál es su criterio sobre la organización del archivo de gestión en la empresa donde UD labora?

Si ___ No ___ No sé ___

7. Sugiera los cambios que desde su punto de vista deben darse para lograr una correcta implementación de un archivo de gestión en la empresa.

Si ___ No ___ No sé ___

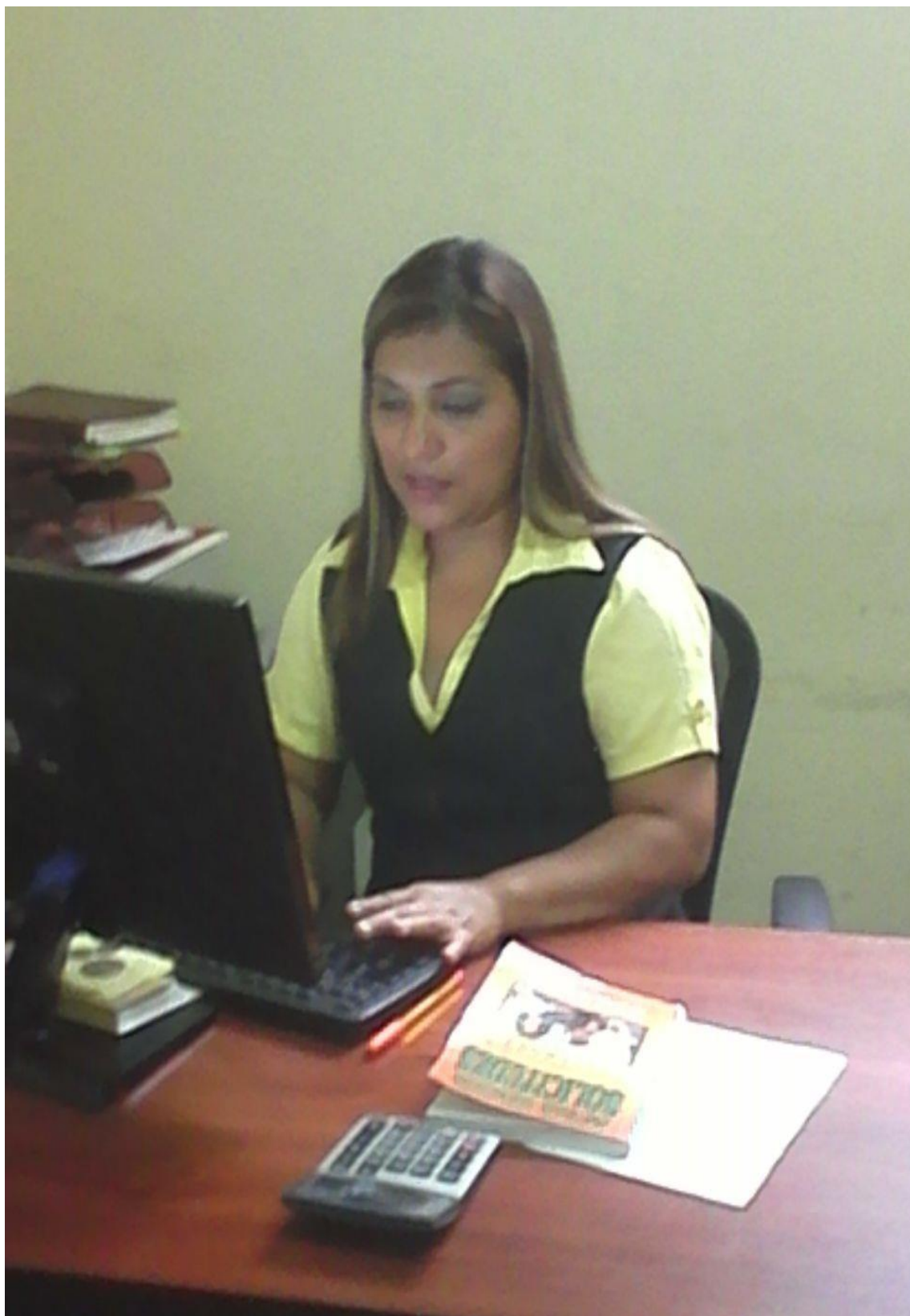
Fotografía N° 1



Fotografía N° 2



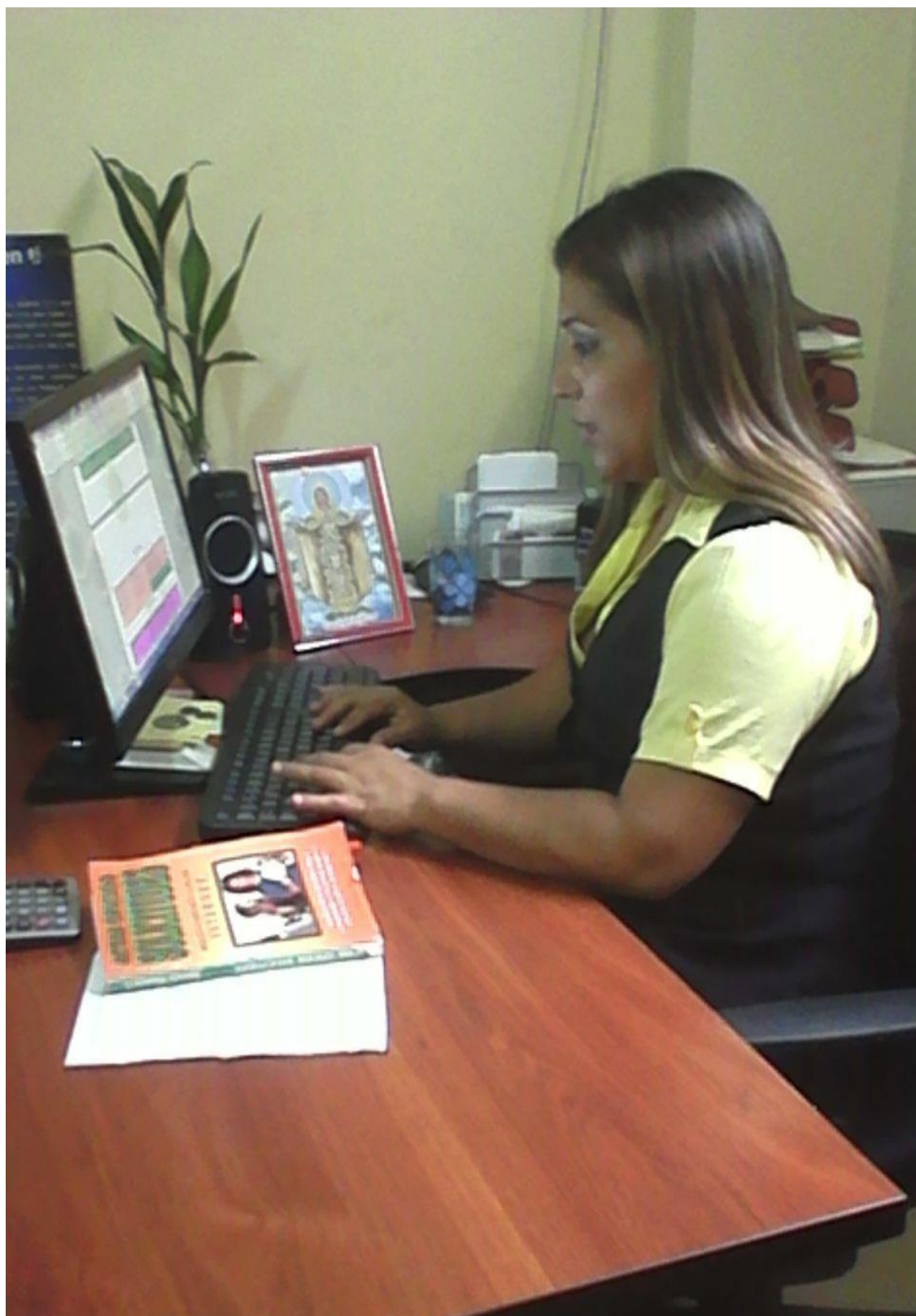
Fotografía N° 3



Fotografía N° 4



Fotografía N° 5



Fotografía N° 6



Fotografia N° 7

