



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniero de Empresas**

**Tema: “Gestión de archivos físicos mediante las
normas ISO 30300 y su influencia con la Logística de
Documentos en el Departamento de Crédito y
Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A. de la ciudad
de Ambato”**

AUTOR: Francisco Xavier Chagcha Frutos.

TUTOR: Ing. Gabriel Arturo Pazmiño Solys.

AMBATO – ECUADOR

Octubre 2015



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Gabriel Pazmiño

CERTIFICA:

Que el presente proyecto ha sido revisado prolijamente. Por lo tanto autorizó la presentación de este Proyecto de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, 21 de Abril del 2015.



Ing. Gabriel Arturo Pazmiño Solys.

C.I.0602041600

TUTOR.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Francisco Xavier Chagcha Frutos, expreso claramente que los resultados alcanzados en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniería de Empresas son absolutamente originales, genuinos y personales: a excepción de las citas bibliográficas.



Sr. Francisco Xavier Chagcha Frutos.

C.I. 1803206281

AUTOR.

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores Calificadores aprueban el presente Proyecto de investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la carrera de Organización de Empresas.

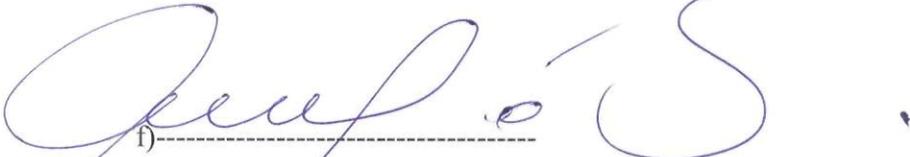
Ambato, 26 de Junio del 2015.



f)-----

Ing. Eduardo Alberto Navas Alarcón

CI. 1801383348



f)-----

Ing. Carlos Vinicio Mejía Vayas.

CI. 0400730693

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimonial de mi proyecto, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando los derechos de autor.



Sr. Francisco Xavier Chagcha Frutos.

C.I. 1803206281.

AUTOR.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación de todas formas a mi Dios todo poderoso ya que sin él no pudiera haber realizado y aprendido tantas cosas en el ambiente estudiantil.

También a mis padres por su apoyo y comprensión a mis hermanas ya que han sido una muestra de dedicación y sacrificio a mis profesores los cuales poseen el conocimiento necesario para encanar a los estudiantes a las aspiraciones.

Francisco Xavier Chagcha Frutos.

AGRADECIMIENTO.

A Dios por ser siempre mi guía y mi respaldo en todas las circunstancias de mi vida y siempre me ha proporcionado victorias.

A la Universidad Técnica de Ambato y al Ing Gabriel Pazmiño por proporcionarme la oportunidad de crecer profesionalmente.

A Plasticaucho Industrial S.A. y de igual forma a la jefatura de Crédito y Cobranza representado por Mery Aguilar quien en cierta forma y manera me ha sabido guiar y proponer criterios validados para cualquier aspecto.

A mis padres Francisco Javier y María Dolores quienes me apoyaron siempre y me supieron aconsejar en todos los instantes de inconvenientes y momentos personales de mi vida.

A mis hermanas Alexandra y Aracelly las cuales son ejemplo de trabajo, intelecto, superación y madurez hacia mi persona.

Y a mis compañeros Xavier, Diego y Mayra porque en la vida estudiantil siempre te tienes que rodear de personas que compartan tus mismas vivencias y ganas de superación.

Francisco Xavier Chagcha Frutos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. TEMA:	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Contextualización	2
1.2.2 Análisis Crítico	4
1.2.3. Prognosis	6
1.2.4. Formulación del Problema	7
1.2.5 Interrogantes o Preguntas Directrices	7
1.2.6. Delimitación	7
1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos	9
CAPÍTULO II.....	11

2. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. ANTECEDENTES	11
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	15
2.2.1. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA	15
2.2.2. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA	15
2.2.3. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA	16
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	16
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	17
2.4.1 GESTIÓN DE ARCHIVO FÍSICO (VARIABLE INDEPENDIENTE).....	19
2.4.2 LOGÍSTICA DE DOCUMENTOS	38
2.5. HIPOTESIS	60
2.6. Variables.....	60
CAPÍTULO III	61
3. MARCO METODOLÓGICO	61
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	61
3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
3.3. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	63
3.3.1. Investigación Exploratoria.....	63
3.3.2. Investigación Descriptiva	63
3.3.3. Investigación Correlacional.....	65
3.3.4. Investigación Analítica.....	65
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	66
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	67
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	70
3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	70
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	71
CAPÍTULO IV	73

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	73
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	73
4.2. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.	74
4.2.1 Encuesta aplicada para identificar los sistemas de almacenamiento de archivo en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A. y determinar la aplicación de las normas ISO 30300:	74
4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	95
4.3.1 Formulación de la Hipótesis.....	95
4.3.1.1 Aplicación Lógica.....	95
4.3.2 Aplicación Matemática	96
4.3.3 Elección de la prueba Estadística.....	96
4.3.3.1 Respuestas Observadas.....	97
4.3.3.2 Respuestas Esperadas.....	97
4.3.4 Grados de Libertad.....	98
4.3.5 Criterio Final.....	99
CAPÍTULO V	101
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
5.1 CONCLUSIONES	101
5.2 RECOMENDACIONES	102
CAPÍTULO VI	103
6. PROPUESTA	103
6.1 DATOS INFORMATIVOS	104
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.	104
6.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	105
6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	106
6.4.1 Objetivo General.....	106
6.4.2. Objetivos Específicos.....	106
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	106

6.5.1. Análisis Económico	107
6.5.2. Análisis Social Cultural.....	107
6.5.3. Análisis Organizacional.	107
6.5.4. Análisis Tecnológico.....	107
6.5.5. Análisis Operativo.....	108
6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TEÓRICA.	108
6.7. MARCO METODOLÓGICO.	111
BIBLIOGRAFÍA	130
ANEXO N.-1.....	132
ANEXO N.-2.....	134
ANEXO N.- 3.....	135
ANEXO.- 4.....	136
ANEXO.- 5.....	137
ANEXO.- 6.....	138

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N.- 1 Representación gráfica de los datos obtenidos en la pregunta 1.	75
GRÁFICO N.- 2 Representación gráfica de los datos obtenidos en la pregunta 2.	77
GRÁFICO N.- 3 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 3.	79
GRÁFICO N.- 4 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 4.	81
GRÁFICO N.- 5 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 5.	83
GRÁFICO N.- 6 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 6.	85
GRÁFICO N.- 7 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 7.	87
GRÁFICO N.- 8 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 8.	89
GRÁFICO N.- 9 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 9.	91
GRÁFICO N.- 10 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 10.	93
GRÁFICO N.- 11 Cuadro de Distribución de Ji Cuadrado	98
GRÁFICO N.- 12 Estructura del Sistema de Gestión.	109
GRÁFICO N.- 13 Proceso de Ingreso de Retenciones.	114
GRÁFICO N.- 14 Proceso de Ingreso de Cheques.	115
GRÁFICO N.- 15 Proceso de creación de Clientes.....	116
GRÁFICO N.- 16 Proceso de Ampliación de Cupo de Crédito de Clientes.	117

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N.- 1 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 1.	75
TABLA N.- 2 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 2.	77
TABLA N.- 3 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 3.	79
TABLA N.- 4 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 4.	81
TABLA N.- 5 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 5.	83
TABLA N.- 6 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 6.	85
TABLA N.- 7 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 7.	87
TABLA N.- 8 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 8.	89
TABLA N.- 9 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 9.	91
TABLA N.- 10 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 10.	93
TABLA N.- 11 Tabla de Respuestas Observadas.	97
TABLA N.- 12 Tabla de Respuestas Esperadas.....	97
TABLA N.- 13 Tabla de los datos calculados de la formula de Ji Cuadrado.	99
TABLA N.- 14 Factores Internos del Departamento de Crédito y Cobranza.	111
TABLA N.- 15 Factores Externos del Departamento de Crédito y Cobranza.	112
TABLA N.- 16 Tabla de Procesos y Controles de la gestión Documental.....	123
TABLA N.- 17 Tabla de Recursos Materiales.	125
TABLA N.- 18 Tabla de Recursos Técnicos.	126
TABLA N.- 19 Tabla de Recursos Humanos.	126
TABLA N.- 20 Tabla de Otros detalles a Considerar.....	127
TABLA N.- 21 Tabla de la Totalidad del Proyecto.....	127
TABLA N.- 22 Tabla de Evaluación de la implementación y levantamiento de procesos.....	128

RESUMEN EJECUTIVO

Plasticaucho Industrial S.A, empresa dedicada a la comercialización y producción de calzado y material de diseño didáctico y en específico el departamento Financiero y Administración, relacionado con el departamento de Crédito y Cobranza, realiza el control de las cuentas de todos los cliente, el control de flujo de las transacciones, el archivado de documentos personales y la asignación y creación de nuevos clientes alrededor de todo el país.

Por esta razón la presente investigación se encuentra enmarcada en un análisis de la situación actual del departamento, con el fin de realizar un correcto aprovechamiento de recursos enmarcados en los que corresponde a la oficina y demás.

Los resultados obtenidos por las encuestas realizadas aplicados a los clientes internos de Plasticaucho Industrial indican que para emplear un método correcto en la resolución de este problema es enmarcarlo en una normativa Internacional, que en este caso corresponde a las Normas ISO 30300.

Así la propuesta y la aplicación ayudo al levantamiento de procesos ya implícitos pero no establecidos, lo que permitirá a un futuro en la evaluación de la aplicación de la norma evidenciar los resultados de de aprovechamiento de recursos, estableciendo los lineamientos y políticas que ayuden a desarrollar un comportamiento laboral favorable y ordenado.

PALABRAS CLAVE:

PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A

ISO 30300

LOGÍSTICA DE DOCUMENTOS

INDUSTRIA DEL CALZADO.

EXECUTIVE SUMMARY

Plasticaucho Industrial SA, and specifically the Finance and Administration Department, related to Credit and Collections department is dedicated to the control of all client accounts, flow control transactions to archived personal documents and allocation and creating new clients around the country.

Therefore this research is framed in an analysis of the current situation of the department, in order to make a correct use of resources earmarked in the corresponding office and others.

The results obtained by surveys conducted applied to internal customers Plasticaucho Industrial indicate that use a correct method in solving this problem is to frame it in an international standard, which in this case corresponds to the ISO 30300 Standards.

This application helped to lift and implicit processes but not established, which will allow a future evaluation of the application of the rule to demonstrate the results of resource utilization, establishing guidelines and policies that help develop a positive work behavior and tidy.

KEYWORDS:

PLASTICAUCHO INDUSTRIAL

ISO 30300

RESOURCES.

USE.

FOOT WEAR.

LOGYSTIC OF DOCUMENTS

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está conformado de los siguientes capítulos.

Capítulo I: Se encuentra detallado lo que se refiere al tema, al planteamiento del problema, las interrogantes, la delimitación del problema y los objetivos.

Capítulo II: Se especifica la base teórica, que lleva a cabo para la aplicación de la presente investigación, variables y la hipótesis.

Capítulo III: En este capítulo se establece la metodología, las técnicas, la forma de recopilación de datos, la operacionalización de variables.

Capítulo IV: En este apartado realizamos el análisis y la muestra de los resultados obtenidos mediante la técnica de recopilación de datos (encuesta) y la verificación de la hipótesis.

Capítulo V: Consta de las conclusiones y recomendaciones establecidas al realizar la presente investigación.

Capítulo VI: Consta principalmente de la propuesta en la cual se detallan todos los parámetros a formular o a realizar al momento de aplicar la norma ISO 30300.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. TEMA:

“GESTIÓN DE ARCHIVOS FÍSICOS MEDIANTE LAS NORMAS ISO 30300 Y SU INFLUENCIA CON LA LOGÍSTICA DE DOCUMENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

En un mundo cada día más globalizado los fundamentos generales en la Administración de Documentos, tienen mucha importancia ya que se identifican como *la fuente de información y documentación de todas las entidades, se consideran de gran importancia para las instituciones en cualquier ámbito ya sea público o privada, ya que permite enfrentar desafíos para mantenerse competitivos y optimizar todas sus operaciones y procedimientos.*

Esta llamada globalización de todos los mercados y los constantes cambios en la tecnología han llevado a cabo trasladarse desde un entorno tradicional o físico hasta un entorno digital y futurista, lo que a provocado que los procesos de administración de documentos a nivel mundial sea de suma importancia para el aprovechamiento de recursos en el ámbito de gestión.

Con esta tendencia internacional los profesionales que desempeñan sus funciones en las oficinas necesitan estar actualizados en las nuevas tendencias, en el uso de la tecnología y en los programas de aplicaciones que se utilizan para facilitar el manejo y el procesamiento de la información.

A nivel nacional en lo que se refiere a las empresas del sector privado no existe una norma o un hábito burocrático para la gestión de archivos que posibilite una mejora en los procesos de logística y distribución de una parte de los recursos de los departamentos u oficinas que supervisen archivo físico en cantidades considerables.

En ese sentido, uno de los mayores problemas que se presentan en el manejo de archivos es el desconocimiento de principios y técnicas para su organización y control; así por ejemplo, no existe claridad sobre lo que es un documento de archivo, por lo que cualquier documentación que se incorpora a una carpeta se considera como tal aunque

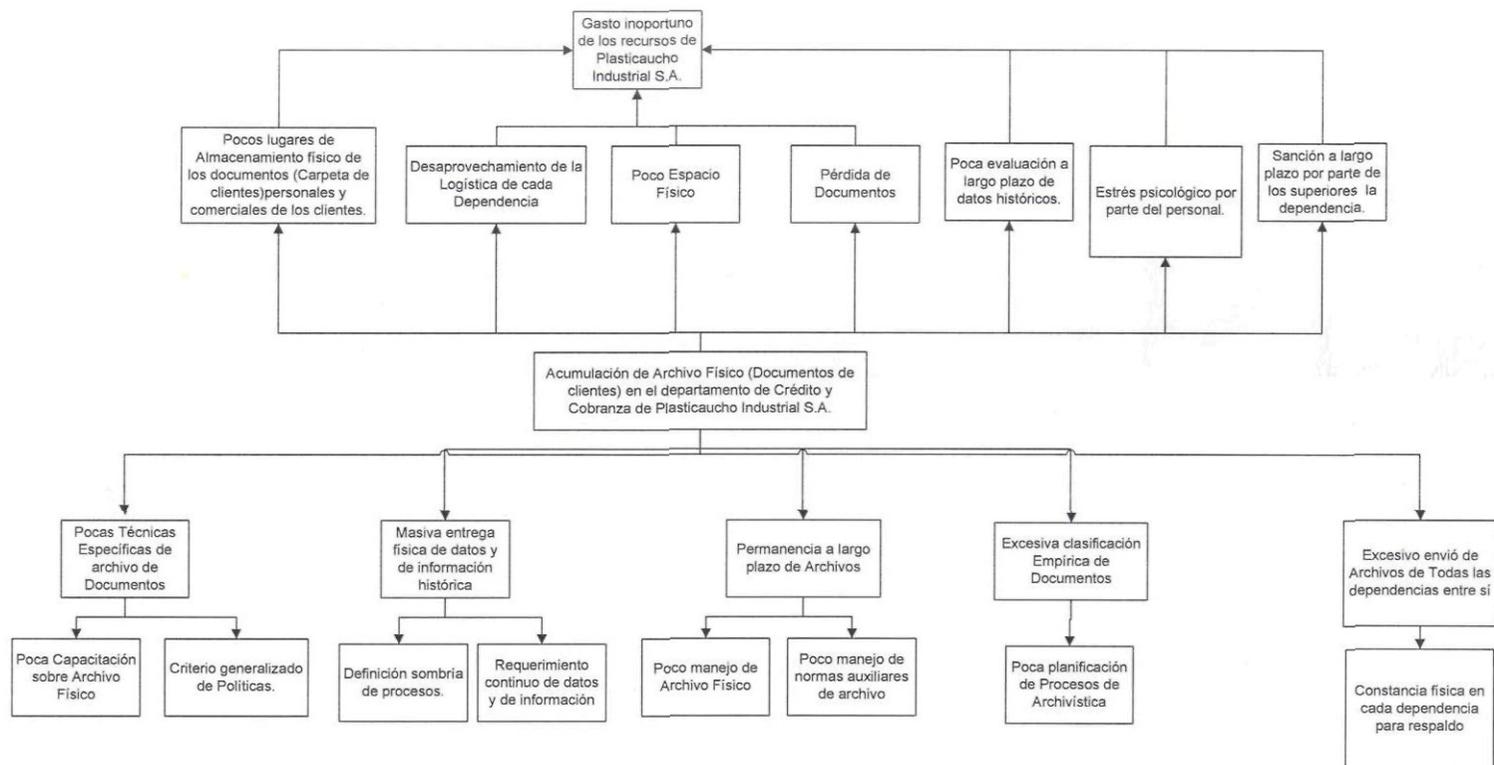
no sea así. Por otra parte, los documentos que se integran a un expediente no necesariamente se organizan en forma correcta, lo cual trae como consecuencia problemas en el acceso a los documentos y, por tanto en la rendición de cuentas y en la transparencia de la gestión.

En Plasticaucho Industrial S.A., es una empresa cuya actividad industrial se encuentra vinculada con la comercialización y fabricación de calzado, productos de caucho y eva. Su manufactura abarca cinco líneas diferentes, siendo éstas: producción de compuestos termoplásticos, calzado de lona, cuero, plástico y artículos de caucho y eva, por ende es importante tener referenciado y archivado todos los aspectos que se refiera a procesos para estandarizar y no ocasionar trabas en los mismo y encontrar una mejor gestión en lo referente a archivado y logística del mismo.

En el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A., las funciones generales del departamento son realizar informes de los recaudos de todas las zonas distribuidas por la empresa, informes generales de las compras de producto de los clientes control del estado de cartera de los clientes y principalmente de realizar un análisis de los clientes potenciales a incluir en la cartera de Plasticaucho Industrial S.A. en donde principalmente se proporciona y clasifica a los clientes que van a tratarse en las formas de pago a crédito y contado , definido también por la clasificación de la cartera vencida en períodos de 15, 30, 60, 90, 120, 150, 180 y 360 días para todos los clientes y se puede enunciar que es un departamento encargado del manejo masivo de documentos a diario en lo que concierne a la información de clientes y por consiguiente a la búsqueda de recursos pertinentes para el archivado de los mismos los cuales a largo plazo dificultan el espacio físico en las oficinas y a corto plazo se tiene un manejo de forma específica para cada proceso que interviene el replicado de evidencia de procesos y la sustentación de datos de los mismos procesos.

1.2.2 Análisis Crítico

Árbol de Problemas



Como podemos analizar la acumulación de documentos en el Departamento de Crédito y Cobranza originará por las pocas técnicas específicas de archivo de documentos; que en la mayoría de empleados que controlan archivo no disponen de una capacitación, por la permanencia a largo plazo de los documentos; originado por un manejo inapropiado de el tiempo propio que tienen los documentos, por la clasificación empírica que se tenga para los documentos; la masiva entrega de documentos; que significa que no se presenta ningún procedimiento en el envío de documentación en exceso de documentos a la dependencia; es decir lo que se refiere a departamentos interno en comunicaciones, memorándums, oficios y demás.

Para este caso poniendo a consideración el aspecto de acumulación de archivos, puede influenciar de manera estricta en la toma de decisiones, que es el pilar fundamental en una organización y llegando al plano psicológico de los trabajadores puede llegar a transformarse no solo en estrés laboral, sino a su vez en un trastorno psicológico a largo plazo.

En general el problema de gestión de documentos en una dependencia, que a lo largo ha dejado tener constancia física de su actividad, no se encierra solo en implementar soluciones tradicionales sino que precisaran aciertos relacionados con dicha gestión, que también influirán en los gastos de oficinas, almacenes e infraestructura para la conservación de los archivos, el tiempo dedicado a la organización de los mismo que puede ser una actividad a largo plazo, como también la búsqueda, duplicaciones y fotocopiado que también aseveran gastos.

En los tipos de organizaciones conocidas como empresas privadas, existirán factores que inciden en el tratamiento eficiente y eficaz de la documentación, fundamento en las teorías como la administración de la información y el desarrollo a la par de tecnologías informáticas, entonces relacionado todo lo enunciado con la problemática se entiende que

en el camino del entorno empresarial no podrá existir una cultura organizacional, no existirá seriedad con respecto a las ventajas y a los costos de toda la institución.

Y un aspecto muy importante es la característica que presenta el archivo físico que ha permanecido por mucho tiempo, ya que puede encontrarse ilegible, señalado de manipulaciones anteriores o en el peor de los casos perdido.

Este problema ocasionará que en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A exista pocos lugares de almacenamiento de archivos, se desaproveche la logística, que se tenga poco espacio físico, exista pérdida de documentos y que se tenga un poco evaluación a largo plazo de datos históricos; lo que llevará principalmente al gasto inoportuno de los recursos.

1.2.3. Prognosis

Este problema presentado en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A. de la Ciudad de Ambato, tendrá una consecuencia para el aprovechamiento de los recursos que imparte el estado y capital propio y no se podrá aprovechar de mejor manera los mismos ya que se necesitará más insumos para el almacenamiento de documentos y a largo plazo no es podrá tener espacio físico disponible para el aprovechamiento de logística de cada departamento.

1.2.4. Formulación del Problema

Investigar la Gestión de Archivos Físicos mediante las normas ISO 30300 ayudará a la logística de documentos en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A de la ciudad de Ambato

1.2.5 Interrogantes o Preguntas Directrices

1. A la variable Independiente

¿Cómo la Gestión de Archivos ayuda al Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A de la ciudad de Ambato?

¿Cómo las Normas ISO 30300 ayudan al Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A de la ciudad de Ambato?

2. A la variable Dependiente

¿Cómo se gestiona la Logística de Documentos para ayudar a optimizar los recursos en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A de la ciudad de Ambato?

3. ¿Será necesario plantear una propuesta de solución al problema?

1.2.6. Delimitación

- Por Contenido

Campo: Administrativo

Área: Organización Empresarial.

Aspecto: Gestión de Archivo.

-Delimitación

La presente investigación se realizara en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A escogida como muestra para el proyecto.

Delimitación Temporal

La investigación se realizará desde los meses de Septiembre del 2014 hasta Abril del 2015.

Unidades de Observación

La presente investigación estará dirigida al Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A, personal administrativo y profesional en manejo de documentos de la empresa.

1.3 Justificación

La presente investigación servirá como base para la mejora de conocimiento dentro del área administrativa principalmente lo que se refiere a gestión de archivos, lo que ayudara a poner en práctica ciertas normas para la ayuda de optimización de recursos, dando lugar a la solución de problemas de carácter archivístico y logístico; proporcionando una cierta ventaja con relación a las otra entidades que también manejan archivo.

Propuesta esta investigación solucionará los lugares de almacenamiento de archivo físico ya que se necesita una sustentación de criterio para las distintas administraciones, la logística de la dependencia; porque ayudará al aprovechamiento de recursos y el ordenamiento de los inmuebles, espacio físico; ya que se necesita una mejor utilización del lugar de trabajo, la pérdida de documentos; ya que se dispondrá de una normativa clara para el archivado de documentos; evaluación a largo plazo de los datos a largo plazo; que representa la evidencia de la dependencia, estrés psicológico; ya que es un factor importante en el correcto desarrollo del personal y evitara las sanciones por parte de superiores; ya que el manejo de recursos es uno de los principales objetivos en la administración.

El beneficio claro de la investigación será el aprovechamiento de los recursos proporcionado por el estado y el capital propio, política establecida y el conocimiento de

normativas claras en el manejo de archivo físico que es una parte principal de toda la conformación de la organización del Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A.

Esto dará lugar a efectuar tareas de manera ordenada, eficaz y responsable, tomando en cuenta las formas de documentación y mantener una memoria en organización, de forma personal o colectiva. Para este caso las tecnologías de información y comunicación permiten un aumento significativo en la cantidad y calidad de las informaciones y promueven cambios sustanciales en la cultura ciudadana para el logro de mejorar la competitividad y sobre todo mejorar la organización de vida, cabe recalcar que aplicar esta investigación se relaciona con la mejora de los aspectos y procesos tecnológicos dentro de las entidades.

Proponer este proyecto será de gran utilidad porque permitirá utilizar herramientas informáticas, personal interesado en poner en práctica las normas de gestión de archivo y la colaboración pertinente del Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A de la ciudad de Ambato.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Investigar la Gestión de archivos físicos mediante las normas ISO 30300 para mejorar la logística de documentos en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A de la ciudad de Ambato.

1.4.2 Específicos

Diagnosticar la Gestión de Archivos en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A de la ciudad de Ambato.

Determinar un sistema de Logística de documentos en función de las normas ISO 30300 para ser puestas en consideración para su respectiva aplicación en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A de la ciudad de Ambato.

Proponer una posible solución al problema a través de la Gestión de archivos físicos mediante las normas ISO 30300 para mejorar la logística de documentos en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A de la ciudad de Ambato

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Tema: Sistemas de Gestión Integral de Documentos de Archivo para empresas de la construcción del territorio Camagüey.

Irima Campillo Torres (Octubre 2010), Universidad de Granada, Facultad de Comunicación y Documentación.

Objetivos:

Desarrollar las principales herramientas de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión Integral de Documentos de Archivo, para el grupo empresarial de la construcción Camagüey.

Analizar las fuentes de información específicas sobre sistemas de Gestión de Documentos.
Estudiar la Normativa y regulaciones sobre gestión documental en empresas cubanas
Determinar la Metodología o herramientas principales para establecer un Sistema de Gestión de Documentos de Archivo.

Conclusiones:

Las fuentes de información que generan las direcciones y unidades de base de la empresa son de carácter metodológico para el establecimiento de servicios de asesoría y análisis para la toma de decisiones.

No todas las áreas administrativas cuentan con el equipamiento que se requiere, ni están conectadas entre sí.

Se carece de una política de información que garantice la atención al control de los documentos que fluyen en la organización con vista a asegurar su tratamiento adecuado, control y conservación, así como el desarrollo de gestión de archivos que atesora la memoria histórica patrimonial corporativa.

Aporte:

Obtener las herramientas para la implementación de un sistema de gestión de archivo.

Entender la normativa general sobre los archivos y el proceso en forma secuencial de los procesos de la logística del mismo.

Obtener una herramienta para gestionar los archivos de la cartera de clientes de Plasticaucho Industrial S.A.

Tema: Gestión de Documentos: El Caso del Consorcio SMS

Luz Mercedes Landa Molina (2002) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas.

Objetivos:

Detectar y analizar los factores que influenciaron en la correcta o incorrecta implementación de este sistema de manejo de documentos en el marco de las actividades cumplidas por el Consorcio Sms.

Explicar el flujo de información dentro del consorcio SMS y en la relación de este con otras empresas.

Describir un sistema archivístico de Gestión Documental poco difundido y aplicado en el Perú.

Conclusiones:

Las deficiencias que se presentaron en el Programa de Gestión Documental se debieron al número insuficiente de profesionales de la información que se encargaron de su puesta en marcha y aplicación; y, al mínimo conocimiento en archivística por parte del personal del área.

El establecimiento de flujo de trámites documentarios brinda grandes beneficios en la organización, administración y control de todo sistema Archivístico y Programa de Gestión Documental, pues permite ahorrar tiempo y recursos en tareas innecesarias, y detectar que procesos pueden ser simplificados.

El Diseño y Aplicación de un Programa de Gestión Documental en las empresas, mejora sensiblemente el control y la organización de Documentos, y contribuye al logro de los objetivos empresariales.

Aporte:

Incluir las mejoras que representa implementar un sistema de gestión de archivos en el departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial.

Mejorar los procesos en la creación de los clientes de Plasticaucho Industrial S.A.

Tema: Guía para la organización y valoración de archivos acumulados.

Ricardo Gutiérrez Rodríguez (Marzo 2008) Universidad Nacional de Colombia, Unidad Nacional de Archivo.

Objetivos:

Orientar a los Funcionarios Responsables del manejo de los Archivos sobre los aspectos que es necesario tener en cuenta para la organización y valoración de los archivos acumulados.

Divulgar y presentar la metodología para la organización de los archivos acumulados.

Constituirse como un instrumento de apoyo para el rescate e incorporación de los documentos que permanecen acumulados y en riesgo de desaparecer al Sistema de Archivos de la Universidad.

Conclusiones:

Implantar este sistema conduce a la elaboración de una reconstrucción de la organización, estructurar las funciones correspondientes, sin olvidar dichas variaciones en la vida institucional.

La finalidad de este sistema de gestión de documentos es la conservación de aquellos documentos que tienen valores secundarios y por ello merecen ser preservados para la historia de la empresa.

Para la implantación de un proceso de gestión de documentos se debe preparar físicamente los archivos de tal manera que se realice tanto una nueva limpieza de la parte externa de las unidades de conservación, como limpieza interna de los documentos.

Aporte:

Presentar una metodología en el manejo de archivos para el departamento de Crédito y Cobranza.

Conservar los archivos de carácter principal y secundario de forma digital, para su duradera conservación.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se basa en un paradigma crítico propositivo que se fundamenta en las siguientes razones: Es importante implementar una Gestión de Archivos en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A, para que permita el aprovechamiento de recursos y el buen desarrollo de la logística del mismo, tomando en cuenta algunas normas o criterios de archivado de documentos y las pertinentes normas ISO, porque de manera específica estamos mejorando una parte de los recursos que posee la empresa lo cual es de gran importancia en los aspectos de aprovechamiento de los mismos.

2.2.1. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA

La investigación está orientada al cambio de proceso y de mentalidad a lo que se refiere la Gestión de Archivos y el presente criterio servirá para la futura aplicación en distintas entidades públicas y privadas que tienen el mismo problema de logística de archivos.

2.2.2. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA

La fundamentación de la presente investigación se basa en describir los retos y oportunidades que ayuda a la optimización de recursos en el campo de la administración de

documentos, incluyendo los valores éticos que deben regir la conducta de un profesional involucrado con un departamento o dependencia.

También tendrá por objeto examinar la importancia de la información presente e histórica de los departamentos y de la institución en general.

2.2.3. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

La investigación se fundamentara en el aspecto socio-cultural en la relación de la revolución digital y el proceso de gestión de archivos y una nueva manera de implementación de normas ISO, lo cual facilitará los procesos en las oficinas.

Tratar de tener ciertas normas relacionadas con el buen uso y el mal uso de la información; incluyendo acceso, distribución, creación de la información, integridad de datos, la confidencialidad y el respeto.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Existen ciertas leyes para el criterio de manejo de Gestión de Archivos como:

ISO 30300

Familia de Normas ISO 30300, 303001, 303002.

Conservación de Documentos

Ley del Sistema Nacional de Archivo.

Que consiste en que la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y privado, así como la de personas particulares, que sean calificadas como tal patrimonio, por el comité ejecutivo, sea de propiedad de la empresa privada o del Estado para el caso de la empresa pública.

Ley del Sistema nacional de Archivos.

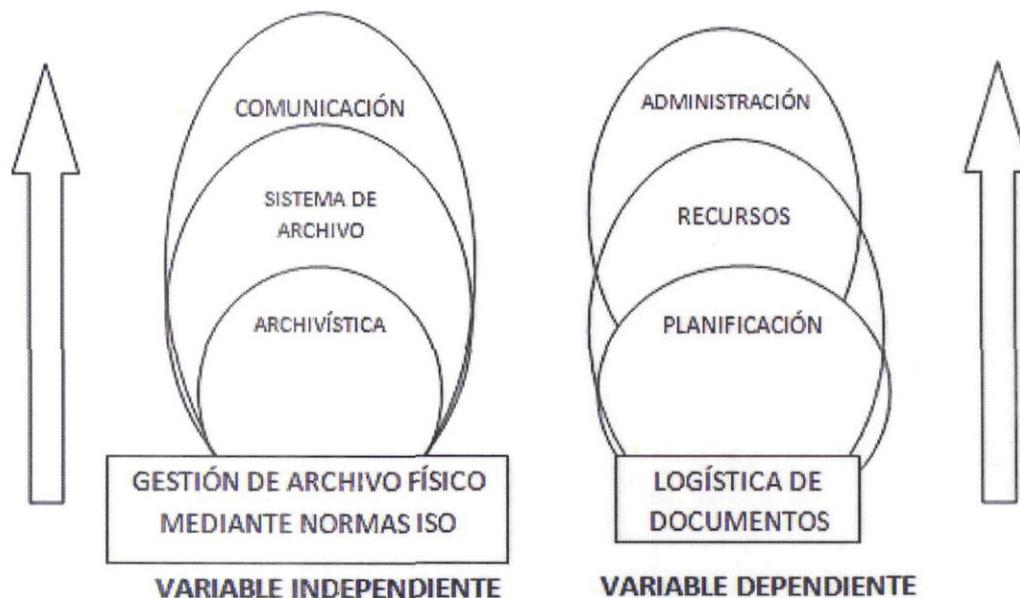
Art.1.- Finalidades.- El Sistema Nacional de Archivos tiene por finalidad:

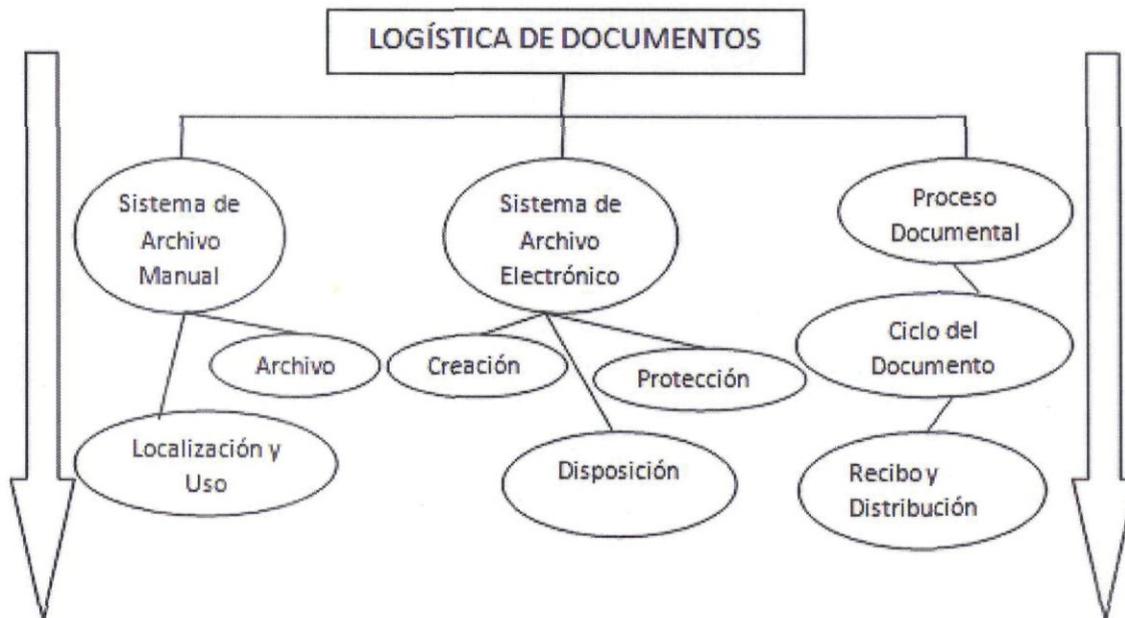
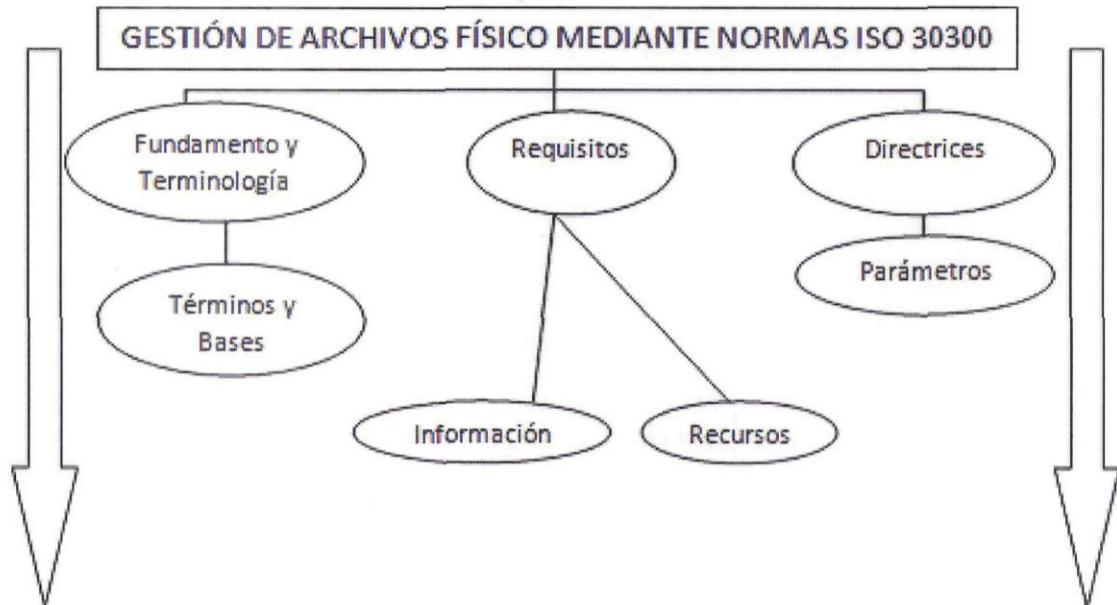
- a) La buena conservación, incremento y administración del Patrimonio Documental del Estado;
- b) La organización y uso adecuado de los archivos que contengan documentos de importancia cultural; y
- c) El impulso a la investigación y desarrollo de la formación y capacitación archivística.

Art.2.- Órganos del Sistema.- La organización y función del Sistema Nacional de Archivos se desarrollará a través de:

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

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES





2.4.1 GESTIÓN DE ARCHIVO FÍSICO (VARIABLE INDEPENDIENTE)

COMUNICACIÓN

Hablar de Comunicación en la empresa quiere decir que las organizaciones son sistemas hechos de comunicaciones. Además constituyen el único tipo de sistema social capaz de comunicarse en su entorno. Emiten comunicados, expresan opiniones, explican situaciones, procesan informaciones, reciben notificaciones, acogen reclamos.

Entonces como se ha podido constatar la comunicación humana ha sido motivo de profunda reflexión y análisis. Cabe señalar que el elemento nuclear de cualquier fenómeno social es la comunicación y no la acción. **(Rodríguez & Opazo, 2009)**

La comunicación tiene todas las propiedades necesarias para constituirse en el principio de la autopoiesis de los sistemas sociales ya que:

Es una operación genuinamente social. Y no puede estar de forma solitaria en ningún concepto.

Principios esenciales de Comunicación

Para esto existe seis principios de comunicación como:

1. En la comunicación nadie se desprende de nada para pasárselo a otro. Por el contrario, la comunicación tiene un efecto multiplicador de la información: primero la tiene la persona, luego dos y pueden llegar a poseerla millones, dependiendo de la red comunicativa involucrada, por ejemplo, la televisión.
2. El modelo de Transmisión presupone que se tiene conocimiento del estado de los que participan.
3. La metáfora de la transmisión pone lo esencial de la comunicación en la expresión, el dar a conocer la información.

4. Esta metáfora sugiere un proceso lineal y unívoco que comienza en el emisor y concluye en el receptor.

5. Lo que transmite el emisor sería lo mismo que recibe el receptor. En esto no se piensa que la identidad de la información constituye recién en el proceso comunicativo y que hay que pensar dicha identidad de manera paralela al hecho de que su significado pueda ser distinto para el emisor y el receptor. **(Rodríguez & Opazo, 2009)**

Síntesis de la Comunicación

La comunicación tiene tres selecciones de síntesis:

La selección de la Información:

En cada texto comunicativo se da una gama de posibilidades de información, en este caso la información se entiende como la diferencia que hace la diferencia.

La selección de una expresión:

En este caso todas las expresiones son sinónimos, pero ponen énfasis diferentes, hay características que pueden ser utilizadas para dar o no importancia a algo.

La selección de Entenderla:

Distinción de la información entre comunicación intencional y comunicación simple.

Sistemas Relacionados con la Comunicación:

Existen tres tipos de relacionados entre la comunicación y el plano empresarial como:

Interacción:

Caracterizada por la presencia física, en que los presentes se perciben directamente entre sí.

Organización:

Cuyo criterio definitorio es poner condiciones a la pertenencia. Toda organización establece cuáles son los requisitos necesarios para pertenecer a ella como miembro.

Sociedad:

Que consiste en la sumatoria de todas las comunicaciones posibles y que hoy por hoy es un sistema único; sólo hay una sociedad, que es mundial. **(Rodríguez & Opazo, 2009)**

Comunicación en la Empresa

La forma como se entiende el proceso de comunicación en las organizaciones ha ido evolucionando conforme los estilos de liderazgo de los directivos, la cultura de la empresa, el ambiente laboral, los efectos de la globalización y los cambios que hayan acontecido paulatinamente. Sin embargo, al final del día, la meta organizacional es integrar a los empleados, las estrategias y demás líderes de la empresa con la visión, así como tenerlos cimentados en una base firme que se denomina cultura y valores. **(Antonieta, 2006)**

Estrategias de Comunicación en la Empresa.

Existen algunas las cuales enunciaremos las más importantes y las que tienen una coyuntura organizacional como:

Visión, Valores, estrategias y acciones claras:

La función de la comunicación es ayudar al equipo directivo en la planeación y desarrollo de este intento.

Estrategia y planes de Comunicación:

La comunicación comprende un papel estratégico para dar seguimiento al desarrollo de eventos y actividades.

Líderes de Comunicación:

La comunicación asegura que cuenten con las habilidades para enunciar los mensajes y proveer una retroalimentación.

Apoyo de Comunicación Colaterales:

La Comunicación recuerda las necesidades visuales y auditivas de toda la organización, así como racionales y emocionales.

Compromiso Organizacional:

La comunicación en general inicia un programa 'para todos los empleados, para ayudar a comprender ciertos criterios y contribuye a la perspectiva individual y colectiva de la organización.

Iniciativa de Comunicación y Negocio:

La comunicación promueve oportunidades regulares para los directivos y los líderes.

Medición y Retroalimentación:

La comunicación trata de entender cómo y hacia dónde va, ya que esto es de suma importancia para ciertos cambios presentados en la organización. **(Antonieta, 2006)**

Rol de la Comunicación en la Actualidad.

Al hablar del rol que ha experimentado la comunicación en la organización en las últimas décadas se atribuyó una importancia especial al hecho de que la misma debe continuar su cambio de un rol reactivo a un rol estratégico, lo cual implica la capacidad de tener perspectiva largo alcance, es decir, una visión holística y de largo plazo que permita el análisis de lo abstracto en forma constante y sistemática, que evite soluciones momentáneas o coyunturales.

El rol que debe desempeñar exige una mentalidad estratégica para hacer frente a lo complejo, en un ambiente de negocio cada vez más competitivo y demandante. **(Antonieta, 2006)**

Hasta el momento la comunicación enmarca una idea necesaria en los procesos de la organización y una línea directa de lineamiento ético, es por lo tanto que también la podemos entender como un proceso, ya que debe ser analizada como parte del contexto, mejorando ciertos inconvenientes para conseguir éxito. Para esto la calidad de

comunicación debe ser buena, y no deficiente ya que se tendría resultados decepcionantes, problemas de discusión.

Para enunciar de forma general la comunicación que da registrada, es decir no dar lugar a ningún criterio fuera de lugar en el ámbito organizacional ya que se puede generar conflicto o problemas de transmisión de información entre dependencias.

En una organización existirán diferentes tipos de comunicación las cuales son:

Comunicación Descendente:

Se presenta siempre que los superiores envían mensajes a sus subordinados.

Existen diferentes tipos como:

Instrucciones para el Trabajo: Son explicaciones sobre el que hacer y cómo hacerlo.

Lógica del Trabajo: Explicaciones de la relación entre una tarea y otras.

Procedimientos y Prácticas: Información sobre las reglas, reglamentos, políticas y los beneficios.

Retroalimentación: Comprende la información sobre la eficacia de desempeño de una persona.

Adoctrinamiento: Información que busca motivar a los empleados en la misión de la empresa, especificando como se debe relacionar con ella. **(Adler & Elmholt, 2005)**

Comunicación Ascendente:

La forma de los mensajes fluye de los subordinados a los superiores.

Existen tales subdivisiones como:

Lo que están haciendo los subordinados

Los problemas laborales sin resolver

Las sugerencias para mejorar.

Lo que unos subordinados piensan de otros y de su trabajo. **(Adler & Elmholt, 2005)**

Comunicación Horizontal:

A veces llamada comunicación lateral, que está compuesta por mensajes entre individuos que tienen mismo poder. Esto se da entre las personas de la misma división de la empresa o puede ocurrir entre miembros de distintas áreas.

Se dividen en:

Coordinar Tareas.

Resolver Problemas.

Compartir Información.

Resolver Conflictos.

Construir Entendimiento. (Adler & Elmholt, 2005)

SISTEMA DE ARCHIVO

Para cualquier organización no se debe usar un solo sistema de clasificación o un único método de ordenación, por las razones de gestión. Esto ha motivado que se utilicen diferentes combinaciones de clasificación y ordenación que originan lo que se llama sistema de archivo.

Los de aplicación más frecuentes en las oficinas comerciales son los siguientes: alfabético, geográfico, numérico simple, por asuntos, y numérico compuesto. En algunos países de régimen democrático es un poco exagerado utilizar en empresas privadas que usan el Sistema Decimal. **(Jr, 2000)**

Métodos de acceso en los Sistemas de Archivos

Los métodos de acceso se refieren a las capacidades que el subsistema de archivos provee para acceder datos dentro de los directorios y medios de almacenamiento en general. Se ubican tres formas generales: acceso secuencial, acceso directo y acceso directo indexado.

Acceso secuencial: Es el método más lento y consiste en recorrer los componentes de un archivo uno en uno hasta llegar al registro deseado. Se necesita que el orden lógico de los registros sea igual al orden físico en el medio de almacenamiento. Este tipo de acceso se usa comúnmente en cintas y cartuchos. **(Jr, 2000)**

Acceso directo: Permite acceder cualquier sector o registro inmediatamente, por medio de llamadas al sistema como la de seek. Este tipo de acceso es rápido y se usa comúnmente en discos duros y discos o archivos manejados en memoria de acceso aleatorio.

Acceso directo indexado: Este tipo de acceso es útil para grandes volúmenes de información o datos. Consiste en que cada archivo tiene una tabla de apuntadores, donde cada apuntador va a la dirección de un bloque de índices, lo cual permite que el archivo se expanda a través de un espacio enorme. Consume una cantidad importante de recursos en las tablas de índices pero es muy rápido. **(Jr, 2000)**

Sistemas de Archivos Aislados

Los sistemas de archivos aislados son aquellos que residen en una sola computadora y no existe la posibilidad de que, aun estando en una red, otros sistemas puedan usar sus directorios y archivos. Por ejemplo, los archivos en discos duros en el sistema MS-DOS clásico se pueden ver en esta categoría. **(Sánchez P. , 2005)**

Sistemas de Archivos Compartidos o de Red

Estos sistemas de archivos es factible accederlos y usarlos desde otros nodos en una red. Generalmente existe un `servidor' que es la computadora en donde reside el sistema de archivos físicamente, y por otro lado están los `clientes', que se valen del servidor para ver sus archivos y directorios de manera como si estuvieran localmente en el cliente. Algunos

autores les llaman a estos sistemas de archivos 'sistemas de archivos distribuídos' lo cual no se va a discutir en este trabajo. **(Sánchez P. , 2005)**

Los sistemas de archivos compartidos en red más populares son los provistos por Netware, el Remote File Sharing (RFS en UNIX), Network File System (NFS de Sun Microsystems) y el Andrew File System (AFS). En general, lo que proveen los servidores es un medio de que los clientes, localmente, realicen peticiones de operaciones sobre archivos los cuales con 'atrapadas' por un 'driver' o un 'módulo' en el núcleo del sistema operativo, el cual se comunica con el servidor a través de la red y la operación se ejecuta en el servidor. Existen servidores de tipo "stateless y no-stateless". Un servidor "stateless" no registra el estado de las operaciones sobre los archivos, de manera que el cliente se encarga de todo ese trabajo. La ventaja de este esquema es que si el servidor falla, el cliente no perderá información ya que ésta se guarda en memoria localmente, de manera que cuando el servidor reanude su servicio el cliente proseguirá como si nada hubiese sucedido. Con un servidor "no-stateless", esto no es posible.

La protección sobre las operaciones se lleva a cabo tanto en los clientes como en el servidor: si el usuario quiere ejecutar una operación indebida sobre un archivo, recibirá un mensaje de error y posiblemente se envíe un registro al subsistema de 'seguridad' para informar al administrador del sistema de dicho intento de violación.

En la práctica, el conjunto de permisos que cada usuario tiene sobre el total de archivos se almacena en estructuras llamadas 'listas de acceso' (access lists). **(Sánchez P. , 2005)**

Otros tipos de Sistemas de Archivos

Sistemas de archivos de disco: Un sistema de archivo de disco está diseñado para el almacenamiento de archivos en una unidad de disco, que puede estar conectada directa o indirectamente a la computadora.

Sistemas de archivos de red: Un sistema de archivos de red es un sistema de archivos que accede a sus archivos a través de una red. Dentro de esta clasificación encontramos dos tipos de sistemas de archivos: los sistemas de archivos distribuidos (no proporcionan E/S en paralelo) y los sistemas de archivos paralelos (proporcionan una E/S de datos en paralelo).

Sistemas de archivos de propósito especial: Los sistemas de archivos de propósito especial son básicamente aquellos que no caen en ninguna de las dos clasificaciones anteriores. **(Sánchez P. , 2005)**

Elementos de un Sistema de Archivo

Los archivos de gestión u oficina, que conservan la documentación que generan hasta el final de su tramitación y durante el periodo de vigencia administrativa, que en líneas generales se estima de 3 a 5 años.

El Archivo General, unidad especializada en las funciones de gestión, conservación (temporal o indefinida), acceso y consulta de los documentos. Ambos tipos de archivos forman parte del Sistema Archivístico y responden a las diferentes fases del ciclo de vida de la documentación administrativa.

Los documentos de Archivo son los mismos desde que se producen en la oficina hasta que son depositados en un archivo histórico; sin embargo su valor y su función van modificándose en las sucesivas etapas, correspondiendo a cada etapa un tipo de archivo distinto. **(Álvarez, 2004)**

Para referirnos de forma detallada a lo que es el sistema de archivo analizaremos cuales son las partes claves que posee el mismo.

Ordenar los documentos consiste en agruparlos por nombre, fecha, número, lugar geográfico o asunto. Es decir integrar los documentos de acuerdo a las características y necesidades de cada persona o institución. Según los conceptos establecidos se procede a

clasificar la documentación que ingresa al Departamento de Archivo para su guarda. Los expedientes se clasifican de acuerdo con los conceptos anteriores, a fin de que la persona indicada los coloque ordenadamente en el lugar correspondiente.

La forma de clasificar y guardar escritos da lugar a que surjan diversos Sistemas de Archivo. Los más usados son: Alfabético, Cronológico, Geográfico, por Asuntos y Numérico. (Álvarez, 2004)

ARCHIVO ALFABÉTICO. Se refiere a todo escrito que tiene relación con el nombre de una persona o institución. Su clasificación es alfabética según los apellidos o nombre de la empresa. Reglas a seguir: El nombre de personas físicas se archiva iniciando con el apellido paterno, materno y nombre. Ejemplos: Domínguez Ramos Juan, Espíndola Reyes Roberto, Sotomayor Arroyo Leticia, etc. En caso de que los apellidos lleven monosílabos deben tomarse como parte del mismo nombre. Ejemplos: De la Rosa Reyes Jorge, Del Moral Hernández Julio, De los Monteros Espinosa Jorge. Los nombres de personas morales se clasifican respetando su razón social o nombre. Ejemplos: Alarmas Panamericanas, Centro Serfín, Corsetería Francesa, Ópticas Devlin, etc.

ARCHIVO CRONOLÓGICO. Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.

ARCHIVO GEOGRÁFICO. Expedientes integrados con documentos clasificados según la Ciudad, Estado o País.

ARCHIVO POR ASUNTOS. Se integran expedientes de acuerdo al asunto tratado en el texto de cada documento.

ARCHIVO NUMÉRICO. Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asignará a cada persona física o moral conforme se vayan "abriendo". Los Sistemas de Archivo pueden usarse combinados. Por ejemplo: Nombre y Fecha; Número Progresivo y Alfabético; Número y Fecha. El sistema de archivo más común o utilizado por las instituciones es el de Número progresivo y Alfabético, llamado también Alfa-

numérico.2. En caso de que los apellidos lleven monosílabos deben tomarse como parte del mismo nombre. Ejemplos: De la Rosa Reyes Jorge, Del Moral Hernández Julio, De los Monteros Espinosa Jorge.3. Los nombres de personas morales se clasifican respetando su razón social o nombre. Ejemplos: Alarmas Panamericanas, Centro Serfín, Corsetería Francesa, Ópticas Devlin, etc. (Álvarez, 2004)

ARCHIVO CRONOLÓGICO. Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.

ARCHIVO GEOGRÁFICO. Expedientes integrados con documentos clasificados según la Ciudad, Estado o País.

ARCHIVO POR ASUNTOS. Se integran expedientes de acuerdo al asunto tratado en el texto de cada documento.

ARCHIVO NUMÉRICO. Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asignará a cada persona física o moral conforme se vayan "abriendo". Los Sistemas de Archivo pueden usarse combinados. Por ejemplo: Nombre y Fecha; Número Progresivo y Alfabético; Número y Fecha. El sistema de archivo más común o utilizado por las instituciones es el de Número progresivo y Alfabético, llamado también Alfa-numérico. (Álvarez, 2004)

ARCHIVÍSTICA

Historia

El origen de esta sabia tradición es desconocido. Se sabe que los archivos, sea documentos o instituciones aparecen en los primeros siglos de la historia, pero la reflexión sobre su organización y su gestión es mucho más reciente. La creación por diversos soberanos europeos en los siglos XIV y XV de las primeras instituciones encargadas de reagrupar los documentos necesarios para la defensa de los derechos del estado no parece en efecto haber generado textos normativos o teóricos sobre el rol de los archivistas o sobre la naturaleza de los archivos.

Aquí también podemos mencionar los primeros manuales de archivística que están históricamente conocidos. Estos primeros predecesores de la ciencia archivística, impresos en 1571, probablemente se escribieron durante la primera mitad del siglo XVI. A su autor, el hidalgo alemán Jacob von Rammingen, podemos considerarlo el «padre» de esta disciplina. Fundó una tradición archivística, que en Alemania siguió viviendo durante al menos un par de siglos. La primera teoría archivística fue formulada por él. (García, 2006)

Es en esta perspectiva que son llevados a cabo en el siglo XVIII, los primeros trabajos que pueden considerarse relevantes en la archivística: estos consisten en mostrar los principios directores de la clasificación de los archivos y del establecimiento de los instrumentos de búsqueda. La revolución francesa se hizo un principio de la accesibilidad a todos los ciudadanos franceses de los archivos de los poderes públicos. En consecuencia una imponente red de archivos fue engendrada, la cual necesitaba dotarse de reglas. Es a Natalis de Wailly que se debe, en una circular enviada en 1841 por el primer ministro del interior a los Archivos departamentales, la primera conceptualización del principio de respeto de los fondos. En la práctica, este principio ya existía por lado y lado, no solamente en Francia. Este principio del respeto de los fondos, que impone tratar los documentos en función de su origen y no de su sujeto, es uno de los conceptos de base de la disciplina archivística. La constitución de los fondos de archivos de otra parte y de su utilización para probar los derechos y concurrir a la administración y luego como fuente de la historia es a partir del siglo XIX, el gran sujeto de reflexión y de inquietud de los archivistas. (García, 2006)

El manejo de los fondos, no es tarea fácil, se necesita mucho para que los documentos pasen de manera regular y eficaz de las oficinas administrativas donde son producidos a las instituciones de archivos donde deben ser conservados. El papel del archivista en el proceso de creación de los documentos y su lugar en comparación a las personas y organismos que producen o conservan los archivos, se convierte por lo tanto en uno de los temas mayores de la archivística. Una cuestión conexas es aquella del uso de los documentos archivados,

producidos y conservados en su origen como pruebas, por lo tanto para responder a las necesidades de aquellos que los conservan, notablemente en materia financiera y jurídica, estos pueden servir para conocer mejor el pasado y para escribir la historia. Estos dos usos no son necesariamente sucesivos, pero pueden ser concomitantes, a la vez porque los documentos pueden guardar durante largo tiempo su función de pruebas (Es el caso de los títulos de propiedades, acuerdos y tratados internacionales, por ejemplo) y porque la búsqueda histórica puede portar sobre periodos y eventos recientes. Desde entonces los archivistas deben encontrar los medios de conciliar el problema de las autoridades de velar por proteger ciertos secretos, con la voluntad del público que los archivos sean bien conservados y ampliamente consultables.

Concepto y Definición de la Archivística.

Para Mundet la definición correcta es la dada por el Consejo Internacional de Archivos (C.I.A.) que se encuentra en el diccionario de terminología Archivística: "el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes a las funciones de los archivos". Aquí engloba dentro de los archivos a los documentos, los pone al mismo nivel de importancia. (Tamayo, 2002)

En cambio la definición que da Heredia es contraria a la de Cruz Mundet, ya que para ésta la Archivística es la ciencia de los archivos, no de los documentos, aunque en última instancia estos sean el producto integrante de aquellos. Por lo tanto considera que la función primordial de la Archivística serán los archivos, poniendo en un segundo plano a los documentos.

Así, su definición definitiva de Archivística es: "la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización y los medios para su utilización". (García, 2006)

Finalidad de la Archivística.

Para Mundet la finalidad debe ser el almacenamiento de la información y hacerla recuperable para su uso. Mundet le otorga un tono más humano diciendo que está debe

estar al servicio de la sociedad, ofreciendo la información ya sea a las instituciones productoras o a los ciudadanos.

Ciencia o técnica.

Para Mundet es una ciencia, sus principales puntos de apoyo para esta afirmación provienen de Tanodi, para este autor la Archivística tiene que cumplir tres requisitos fundamentales para poder entrar en la categoría de ciencia:

Tener un campo específico de investigación, un objeto.

Tal objeto debe ser investigado con un fin determinado: procurar el conocimiento por causas, o establecer leyes universales, o investigar una verdad. (Zepeda, 2004)

Para lograr su fin, toda ciencia debe tener un método propio.

Sin embargo Tanodi dice que cumple dos requisitos fundamentales, tiene un campo de acción (los fondos), tiene su método, pero le falta el tercer elemento que es la parte científica, en el sentido estricto de "ciencia".

Mundet afirma que la consideración de Tanodi es "un argumento equivocado y una visión reduccionista". La Archivística tiene un objeto, un fin y un método propios, se define a sí misma y no por referencia a terceros. La Archivística posee una metodología en vías de normalización. (Zepeda, 2004)

Para Heredia en contraposición a Mundet: "La Archivística es una disciplina al considerar que su nacimiento reciente no ha hecho posible aun la formulación de una teoría y de una metodología uniformes". Aquí nos encontramos con el mayor de desacuerdo entre Mundet y Heredia.

Divisiones de la Archivística.

Mundet para establecer las divisiones se basa en otros autores; éstas serían: .

La archiveconomía o archivintendencia.

La Archivística o archivonomía.

Los servicios y la naturaleza jurídica del archivo.

La historia de los archivos y de la Archivística. (Zepeda, 2004)

Heredia, en cambio va a establecer dos divisiones fundamentales:

Archivística general: Es aquella cuyos conocimientos ayudarán a ejercer el quehacer profesional de cualquier archivero en cualquier archivo de una forma directa.

Archivística técnica: Está integrada por los conocimientos procedentes de otras disciplinas y técnicas que inciden en los archivos y en los documentos para su conservación y reproducción y que sólo exigirán del archivero un acercamiento más o menos profundo a las mismas. (Tamayo, 2002)

GESTIÓN DE ARCHIVO FÍSICO MEDIANTE NORMAS ISO 30300

Definimos a la forma de administración que podrá tener el profesional encargado sobre las acciones de documentos que tenga la dependencia y demás características del mismo. (Guirado, 2004)

Este enunciado definirá el tipo de archivo a gestionar como:

Retirada de la documentación de las instalaciones de cliente

Inventariado de la misma según distintos niveles (Contenedor, AZ, Documento...), que permite la identificación unívoca de la entidad documental.

Referenciación: Registro de las distintas referencias

Trasvase: De distintos contenedores no homologados o deteriorados, a contenedores nuevos.

Consulta: De la documentación almacenada, según distintas prioridades y formatos (original/copia)

Auditoría Documental: realiza el servicio de auditoría documental sobre una muestra de documentación tratada en función de criterios establecidos por el cliente o en función de una selección aleatoria (Guirado, 2004)

Ventajas

Racionalización de contenidos documentales:

Facilita el crecimiento controlado de archivo.

Racionaliza y controla los expurgos de documentación.

Libera superficies destinadas al archivo

Eficacia en la obtención de la información solicitada al archivo:

Seguridad en la exactitud de los contenidos de archivo.

Rapidez de respuesta a las consultas realizadas.

Seguridad y confidencialidad de la documentación:

Contenedores Normalizados de Archivo fabricados de baja capacidad de combustión, nivel óptimo de PH de los materiales y Tratamiento anti humedad.

Sistemas de vigilancia anti intrusión y anti incendio

Reducción de costes destinados al archivo de documentos:

Elimina costes fijos transformándolos en variables (Guirado, 2004)

Permite conocer costes reales y su asignación a centros de coste.

Servicios de la Gestión de Archivos

DIAGNOSTICO DEL ARCHIVO – MEDICIÓN INICIAL

Se analiza el estado de la documentación y los tipos de documentos en instalaciones del cliente.

Se cubica el volumen que ocupan los documentos (alto, largo y ancho), para estimar la cantidad de cajas que se van a generar como producto del procesamiento documental.

TRATAMIENTO DOCUMENTAL - ORGANIZACION DEL ARCHIVO

Contando con los datos de la cantidad de cajas y los tipos de documentos, se organiza los documentos de acuerdo a los criterios acordados con el cliente (área de origen, gestión, descripción principal, etc.).

EMBALAJE - ENCAJONADO

Se ingresa la documentación ordenada y clasificada a la caja que, según código numérico, le corresponde.

REGISTRO DOCUMENTAL

INVENTARIO

Se anota el contenido de cada caja en el formulario de registro de cajas con las descripciones necesarias para ubicar los documentos (descripción principal, descripción adicional, tipo de documentos, fechas asociadas, centro de costos).

TRANSCRIPCIÓN - GENERACIÓN DE BASE DE DATOS

Se ingresa la información del formulario de registro de cajas al sistema computadorizado, generando una base de datos electrónica, la cual se entrega en medios magnéticos al cliente para efecto de consultas.

ENVÍO A CUSTODIA - ALMACENAJE

Se transporta las cajas al Almacén de custodia de File Archivos, donde se ubica las cajas en estructuras metálicas (racks) de acuerdo a las coordenadas asignadas por el sistema en forma aleatoria.

Para resaltar la idea de una Gestión de archivos lo definiremos de la siguiente manera:

Esta encargada de gestionar los datos que residen en almacenamiento secundario. Los datos lógicamente relacionados ubicados en almacenamiento secundario se organizan generalmente en colecciones caracterizadas. (Anónimo, 2004)

El sistema de gestión de archivos debe ocultar a los usuarios todos los aspectos específicos de dispositivos necesarios para la manipulación de archivos y proporcionarles una abstracción de un espacio simple y uniforme de archivos con nombre.

Un archivo puede aparecer ante los usuarios como un array lineal de caracteres o de tipo registro, otra abstracción lógica pero no muy implementada consiste en considerar los archivos como extensión del espacio de direcciones virtuales. La idea es liberar a los usuarios de tener que trasladar explícitamente datos entre memoria principal y almacenamiento secundario y tener que manejar los datos de forma diferente dependiendo de donde están físicamente almacenados. (Anónimo, 2004)

Las responsabilidades más comunes del sistema de gestión de archivos son:

Traducción de las peticiones de acceso desde el espacio lógico de direcciones de archivo físico.

Trasmisión de elementos de archivo entre almacenamiento principal y secundario.

Gestión del almacenamiento secundario, por ejemplo: llevar control del estado, asignación y designación del espacio.

Soporte para protección y compartición de archivos, recuperación y posiblemente restauración de archivos después de caídas del sistema.

El subsistema de gestión e archivos puede implementarse como una o mas capas del SO. Sus servicios básicos, tales como la transmisión de bloques de datos, son necesarios para soportar la gestión de memoria virtual y el intercambio (swapping), estas funciones se sitúan entre el núcleo y el gestor de memoria, otros servicios e archivos tales como la gestión de directorios la traducción de peticiones de acceso lógico a físico, los proporciona el sistema de archivos.

Los archivos de una instalación informática pueden ser almacenados en una variedad de dispositivos físicos como unidades de disco, cintas magnéticas o memorias de semiconductores. (Anónimo, 2004)

Perspectiva desde un Sistema Operativo

Los cambios dinámicos en el número y el tamaño de los archivos necesitan frecuentes asignaciones y designaciones de espacio de disco. El sistema de archivos contabiliza generalmente el espacio de disco no utilizado por medio de un depósito de bloques libres. (Sánchez, Herrero, & Ortigüela, 2013)

El sistema de gestión de archivos es generalmente uno de los módulos más grandes de un SO, esto método daría lugar aun diseño complicado y nada estructurado. Quizás un problema más acuciante es la falta de flexibilidad que haría extremadamente difícil incorporar nuevos tipos de unidades al sistema después de terminar de diseñar la capa de gestión de archivos.

Con el fin de evitar estos problemas, los diseñadores de SO siguen generalmente un método más estructural. En particular el sistema de archivo se implemente habitualmente en forma

de varias capas, cada una de las cuales proporciona su propia abstracción de los dispositivos de almacenamiento secundarios. Las capas inferiores de esta estructura, tal como las rutinas de dispositivos, conoce explícitamente las características físicas de los dispositivos. (Sánchez, Herrero, & Ortigüela, 2013)

Las capas superiores operan con dispositivos virtuales abstractos que incorporan las características comunes de los dispositivos de almacenamiento real, tales como direccionabilidad y transferencia de datos orientadas a bloque

Aunque puedan variar los tres niveles siguientes de abstracción de dispositivo y direccionamiento de almacenamiento de disco son identificables en implementaciones del sistema de gestión de archivos:

1. Direccionamiento lógico relativo a archivo:

En el nivel más elevado de la abstracción, el sistema de almacenamiento se completa con una colección de archivos con nombres.

2. Direccionamiento lógico relativo a volumen

Las partes independientes de dispositivo del sistema de archivos utilizan esta forma de direccionamiento (sector, desplazamiento).

3. Direccionamiento físico relativo a unidad.

Este nivel utiliza las direcciones físicas de tres componentes de la forma (cilindro, cabeza, sector). (Sánchez, Herrero, & Ortigüela, 2013)

ISO 30300

Las Normas UNE-ISO 30300 y 30301 están dirigidas a organizaciones de cualquier tamaño y sector. En especial los sectores que tengan una necesidad vital de demostrar conformidad con unos requisitos preestablecidos (como por ejemplo el sector de la energía nuclear, los bancos o las industrias farmacéuticas); y las organizaciones públicas o privadas que actúan o están implicadas en aspectos relacionado con la responsabilidad social. Tener un buen

soporte legal para la demostración de las actividades realizadas y el cumplimiento de los requisitos legales; permitir la supervisión del cumplimiento de las directrices de gobierno corporativo y la asunción de responsabilidades; facilitar la gestión de los riesgos, incluyendo la gestión de la seguridad y la continuidad del negocio en caso de desastre; proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas actuales y futuras; u optimizar la toma de decisiones y la consistencia operativa, manteniendo la memoria de la organización son algunos de los beneficios que obtienen las organizaciones que deciden apostar por una buena gestión de sus documentos. Si, además, las organizaciones optan por la implantación de acuerdo con los requisitos de las Normas UNE-ISO 30300 y UNE-ISO 30301 obtendrán otros beneficios adicionales como la implementación de unas prácticas comunes por encima de barreras geográficas y culturales, respetando los requisitos de cada jurisdicción; garantía de utilizar un modelo internacionalmente aceptado para el establecimiento e implementación de políticas y objetivos; compatibilidad e interoperabilidad con otros sistemas de gestión normalizados; promoción de la mejora continua mediante la medición de los resultados y la implementación de un proceso de auditoría; y posibilidad de disponer de un proceso de confirmación del cumplimiento de los requisitos mediante una certificación por una tercera parte independiente.

2.4.2 LOGÍSTICA DE DOCUMENTOS

ADMINISTRACIÓN

El concepto de administración hace referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones. El término proviene del latín ad-ministrare (“servir”) o ad manus trahere (“manejar” o “gestionar”).

La noción también puede utilizarse para nombrar a una autoridad pública, como el gobierno de un territorio, o a los responsables de una entidad privada, como los directivos de una empresa.

La administración puede ser entendida como la disciplina que se encarga de realizar una gestión de los recursos (ya sean materiales o humanos) en base a criterios científicos y orientada a satisfacer un objetivo concreto.

Por otra parte, la administración pública de un Estado es el conjunto de los organismos que se encargan de aplicar las directivas indispensables para el cumplimiento de las leyes y las normas. Los edificios públicos y los funcionarios también componen a la administración pública, que aparece como el nexo entre el poder político y la ciudadanía.

Hay veces en que el término administración se utiliza para denominar a la ciencia social conocida como administración de empresas. Esta ciencia estudia la organización de las compañías y la forma en que gestionan los recursos, los procesos y los resultados de sus actividades. (Ponce, 2004)

En el estudio administrativo se intenta analizar a las empresas y las organizaciones e intentar comprender su real funcionamiento, su evolución, crecimiento y conducta. Si la técnica no se basara en el conocimiento de la ciencia, entonces estaríamos frente a un ensayo empírico y estaríamos actuando de una forma que no puede ser considerada científica.

Según Hermida, Serra y Kastika es imposible considerar a la administración como un arte, porque ella ni las vivencias ni las interpretaciones subjetivas de la realidad tienen cabida. Así lo expresan en el libro titulado “Administración y estrategia, Teoría y práctica”, publicado por Ediciones Macchi.

Para Henry Sisk Mario la administración es la fusión de todos los recursos que se poseen a través de un esquema planificado, un proceso formado por: planeación, dirección y control, y cuyo objetivo es lograr aquello que la compañía se proponga como meta.

José A. Fernández Arena la ve como una ciencia social cuya meta es satisfacer los objetivos institucionales de cada medio a través de una estructura y del esfuerzo unificado.

Por su parte, George R. Terry, dice que consiste en una planificación para alcanzar objetivos puntuales en base al esfuerzo ajeno. (Ponce, 2004)

En la técnica de la administración es fundamental comprender los recursos que se poseen para saber encontrar los objetivos más adecuadas en base a ellos y desenvolver un trabajo administrativo eficiente. Cabe destacar que posee principios, leyes y procedimientos que sirven para una conducta racional de las organizaciones.

El cuerpo sistemático de conocimientos sobre las organizaciones y la administración tienen una relación estrecha con la revolución industrial y el surgimiento de las empresas a gran escala, las cuales requirieron del desarrollo de nuevas formas de organización y prácticas administrativas. La teoría tradicional de la administración y la organización es el resultado de las contribuciones de la administración científica, la teoría del proceso administrativo, el modelo burocrático, la economía y la administración pública.

La administración científica se interesaba principalmente por la planeación, la estandarización y el mejoramiento de la eficiencia del trabajo humano. Vio a la administración como una ciencia, más que como un enfoque individual basado en reglas prácticas.

Durante la primera parte del siglo XX se desarrolló un cuerpo de conocimientos llamado "teoría del proceso administrativo". La forma piramidal, el principio escalar, la unidad de mando, el principio de excepción, la delegación de autoridad, los lineamientos de control y los conceptos de división departamental, fueron establecidos por este grupo.

Otra contribución a la teoría organizacional clásica la hizo Max Weber con su modelo burocrático. Weber concibió la burocracia como la forma más adecuada para las organizaciones complejas. Su modelo incluyó conceptos como jerarquía de autoridad, división del trabajo basada en la especialización funcional, un sistema de reglas, impersonalidad de las relaciones interpersonales, un sistema de procedimientos de trabajo y la asignación de puestos basado en la competencia técnica. (Palacio, 2002)

La teoría administrativa tradicional operaba bajo ciertas hipótesis como la del hombre económico racional; los administradores deben planear, dirigir y controlar las actividades

del grupo de trabajo. La autoridad proviene de la cima de la pirámide jerárquica y es delegada hacia abajo. Se establecieron los principios para guiar la práctica administrativa. La teoría de la organización y la práctica administrativa evolucionan continuamente. El enfoque de sistemas ofrece una base para la integración al permitir visualizar la organización total en interacción con su ambiente y la conceptualización de las relaciones entre los componentes internos o subsistemas. Un sistema es un todo unitario, compuesto por dos o más partes, componentes o subsistemas interdependientes y delineados por límites identificables de su suprasistema ambiente.

La teoría de la organización tradicional utilizaba un enfoque de sistema cerrado altamente estructurado. La teoría moderna ha avanzado hacia el enfoque de sistema abierto. "Las cualidades distintivas de la moderna teoría de organización son su base conceptual-analítica, su dependencia de datos de investigación empíricos y, sobre todo, su naturaleza sintetizadora e integradora. Estas cualidades están agrupadas en una filosofía que acepta la premisa de que la única manera significativa de estudiar la organización es como un sistema social."

Mary Parker Follet expresó muchos puntos de vista indicativos de un enfoque de sistemas. Consideró los aspectos psicológicos de la administración, describió la administración como un proceso social, y consideró la organización como un sistema social.

Chester Barnard fue uno de los primeros escritores sobre administración en utilizar el enfoque de sistemas. Herbert Simon y sus colaboradores consideraban la organización como un sistema complejo de procesos de toma de decisiones y no solamente hace hincapié en este enfoque para el punto de vista de comportamiento de las organizaciones sino que también subraya su importancia en la ciencia de la administración. (Palacio, 2002)

La organización puede ser considerada en términos de un modelo de sistema abierto general. El sistema abierto está en constante interacción con su medio ambiente y logra un "estado estable" o equilibrio dinámico, al tiempo que retiene la capacidad para trabajar o la transformación de energía. Más que simplemente un sistema técnico o social, es la integración y estructuración de actividades humanas en torno de varias tecnologías lo que

ayuda a entender las interrelaciones entre los principales componentes de una organización: sus objetivos, tecnología, estructura y relaciones psicosociales.

El subsistema de objetivos y valores de las organizaciones es uno de los más importantes de estos subsistemas. La organización toma muchos de estos valores de un medio ambiente sociocultural más amplio. Una premisa básica es que la organización como subsistema de la sociedad debe lograr ciertos objetivos determinados por el sistema que la envuelve.

El subsistema técnico se refiere al conocimiento requerido para el desempeño de las tareas, incluyendo las técnicas utilizadas en la transformación de entradas en productos. Está determinado por los requerimientos de trabajo de la organización, y varía dependiendo de las actividades particulares. El subsistema técnico adquiere su forma de acuerdo con la especialización de conocimiento y habilidades requeridas, los tipos de maquinaria y equipo implicados, y la disposición de las instalaciones. La tecnología afecta la estructura de la organización, así como su subsistema psicosocial.

El subsistema psicosocial está integrado por individuos y grupos en interacción. Consiste en el comportamiento individual y la motivación, relaciones de función y posición, dinámica de grupos y sistemas de influencia. Se ve afectado también por sentimientos, valores, actitudes, expectativas y aspiraciones de la gente dentro de la organización. Estas fuerzas crean el "clima organizacional" dentro del que los participantes humanos realizan sus actividades y desempeñan su función. (Herrscher, 2000)

La estructura se refiere a las formas en que las tareas de la organización están divididas (diferenciación) y son coordinadas (integración). La estructura está determinada por los estatutos de la organización, por descripciones de puesto y posición, y por reglas y procedimientos. *Tiene que ver también con esquemas de autoridad, comunicación y flujo de trabajo.*

El subsistema administrativo abarca toda la organización al relacionarla con su medio ambiente, fijar los objetivos, desarrollar planes estratégicos y operativos, diseñar la estructura y establecer procesos de control.

Los puntos de vista de contingencia tienden a ser más concretos y a recalcar características y esquemas más específicos de las interrelaciones entre los subsistemas. El punto de vista

de contingencia de las organizaciones y su administración propone que una organización es un sistema compuesto por subsistemas y delimitado por límites identificables con respecto al suprasistema que lo rodea. El punto de vista de contingencia busca entender las interrelaciones dentro y entre los subsistemas, así como entre la organización y su medio ambiente, y definir los esquemas de relaciones o configuraciones de variables. Subraya la naturaleza multivariable de las organizaciones y trata de entender en qué forma operan bajo condiciones variables y en circunstancias específicas. Los puntos de vista de contingencia están finalmente dirigidos a sugerir los diseños de organización y las acciones administrativas más adecuadas a situaciones específicas. Una congruencia entre la organización, su medio ambiente y el diseño de la organización interno apropiado conducirá a una mayor eficiencia, efectividad y satisfacción de los participantes.

Los puntos de vista de contingencia reconocen tanto similitudes como diferencias entre las organizaciones, pero de cualquier manera aclaran que el panel administrativo básico es buscar la congruencia entre la organización y su medio ambiente y entre sus subsistemas. (Herrscher, 2000)

RECURSOS

Es toda actividad empresarial presenta constantemente el problema de cómo hacer el trabajo lo mejor posible, en un tiempo mínimo, con el mínimo de esfuerzo y, desde luego, al menor costo. Ni las empresas, ni las condiciones económicas, permanecen estáticas; por lo tanto las políticas, el sistema de organización y/o los sistemas y procedimientos que probaron ser satisfactorios, pueden ser obsoletos e ineficientes, debido a rápidos cambios y tendencias imprevistas. (Herederó, y otros, 2006)

Los recursos o elementos básicos de una empresa que atienden a su objetivo son: Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros.

Se pueden clasificar en:

Recursos Humanos o Personal

Se refiere a todos los grupos humanos de los demás componentes. Éste es el más importante, porque es el que utiliza los materiales y sigue paso a paso los procedimientos y también opera el equipo. El recurso Humano o Personal, se puede clasificar en:

- a.- OBREROS: Son los que desempeñan labores directamente relacionados con la producción, y pueden ser clasificados: CALIFICADOS Y NO CALIFICADOS, según requieran tener conocimientos o pericias especiales para desempeñar el puesto.
- b.- EMPLEADOS: Son aquellos que su trabajo requiere mayor esfuerzo intelectual y administrativo.
- c.- SUPERVISORES: Los que tienen como función principal la de vigilar el cumplimiento de las órdenes, instrucciones. Su característica es el predominio e igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas. (Heredero, y otros, 2006)
- d.- TÉCNICOS: Son aquellas personas que con base en un conjunto de reglas o principios científicos aplican la creatividad, por ejemplo; nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, nuevos métodos, controles, etc.
- e.- EJECUTIVOS: Es todo aquel personal en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.

Recursos Materiales

Se refiere a las cosas que se utilizan para procesar, transformar, o que se procesan o transforman en el proceso productivo de un bien o servicio, y están integrados por:

- a.- EDIFICIOS E INSTALACIONES: Lugares donde se realiza la labor productiva.
- b.- MAQUINARIA: *Misma que tiene por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano.*
- c.- EQUIPOS: Son todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria.
- d.- MATERIAS PRIMAS: Son aquellas que se transforman en productos, ejemplo: maderas, hierro, etc. Pueden ser Materias Auxiliares, que son aquellas que, aunque no forman parte del producto, son necesarios para su producción, ejemplo: Combustibles, lubricantes, etc. (Laudon, 2004)

Recursos Técnicos

Comprenden todos los procedimientos, métodos, organigramas, fórmulas, patentes, etc., es decir, todo aquello que permitirá al recurso humano desarrollar en forma adecuada sus funciones.

- a.- PROCEDIMIENTO: Es una serie de tareas relacionadas que forman una secuencia cronológica y la forma establecida de ejecutar el trabajo.
- b.- MÉTODO: Manera prescrita para el desempeño de una tarea dada con consideración adecuada al objetivo, instalaciones y gastos de tiempo, dinero y esfuerzo.
- c.- ORGANIGRAMA: Representación gráfica de la estructura de una empresa.
- d.- FÓRMULA: Modelo que contiene los términos en que debe redactarse un documento.
Receta: Medicamento compuesto según la fórmula. Fórmula química, representación simbólica de la composición de un cuerpo compuesto.

e.- PATENTE: Documento expedido por el gobierno para el ejercicio de ciertas profesiones o industrias o para explotar un producto o servicio. Patente de Invención: Certificado que entrega el gobierno al autor de un invento para asegurarle su propiedad y la explotación exclusiva durante cierto tiempo.

Recursos Financieros

Representado por el dinero y otros bienes que conforman el capital de una empresa, como son valores, acciones, obligaciones, etc.

a.- DINERO O EFECTIVO: Recurso que sirve a la empresa para hacer frente a gastos diarios o urgentes, comúnmente representado por monedas o billetes.

b.- VALORES: Documentos, títulos de renta, acciones u obligaciones que representan cierta suma de dinero.

c.- ACCIONES: Título que representa los derechos de un socio en alguna sociedad.

d.- OBLIGACIONES: Título amortizable, de interés fijo y al portador que representa una suma prestada. (Laudon, 2004)

Objetivos de Los Recursos

La empresa al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, necesita un patrón u objetivos deseables que le permita satisfacer las necesidades del medio en que actúa, fijándose así los objetivos empresariales que son:

1. Económicos: tendientes a lograr beneficios monetarios:

Cumplir con los intereses monetarios de los inversionistas al retribuirlos con dividendos justos sobre la inversión realizada.

Cubrir los pagos a acreedores por intereses sobre préstamos concedidos.

Mantener el capital a valor presente.

Obtener beneficios arriba de los intereses bancarios para repartir utilidades a inversionistas.
(Daft, 2007)

Reinvertir en el crecimiento de la empresa.

2. Sociales: Aquellos que contribuyen al bienestar de la comunidad

Satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios de calidad, en las mejores condiciones de venta.

Incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas y servicios; y al crear fuentes de trabajo.

Cubrir, mediante organismos públicos o privados, seguridad social.

Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos mediante al pago de cargas tributarias.
(Daft, 2007)

Mejorar y conservar la ecología de la región, evitando la contaminación ambiental.

Producir productos y bienes que no sean nocivos al bienestar de la comunidad.

3. Técnicos: dirigidos a la optimización de la tecnología.

Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.

Propiciar la investigación y mejoramiento de técnicas actuales para la creación de tecnología nacional.

Investigar las necesidades del mercado para crear productos y servicios competitivos. (Daft, 2007)

Planificación

Las organizaciones indistintamente del área al cual se dediquen, son sistemas relacionados entre sí cuya razón de ser es la de satisfacer las necesidades de la población.

Toda organización para que pueda funcionar debe ser rentable y es por ello que debe cumplir con sus objetivos y metas.

Componentes de una organización.

Una organización independientemente del tamaño y de quien sea "el dueño" de la misma, ya sea público o privado está conformada por recursos humanos (personas), por recursos materiales (equipos, mobiliario) y por recursos financieros (dinero), lo cual le permite funcionar como un sistema integrado para lograr sus objetivos. (Navajo, 2009)

La Planificación Empresarial:

La planificación empresarial implica articular lo que se quiere conseguir y cómo se va a conseguir, utilizando una jerarquía de planes, medidas e informes que abarcan, desde objetivos generales, específicos y estratégicos, hasta planes tácticos que abarquen todos los niveles de la organización. Esta planificación se apoya en el compromiso de todas las personas pertenecientes al entorno organizacional.

La planificación de una estrategia empresarial depende de muchos factores. El estudio de la política a tomar debe ser estudiado, proyectado, planeado y a menudo perfeccionado. Para ello es necesario tener a mano innumerables datos y números que expongan la realidad de la empresa en todos sus ámbitos. (Navajo, 2009)

Estrategia de la Planificación:

Con esta denominación se trata de englobar los aspectos relativos a planificación organizacional, es decir, cuando se habla de estrategia se hace referencia al conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos, tomando en cuenta el entorno y las características internas de la misma empresa.

Así pues, la estrategia comprende la misión, la visión, los objetivos, las estrategias propiamente dicha y los planes de acción. Las organizaciones son creadas para producir algo, conociendo su estrategia y todo lo que ella abarca, podemos conocer la naturaleza y orientación de una empresa u organización.

La Misión: La Misión es definición de la empresa en el momento presente. Es la razón de ser como organización. Contiene la identificación de sus competencias (producto, mercado y alcance geográfico).

Ejemplo: “Somos una empresa dedicada la fabricación e instalación de elementos decorativos y complementarios de edificaciones, así como también a ofrecer servicios de asesoría, suministro de partes y repuestas y mantenimiento a todo lo concerniente a nuestro ramo, en un ambiente de participación de todos sus trabajadores, quienes permiten obtener productos de óptima calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, en una relación comercial justa y altamente productiva.”

Visión: La Visión es la ubicación de la empresa en escenarios futuros. Es más que un sueño, puesto que debe ser viable, realista y medible en el tiempo. Es la imagen clara del estado deseado, que logra motivar a los miembros de la organización a convertirlo en realidad. (Navajo, 2009)

Objetivos: Son las guías que le dan direccionalidad a la empresa, describen el futuro deseado, de allí que tengan una relación estrecha con la visión de la organización. Por ejemplo: Una empresa de consumo masivo, definió uno de sus objetivos así: “Constituirse

en una empresa productora a nivel sub-regional de detergente industrial, exportadora y competitiva”.

Estrategias:

Las estrategias propiamente son un conjunto amplio de orientaciones y programas con un horizonte de mediano plazo, representa la razón de ser de la empresa (misión), los objetivos (visión) y sus planes de acción.

Plan de Acción:

El Plan de Acción es la programación de actividades para cumplir las metas, responde a preguntas operativas de cuánto (inversión), cuándo (tiempo), quién (recurso humano), ello a fin de lograr lo establecido en las estrategias.

Metas: Es el resultado específico, esperado en el corto, mediano o largo plazo y que responde al progreso deseado hacia un objetivo. Se expresa en el cuánto y cuándo. (Matilla, 2009)

Importancia de la planeación

Es importante para una organización crear un plan por razones que afectan a la empresa, tanto externa como internamente. Por ejemplo, algunas organizaciones deben buscar fondos en los bancos y los inversores para permanecer en funcionamiento, los posibles financiadores exigen un plan de negocios sólido. Como otro ejemplo, la planificación afecta a los trabajadores de una organización. Cuando un propietario o gerente se toma el tiempo para planear un proceso para reclutar, contratar y gestionar eficazmente los empleados que aumenta las posibilidades de que la organización tenga una fuerza de trabajo productiva.

Planes de empresa. Clasificación

Los planes de empresa sean de la naturaleza que sean (planes de marketing, financieros, de ventas, de formación, etc.) suelen abarcar un período de tiempo determinado. Así, clasificamos los diferentes planes según su naturaleza y marco temporal. Observemos una serie de conceptos que nos ayudarán a entender mejor la estructura:

Un proyecto es cualquier intervención planificada, destinada a lograr un objetivo, con presupuesto determinado y que debe llevarse a cabo en un plazo concreto.

Un proceso es una actividad de duración indefinida, puede generar procesos.

Un programa es un proyecto muy complejo que engloba otros más simples. Estos "subproyectos" son los componentes o planes del programa.

Plan de empresa. Componentes

Los diversos componentes que pueden incluirse en un plan son: los propósitos, los objetivos, las estrategias, las políticas, los procedimientos, las reglas, los programas y los presupuestos.

Propósitos: metas fundamentales que persigue la empresa.

Objetivos: Son el fin hacia el que debe encaminarse la empresa en su totalidad. Pueden ser cuantitativos o cualitativos; pero aunque sean cualitativos deberemos cuantificarlos con la finalidad de poder verificar su consecución.

Objetivo cuantitativo: aumentar los beneficios de la empresa un 15%.

Objetivo cualitativo: conseguir un nivel de notoriedad razonable. En este caso, se deberá "cuantificar lo que es razonable": el nivel de notoriedad mínimo deberá ser del 35%.

Políticas: son los principios generales que permitirán a la empresa planificar las acciones concretas a llevar a cabo para alcanzar los objetivos propuestos.

Estrategia: afecta a la política de precios de la empresa. Entre otras muchas acciones, podría aumentar los precios de sus servicios y, vendiendo el mismo número de servicios, obtendría más margen o beneficio por cada uno de ellos.

Procedimientos: son la forma concreta que es preciso aplicar para llevar a cabo una acción determinada. Son los pasos a seguir para ejecutar una acción.

Reglas: son las normas que ordenan la ejecución o no de una determinada actividad y tienen carácter imperativo. (Matilla, 2009)

Programas: es un plan que incluye un conjunto de propósitos, objetivos, procedimientos, políticas y reglas, necesario para determinar el proceso a seguir en la ejecución de una línea de acción concreta.

Presupuestos: es un plan cuantificado y expresión numérica de las actividades contenidas en los planes y programas.

Conocer los diferentes componentes de un plan es de vital importancia para la comprensión del mismo. Así, podremos interpretar a la perfección a qué se refiere cada sección de un plan. Los planes según su dimensión temporal pueden ser: a largo plazo, a medio plazo o a corto plazo.

Largo plazo: plazo superior a cinco años. Suelen ser planes a largo plazo los relativos a la expansión futura de la empresa, a las inversiones sobre su estructura. Señalan hacia el propósito final de la empresa.

Medio plazo: plazo superior a un año e inferior a cinco años. Deben contar con un grado de concreción superior a los planes a largo plazo.

Corto plazo: plazo inferior o igual a un año. Suelen ser los relativos al ejercicio en curso. (Matilla, 2009)

Etapas del Proceso de Planificación de la Empresa

Todo proceso de planificación determina ocho etapas

Diagnóstico de la situación: deberemos llevar a cabo un exhaustivo análisis interno de la empresa y externo de su entorno para diagnosticar la situación actual en la que se encuentra.

Fijación de objetivos: deberemos determinar tanto los objetivos principales como los secundarios y cuantificarlos. Los objetivos deben ser coherentes, medibles en el tiempo, alcanzables, aceptados por todos los implicados, flexibles a cambios del entorno, jerarquizados y fáciles de comprender.

Establecimiento de premisas: establecer una serie de suposiciones lógicas sobre la situación de la empresa, tanto a nivel interno como externo. Se trata de hacer una previsión sobre lo que ocurrirá con aquellas variables no controlables por la empresa y, que de alguna forma,

pueden afectar a la consecución de los objetivos. La finalidad es tener preparadas todas las alternativas posibles.

Determinación de líneas de acción: deberemos pensar también en las estrategias. Determinaremos las vías de actuación principales y alternativas que consideremos óptimas para alcanzar los objetivos fijados. (Enrique, Madroñero, & Morales, 2009)

Evaluación de las líneas de acción: deberemos analizar las fortalezas y las debilidades de cada una de las estrategias identificadas para saber con qué contamos y qué debemos tener en cuenta.

Elección de una línea de acción: deberemos elegir el conjunto de estrategias y alternativas que nos proporcionen mayores garantías de éxito.

Elaboración de planes derivados: deberemos desarrollar una serie de planes anexos que sustenten el plan general y que regulen las diferentes acciones por grupos de actividad.

Presupuesto: por último, deberemos cuantificar el plan en unidades monetarias. (Enrique, Madroñero, & Morales, 2009)

La Organización Empresarial

Concepto

La organización es el diseño y mantenimiento de un sistema de funcionamiento basado en la determinación de los roles que debe cumplir cada persona que integra la empresa, así como de las relaciones que se establecen entre ellas. El objetivo. Es maximizar los resultados que se obtienen de la colaboración, trabajo y relación de todos los integrantes de una empresa.

La Función de Organización

Consiste en establecer los diferentes roles organizacionales de forma lógica y eficaz y en crear una estructura que constituya un medio eficaz para alinear las diferentes actividades a llevar a cabo para conseguir los objetivos propuestos.

Se divide la función de organización en dos partes:

a) Roles organizacionales:

Los objetivos asignados a cada persona deben cumplir todas las características de los objetivos (coherentes, medibles en el tiempo, alcanzables, aceptados por todos los implicados, flexibles a cambios del entorno, jerarquizados y fáciles de comprender).

Las actividades a realizar por cada persona deben estar perfectamente delimitadas y claras para quien las deba ejecutar.

La determinación de áreas y niveles de autoridad de cada persona.

b) Creación de estructura:

Dividir las actividades totales de la empresa en grupos de actividades que contribuyan a alcanzar los objetivos marcados.

Asignar a cada grupo de actividad una persona responsable con la finalidad de que supervise el trabajo de cada integrante del grupo.

Coordinar horizontal y verticalmente toda la estructura creada.

Clasificación de la organización

Existen dos tipos de organización; la formal y la informal.

Organización formal: la organización es formal cuando las personas que la constituyen colaboran entre sí para alcanzar una serie de objetivos previamente definidos y comunes. (Enrique, Madroñero, & Morales, 2009)

Organización informal: la organización es informal cuando no persigue de forma consciente objetivos comunes. Es decir, no se han establecido objetivos comunes para todos los individuos, sino que se han determinado objetivos individuales para cada uno de ellos.

Diseño de la Organización de la Empresa

El diseño de la organización es una representación gráfica de los distintos componentes de la organización, de su distribución y de su orden. A este diseño lo llamamos organigrama de una empresa.

Un organigrama debe diferenciar:

1. Los elementos que componen la organización.
2. Los distintos niveles y posiciones de autoridad.

Existen muchos tipos de organigrama. Los principales y más comunes en las empresas son: el funcional con departamentos, el territorial, el de productos y el matricial.

1. Organigrama funcional con departamentos: define las funciones (director, responsable) y, cuando es con departamentos, añade a la función el área concreta de la empresa (finanzas, marketing)

Tipos de organigramas empresariales

Organigrama territorial: el énfasis de la organización recae en áreas geográficas.

Organigrama por productos: el énfasis recae en los productos puesto que fabrican muchas referencias.

Organigrama matricial: combinación de dos tipos de organigrama. Generalmente, la combinación más común es la funcional-territorial.

La Comunicación Organizacional

La comunicación, es la transmisión de información desde un emisor hasta un receptor, de forma que este último pueda comprenderla, no sólo se limita a lo anteriormente dicho. Las funciones de la comunicación organizacional son las siguientes:

Conseguir que todo el mundo conozca los objetivos que se haya propuesto la empresa.

Conseguir que cualquier integrante de la empresa obtenga la información necesaria para la toma de decisiones relativas a la consecución de los objetivos.

Crear y dirigir un clima adecuado para la colaboración y cooperación entre las personas, mediante la transmisión de los mensajes adecuados.

Facilitar la obtención de la información necesaria para la correcta ejecución de los planes de empresa. **(Enrique, Madroñero, & Morales, 2009)**

Logística de Documentos

El término "logística" (del inglés: Logistics) ha sido tomado del ámbito militar para ser utilizado en el mundo empresarial como el término que, en un sentido general, se refiere: 1)

al posible flujo de los recursos que una empresa va a necesitar para la realización de sus actividades; y 2) al conjunto de operaciones y tareas relacionadas con el envío de productos terminados al punto de consumo o de uso. Por tanto, no es una exageración el decir que el éxito final de un proyecto depende en una buena parte, de la logística.

Por ello, es imprescindible que el mercadólogo tenga un buen conocimiento de este importante tema; por lo cual, en el presente artículo se lo introduce en lo que es la logística, brindándole la respuesta de una pregunta básica pero fundamental: ¿cuál es la definición de logística? **(Figuera, 2005)**

Definición de Logística:

Para Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, la logística es "una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes".

Según Lamb, Hair y McDaniel, la logística es "el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo"

"La logística es una función operativa que comprende todas las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado". **(Figuera, 2005)**

Para el caso de una entidad de gobierno deberíamos tomar en cuentas algunas características de control en el proceso de logística como:

Nombre o denominación social

Lugares de origen y destino

Fecha de realización

Naturaleza **(Figuera, 2005)**

La Logística de Documentos que manejan las organizaciones implica grandes esfuerzos en clasificación, consultas, acceso e integración, ya que por lo general ésta se encuentra regada por distintas fuentes de datos, muchos no digitalizados y dispersos por toda la organización. La Logística de Documentos abarca el ciclo de vida completo de los documentos, es decir, el tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos definidos dentro de los diferentes procesos de la compañía”, explica Ángela Patricia Suárez, directora de mercadeo de Quality Software, una de las compañías líderes en el país en este tipo de soluciones.

Las investigaciones que se han hecho relacionadas con el manejo de la información en el seno de las compañías, indican que más de 100 horas por empleado al año es el esfuerzo medio (y su coste asociado) para búsqueda y gestión de documentación. Entre un 50 y 75 % de la información almacenada está duplicada y entre el 20 y 40 % del tiempo se emplea en la búsqueda y mantenimiento de documentos físicos por puesto de trabajo. Otras cifras señalan que el 80 % de ésta es información no estructurada (correos electrónicos, imágenes, rich media, formularios, etc.).

La Logística de Documentos emerge como la propuesta para resolver preguntas relacionadas con procesos puntuales como: almacenamiento: ¿dónde guardar los documentos?; recuperación: ¿cómo pueden los empleados o clientes encontrarlos?; clasificación: ¿cómo organizar los documentos?; seguridad: ¿cómo evitar la pérdida, violación o destrucción no programada de la información?; custodia: ¿cómo decidir cuáles documentos conservar y cuáles no?; distribución: ¿cómo distribuirlos al personal que los necesita?; trazabilidad ¿cuáles son las reglas para el flujo de información entre las personas autorizadas?; creación: ¿cómo colaborar en la creación y modificación de documentos?; autenticación: ¿cómo proporcionar los requisitos legales para demostrar la autenticidad de estos? **(Casanovas & Cuatrecasas, 2003)**

En su obra Almacén de clase mundial, Rafael Marín Vásquez, quien también ha prestado asesoría a firmas como Metro de Medellín, Cadenalco S.A., Fenalco Antioquia, entre otras, asegura que: “La gerencia, enfrentada a mercados cada vez más competitivos, no puede ignorar ninguna herramienta diseñada tanto para mejorar la habilidad de la empresa en el

manejo de la información como para permitir tomar las decisiones correctas en el lugar preciso y en el momento adecuado”.

Desde los tiempos de los documentos plasmados en tablillas de arcilla, papiro, pergamino y papel, hasta las exóticas aplicaciones electrónicas de hoy, la necesidad de documentar ha sido inherente a las actividades legales y comerciales del hombre. La evolución ha sido constante y demanda esfuerzos para sortear los retos de cada época.

Hoy, por ejemplo, para dar el brinco del uso manual y material a los procesos automáticos y electrónicos requeridos por la Gestión Documental moderna, lo económico es una limitante admitida tanto por clientes como por proveedores; sin embargo, existe también la conciencia de que la aplicación a sistemas de última generación son imperativos para las empresas que pretenden competir.

“Todos los días los negocios generan y procesan gran cantidad de documentos sobre papel; estos documentos van desde órdenes de compra hasta catálogos de productos y reportes de ventas; proveen un flujo de información vital que debe preceder, acompañar o seguir el flujo físico de mercancías en una transacción comercial. Cualquier interrupción en el flujo de mercancías o de información, altera la correcta operación de la cadena de abastecimiento, lo cual genera sobre costos significativos”, afirma Rafael Marín Vásquez en su obra Almacén de clase mundial. **(Casanovas & Cuatrecasas, 2003)**

Invertir en tecnología propia no es fácil. “Un Proceso de Gestión Documental con un sistema de almacenamiento de documentos es costoso. Las ventajas son muchas pero también tiene sus costos ocultos y no ocultos. El software, el escáner, el mantenimiento técnico de estos tiene su precio. Un software con escáner puede estar por encima de los 200 millones de pesos y eso si es colombiano. También es necesaria la unidad de almacenamiento, la cual supera en valor al software. Esta debe tener una memoria robusta para que pueda guardar bastante. Hablamos de teras y no de gigas. Además hay que tener

en cuenta que se requiere de un local para el almacenamiento de aquellos documentos que obligatoriamente se tienen que conservar físicamente”, confiesa el gestor administrativo de la Universidad de Antioquia. **(Casanovas & Cuatrecasas, 2003)**

Es aquí donde el outsourcing, la tercerización, surge como alternativa pese a la falta de cultura sobre el tema. Las firmas que ofrecen servicios y asesorías en Procesos de Gestión Documental, sin embargo, se encuentran con la falta de información al respecto por parte del gremio empresarial. “No se comprende muy bien qué es Gestión Documental. Generalmente se percibe como documentación en procesos, documentación de temas internos”, dice Ángela Pinzón, del área de outsourcing de Price wáter house coopers.

Con relación a las últimas tendencias en este campo poco aplicadas en Colombia, manifiesta Pinzón: “Aún está incipiente el tema de BPM”. Pese a estos escollos, diferentes compañías instalan sus carpas en el país para ofrecer sus productos y servicios. Quality Software, Almagrán – Almacén, Enlace Operativo S.A., Stack Pointer, iQ Outsourcing S.A., Proasistemas S.A., Indra, Price wáter house Coopers, entre otras, empiezan a robustecer el gremio nacional. **(Malisani, 1999)**

“Con ELO, herramienta Alemana, Quality Software entrega a sus clientes una solución que se adapta al tamaño de la compañía y a su volumen de información porque maneja diferentes versiones de este, permite hacer eficientes, rápidos, seguros y controlables los procesos de negocio, e incluso los más complicados son fáciles de entender, reproducir y controlar. Además, integra las tareas, el personal asignado a cada una de ellas y controla cada evento asegurando los resultados. Las aplicaciones de TI existentes en la organización (ERP, CRM, e-mail, etc.) se integrarán de manera perfecta con ELO. Así mismo, proporciona una visión de conjunto en forma gráfica, no sólo de la situación actual de cada flujo de trabajo sino también del avance a medida de su ejecución”, expone la directora de mercadeo de esta compañía, Ángela Suárez. **(Malisani, 1999)**

2.5. HIPOTESIS

La Implementación de un Sistema de Archivo Físico mediante las Normas ISO 30300, mejorará la eficiencia de la Logística de Documentos en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A.

2.6. Variables

Gestión de Archivo Físico (Variable independiente)

Logística de Documentos (Variable dependiente)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Para este tipo de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo y cualitativo, porque cada enfoque emplea procesos de forma sistemática y empírica, para este caso los dos enfoques

pueden responder preguntas sobre el planteamiento del problema propuesto referido a la acumulación de archivos.

Podemos decir que para estos dos enfoques lo más importante es recolectar, analizar y vincular datos propios de los procesos cualitativos y cuantitativos en un solo proyecto de investigación como es el caso de la Gestión de Archivos, analizaremos principalmente las características que implica enunciar estos dos aspectos como la inclusión de la lógica inductiva y deductiva.

Para nuestro proyecto las características cualitativas serán utilizadas como técnicas de recolección de datos como la observación, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusiones grupales, evaluación de experiencias, historias de vida e interacción e introspección con grupos o comunidades relacionadas con la Gestión de Archivo Físico mediante las Normas ISO 30300.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para nuestra investigación enunciaremos algunos criterios a utilizar como es el caso de la forma **DOCUMENTAL O BILIOGRAFICA**, la cual se basa en el estudio que se realiza a partir de la revisión de diferentes fuentes bibliográficas o documentales sobre nuestro tema de Investigación como es La gestión de Archivo Físico y La logística de Documentos.

Utilizaremos procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; es decir, análisis, síntesis, deducción e inducción.

También usaremos otro criterio como es la **INVESTIGACIÓN DE CAMPO**, la cual se basa en un estudio que permite la participación real de nuestra realidad relacionada con el entorno a investigar, desde el mismo lugar donde ocurren los hechos y se desarrollan los problemas. A través de esta modalidad, se establecerán las relaciones entre las causas y los

efectos que predice la ocurrencia del problema o fenómeno enfocado a la realidad de la entidad a investigar.

3.3. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación Exploratoria

El objetivo principal de este tipo de investigación es proporcionar una comprensión del problema que se enfrenta. Esta investigación se utiliza en los casos en que es preciso definir el problema de manera más precisa.

Para nuestro caso en la gestión de Archivo Físico, explorar ciertos temas dispone de un amplio espectro de medios y técnicas para recolectar datos en diferentes ciencias como son la revisión bibliográfica especializada, entrevistas y cuestionarios, observación participante y no participante y seguimiento de casos y principalmente el criterio de la aplicación de normas ISO 30300.

La investigación exploratoria terminará cuando, a partir de los datos recolectados, haya sido posible crear un marco teórico y epistemológico lo suficientemente fuerte como para determinar qué factores son relevantes al problema y por lo tanto deben ser investigados.

3.3.2. Investigación Descriptiva

En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas.

Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren la mediciones de dos o más

características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características.

Se definirá ciertos objetivos en este tipo de investigación como:

- 1) Establecer las características demográficas de las unidades investigadas (número de población, distribución por edades, nivel de educación, etc.).
- 2) Identificar formas de conducta, actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación (comportamientos sociales, preferencias, etc.)
- 3) Establecer comportamientos concretos.
- 4) Descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación.

"Estos estudios describen la frecuencia y las características más importantes de un problema. Para hacer estudios descriptivos hay que tener en cuenta dos elementos fundamentales: El tamaño de Muestra y el instrumento de recolección de datos (Vásquez, 2005).

En este tipo de investigación nuestras causas y efectos en el problema enunciado de nuestra investigación serán:

Causas:

Técnicas de Archivo Documental.

Masiva entrega física de documentos

Permanencia a largo plazo de archivos.

Excesiva clasificación empírica de documentos.

Excesivo envío de archivo de las demás dependencias.

Efectos

Pocos Lugares de almacenamiento.

Desaprovechamiento de la Logística de la dependencia.

Poco espacio físico.

Perdida de documentos.

Poca evaluación a largo plazo de datos históricos.

Estrés psicológico.

Sanción por parte de los superiores.

3.3.3. Investigación Correlacional.

Los estudios correlacionales pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos.

Para nuestra investigación la relación que existe entre las variables Gestión de Archivo Físico con normas ISO y Logística de Documentos será expresada tanto en los métodos utilizados en archivo físico como en la eficiencia de los recursos que se aplique, ya comprometen a cierto porcentaje de aprovechamiento de todos los recursos de la empresa.

3.3.4. Investigación Analítica

Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Para nuestra propuesta de investigación será revisar todas las características de archivado que tiene la dependencia de Farmacia, revisar de que recursos dispone para el archivado y por último entender todos los niveles de documentos que posee la misma para la ejecución de una logística amplia y entendible.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para este proyecto será el número de población de 136 personas que conforman el personal administrativo que se conforma por el Departamento Financiero, Logística a su vez también el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A. (Departamentos que manejen archivos) **ANEXO 5**

Utilizaremos la siguiente Fórmula:

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

Donde:

N: Población

E: error.

Para el error lo definiremos en 5% ya que tenemos un nivel de confianza del 95% lo que implica que un nivel aceptable de respuestas otorgadas del 95%.

$$n = \frac{136}{(136 - 1)0,05^2 + 1}$$
$$n = 101.68$$
$$n = 102$$

Para nuestro proyecto se realizará 102 encuestas para todo el personal administrativo de Plasticaucho Industrial S.A. (**ANEXO 6**)

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis: La Implementación de un Sistema de Archivo Físico mediante las Normas ISO 30300, mejorará la eficiencia de la Logística de Documentos en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A:

Variable Independiente: Gestión de Archivo Físico

Conceptualización	Categoría	Indicador	Ítem	Técnica
Definimos a la forma de administración que podrá tener el profesional encargado sobre las acciones de documentos que tenga la dependencia y demás características del mismo. (Guirado, 2004)	Fundamentos y Terminología	Informes	¿Cree Ud. que los informes elaborados sobre la documentación existente ayudan a Alcanzar los Objetivos y regularizar los requisitos de una auditoría interna?	Encuesta
		Doc. legales	¿Identifica que los documentos legales de su dependencia se encuentran archivados de forma concreta?	Encuesta
	Requisitos	Información	¿Qué tipo de información se encuentra de forma activa en el Departamento Financiero?	Encuesta
		Recursos	¿Se encuentra ordenado de forma digital todos los archivos de la dependencia?	Encuesta
	Directrices	Parámetros	¿Qué condiciones podemos emplear para establecer nuestras directrices?	Encuesta

Variable Dependiente: Logística de Documentos

Conceptualización	Categoría	Indicador	Ítem	Técnica
Es tomado del ámbito militar para ser utilizado en el mundo empresarial como el término que, en un sentido general, se refiere: 1) al posible flujo de los recursos archivísticos que una empresa va a necesitar para la realización de sus actividades; y 2) al conjunto de operaciones y tareas relacionadas con el envío de productos terminados al punto de consumo o de uso	Sistema de Archivo Manual	Disposición del Archivado	¿Qué tipo de sistema de almacenamiento emplearía para el proceso de aplicación de Normas ISO 30300?	Encuesta
		Localización y Uso	Entiende e identifica la localización de cada archivo que posee la dependencia	Encuesta
	Sistema de Archivo Electrónico	Software	Estaría en la capacidad de manejar un sistema creado para el manejo de forma electrónica de los archivos?	Encuesta
		Seguridad	¿Cuál es el nivel de protección que identificaría para los archivos almacenados electrónicamente?	Encuesta
	Proceso Documental	Ciclo del documento	¿Conoce ud. algún ciclo documental para el ordenamiento de los archivos?	Encuesta

Para este caso se utilizará la técnica de recolección encuesta la cual esta adjuntada en el ANEXO N.- 1

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
INFORMACIÓN SECUNDARIA 1. Lectura Científica	1. Libros de Gestión de Archivos 2.- Tesis de Grado de Archivística.
INFORMACIÓN PRIMARIA 1. ENCUESTA	CUESTIONARIO

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿PARA QUE?	Para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación.
2. ¿A QUE PERSONAS VAMOS APLICAR?	La investigación se la realizara a empleados del Departamento Financiero y del Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A ciudad de Ambato
3. ¿SOBRE QUE ASPECTOS?	Sobre La Gestión de Archivos Físicos, ISO 30300 y La Logística de Documentos

4. ¿QUIÉN?	Francisco Chagcha
5. ¿CUÁNDO?	De Septiembre 2014 a Abril 2015
6. ¿CUANTAS VECES?	Se realizara una vez a cada uno de los investigados
7. ¿CON QUE TÉCNICAS?	Encuesta
8. ¿CON QUE INSTRUMENTOS?	Cuestionario
9. ¿EN QUE SITUACIÓN?	Se buscara el momento más adecuado para obtener datos reales y concretos

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para analizar y procesar la información procedemos de la siguiente manera.

CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para poder tener una buena codificación se procederá a enumerar cada una de las preguntas del cuestionario aplicado a para que de esta manera se facilite el proceso de tabulación obteniendo una información real y dando una solución adecuada al problema.

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para proceder a realizar la tabulación de datos se mejor manera la realizara a través del programa SPSS, lo que nos permitirá interpretar y analizar algunos aspectos.

GRAFICAR

Para esta presentación se utilizara graficas de barras o pasteles

ANALIZAR GRÁFICOS ESTADÍSTICOS.

Para proceder analizar los datos, se realizara por medio de porcentajes que nos permitirá interpretar los resultados que proyecten.

INTERPRETACIÓN

Lo que nos permitirá dar un mayor enfoque al trabajo investigado sobre la problemática encontrada.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para la realización de la presente investigación se tomo en cuenta al Departamento de Finanzas de Plasticaucho Industrial S.A. de la ciudad de Ambato, para este criterio se ha utilizado como herramienta la encuesta.

4.2. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Mediante la herramienta utilizada de la encuesta permitió determinar en qué estado y cuál es el requerimiento específico para el departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A. con relación a las normas ISO 30300 a ser aplicadas.

Los resultados de la misma se encuentran a continuación:

4.2.1 Encuesta aplicada para identificar los sistemas de almacenamiento de archivo en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A. y determinar la aplicación de las normas ISO 30300:

1. ¿Cree Ud. que los informes elaborados sobre la documentación existente ayudan a Alcanzar los Objetivos y regularizar los requisitos de una auditoría interna?

TABLA N.- 1 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 1.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	78	76,47%
NO	24	23,53%
TOTAL	102	100,00%

Fuente: Dpto. Financiero PISA.

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

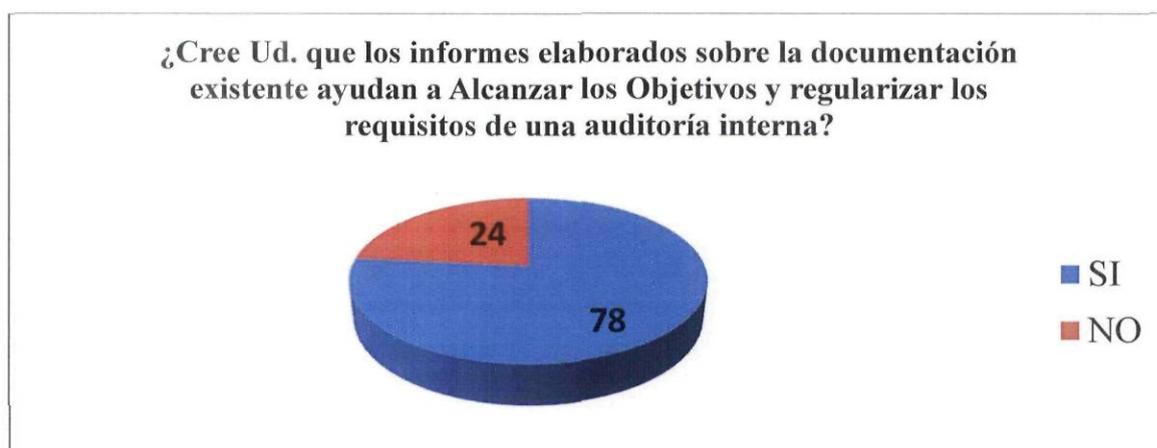


GRÁFICO N.- 1 Representación gráfica de los datos obtenidos en la pregunta 1.

Fuente: Tabla N.-1

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada 78 personas piensan que los informes que se elaboran sobre la documentación están orientados o sirven para el alcance de objetivos y por consecuencia el cumplimiento de requisitos en una auditoria y 24 personas opinan que ese criterio no ayuda en cierta forma a realizar esos procesos.

2. ¿Identifica que los documentos legales de su dependencia se encuentran archivados de forma concreta?

TABLA N.- 2 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 2.

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	24	23.53%
NO	56	54.91%
DEPENDE DE LOS ORIGENES DE LOS DOCUMENTOS	22	21.56%
TOTAL	102	100%

Fuente: Dpto. Financiero PISA.

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)



GRÁFICO N.- 2 Representación gráfica de los datos obtenidos en la pregunta 2.

Fuente: Tabla N.-2

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada a las 102 personas en el departamento financiero las 56 personas detallan que los documentos legales no se encuentran archivados de forma concreta, 22 personas afirma que se encuentra archivado de forma concreta y las 22 restantes discierne en que depende de los orígenes del archivo para la ubicación concreta.

En este criterio entonces definimos que los archivos no se encuentran con un orden concreto o no se sigue un sistema complementario para el archivo de los mismos según el tipo de archivo que sea.

3. ¿Qué tipo de información se encuentra de forma activa en el departamento:?

TABLA N.- 3 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 3.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Administrativa	22	21,57%
Privada	33	32,35%
Financiera	14	13,73%
Contable	18	17,65%
Generalidad de los clientes	15	14,71%
TOTAL	102	100,00%

Fuente: Dpto. Financiero PISA.

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

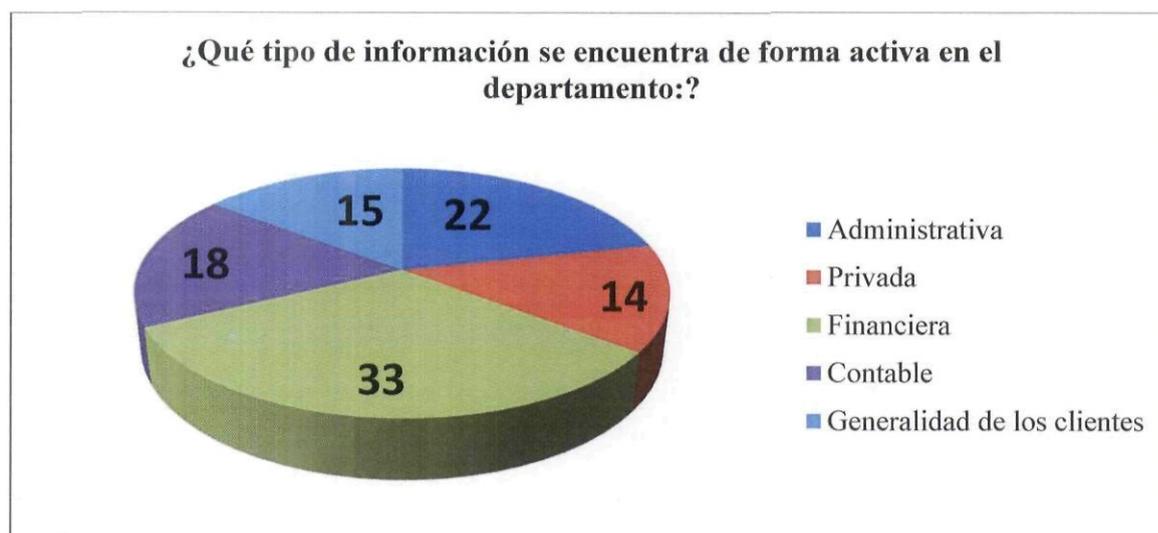


GRÁFICO N.- 3 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 3.

Fuente: Tabla N.-3

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este caso de los 102 encuestados las 33 personas tiene la conciencia clara de que el tipo de información que se encuentra en el departamento es Financiera, 22 personas deliberan que la información es de tipo Administrativa, 18 personas piensan que es de tipo Contable, 15 personas afirman que es de procedencia con respecto a la Generalidad de los clientes, y 14 opinan que es de tipo Privada.

Los resultados presentados en esta preguntan nos indican que en el departamento su gran mayoría el archivo activo es de tipo Financiero es decir Ingresos de pagos, cheques, retenciones transferencia Notas de Crédito, Notas de débito, etc.

4. ¿Se encuentra ordenado de forma digital todos los archivos de la dependencia?

TABLA N.- 4 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 4.

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	14	13.72%
NO	88	86.28%
TOTAL	102	100%

Fuente: Dpto. Financiero PISA.

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)



GRÁFICO N.- 4 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 4.

Fuente: Tabla N.- 4

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para esta pregunta las 88 personas definen que los archivos de la dependencia no se encuentran ordenados de forma digital y las 14 restantes determinan que en cierto criterio sí.

Para estos ciertos archivos en la dependencia no se encuentra esquematizados o señalados de forma digital la cuál en este caso incurre en un desaprovechamiento del espacio físico de archivado y no se tiene un conocimiento ordenado para ordenar archivos físicos en forma digital.

5. ¿Qué condiciones podemos emplear para establecer nuestras directrices?

TABLA N.- 5 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 5.

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
POLÍTICAS EMPRESARIALES	20	19.60%
SEGUIMIENTO DE NORMAS ISO	70	68.63%
CRITERIO EMPÍRICO	12	11.77%
TOTAL	102	100%

Fuente: Dpto. Financiero PISA.

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

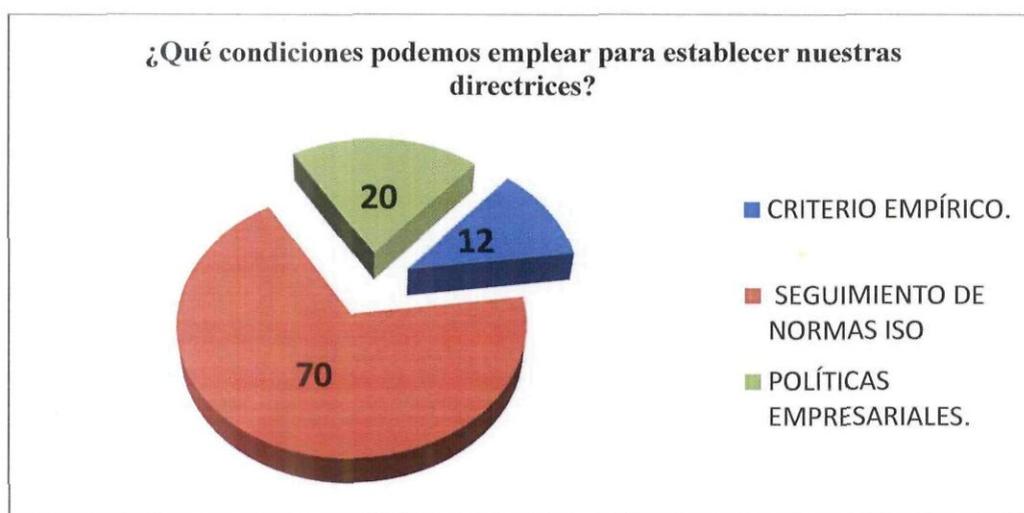


GRÁFICO N.- 5 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 5.

Fuente: Tabla N.- 5

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para esta pregunta 70 personas definen que las condiciones que podemos emplear son los criterios que nos puede proporcionar las normas ISO, 12 personas en cambio se manejan con un criterio de experiencia ya definido y 20 personas suelen aplicarlo dependiendo de las políticas.

En la cuantificación mayoritaria claramente la definimos por el criterio de normas ISO, ya que la empresa lo tiene aplicado y sería una herramienta factible para el archivado y respaldo en procesos de auditoría y tener una disposición ordenada para todos los documentos.

6. Qué tipo de sistema de almacenamiento emplearía para el proceso de aplicación de Normas ISO 30300:?

TABLA N.- 6 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 6.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Sistema Físico Tradicional	21	20,59%
Sistema Informático aplicado al archivo	38	37,25%
Ambos	43	42,16%
TOTAL	102	100,00%

Fuente: Dpto. Financiero PISA.

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

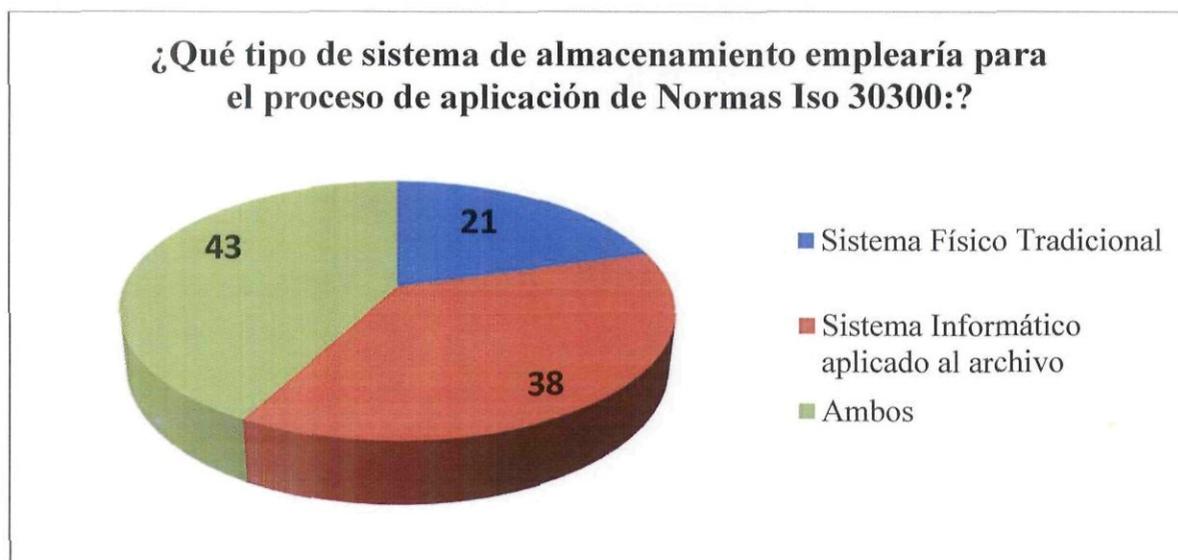


GRÁFICO N.- 6 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 6.

Fuente: Tabla N.-6

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su gran mayoría 43 personas encuestadas afirman que el tipo de sistema de almacenamiento a implementarse podría ser la unión del Sistema Tradicional con el Sistema Informático, 38 personas piensan que se debería aplicar solo el Sistema Informático y 21 personas opinan que solo se debería usar el sistema tradicional.

Con esto definimos que en el departamento financiero se puede implementar los dos sistemas ya que el manejo se ratifica sencillo y se puede realizar ciertos ajustes en capacitación hacia los sistemas informáticos.

7. Entiende e identifica la localización de cada archivo que posee la dependencia

TABLA N.- 7 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 7.

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	67	65.68%
NO	23	22.55%
DEPENDE DEL TIPO DE ARCHIVO	12	11.77%
TOTAL	102	100%

Fuente: Dpto. Financiero PISA.

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

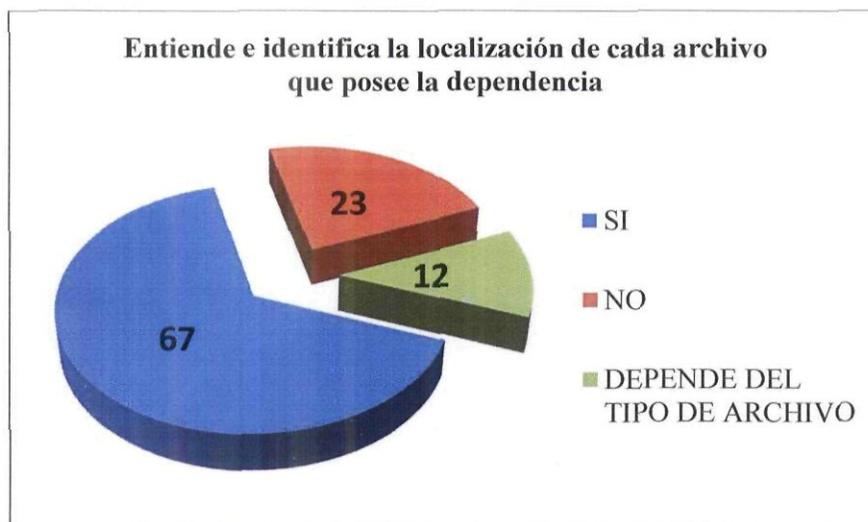


GRÁFICO N.- 7 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 7.

Fuente: Tabla N.- 7

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para esta pregunta 67 personas afirman que si entienden e identifican la localización del archivo, 23 determinan que no y 12 responde que dependerá del tipo de archivo que se maneje.

Con estos criterios definimos que la localización de los archivos es accesible en su gran mayoría para el personal, no obstante con este criterio se tendrá como punto de partida para la aplicación de la propuesta.

8. Estaría en la capacidad de manejar un sistema creado para el manejo de forma electrónica de los archivos?

TABLA N.- 8 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 8.

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	54	52.94%
NO	9	8.82%
REQUIERE CAPACITACIÓN PREVIA	49	48.04%
TOTAL	102	100%

Fuente: Dpto. Financiero PISA.

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

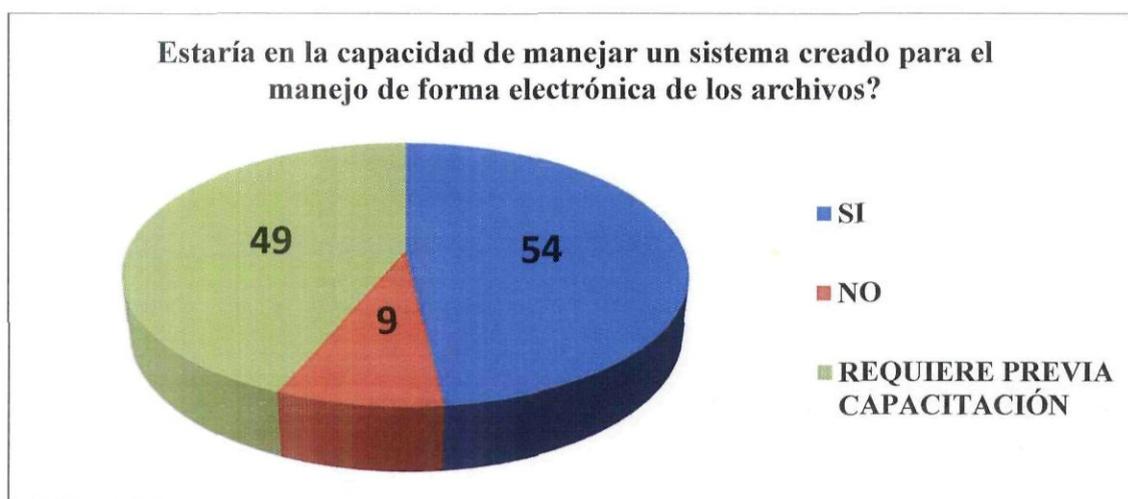


GRÁFICO N.- 8 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 8.

Fuente: Tabla N.- 8

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para esta pregunta 54 personas estarían en la capacidad de manejar el sistema para manejo de forma electrónica, 49 afirman que requieren un capacitación previa y 9 no estarían dispuestos.

Con estos criterios definimos entonces que para la aplicación de las normas ISO 30300 se tendrá una mayoritaria aceptación y se requerirá adicional cierta capacitación para el personal que esté dispuesto a aplicarlo.

9. ¿Cuál es el nivel de protección que identificaría para los archivos almacenados electrónicamente?

TABLA N.- 9 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 9.

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SEGURIDAD DE ADMINISTRADOR	11	10.78%
SEGURIDAD DE NIVEL EMPLEADO	74	72.55%
SEGURIDAD INDIVIDUALIZADA	17	16.67
TOTAL	102	100%

Fuente: Dpto. Financiero PISA.

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

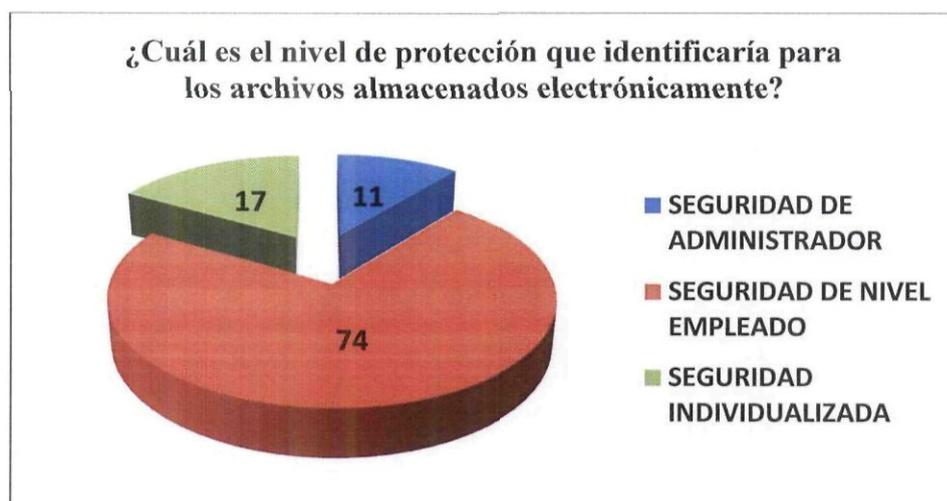


GRÁFICO N.- 9 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 9.

Fuente: Tabla N.- 9

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para esta pregunta 74 personas afirmaron que desean un nivel de seguridad de empleado, 17 contestaron que la seguridad de los mismos debe estar individualizada y 11 personas afirman que la seguridad debe estar en nivel administrador.

Con estos criterios claramente se define que los colaboradores manejan un determinado tipo de archivo de forma individual, es decir aplicarlo para cada empleado en el caso de la seguridad de administrador se dispone como las personas que están en puestos de control o supervisión y para la seguridad individualizada se detalla como empleados que manejan su seguridad de forma arbitraria.

10. ¿Conoce Ud. algún ciclo documental para el ordenamiento de los archivos?

TABLA N.- 10 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 10.

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	19	18.62%
NO	83	81.38%
TOTAL	102	100%

Fuente: Dpto. Financiero PISA.

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

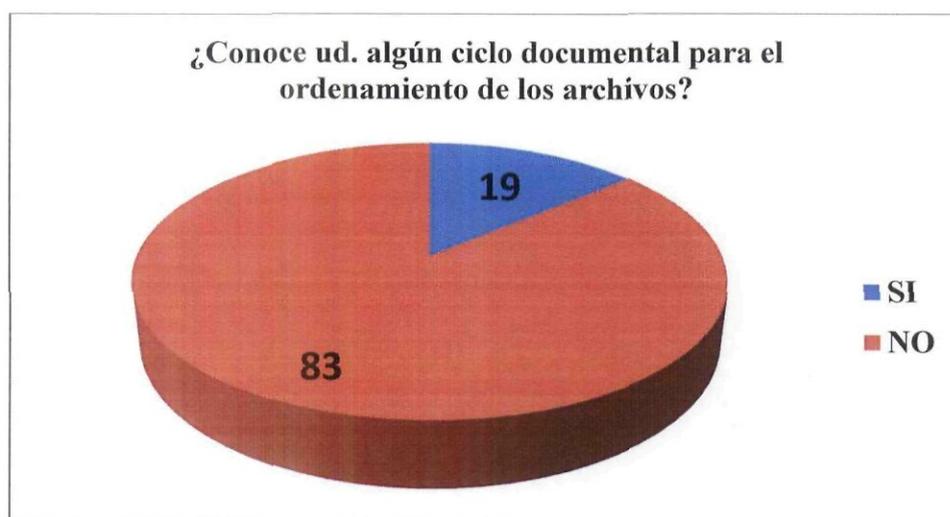


GRÁFICO N.- 10 Tabulación numérica de los datos obtenidos en la pregunta 10.

Fuente: Tabla N.- 10

Elaborado por: Francisco Chagcha (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En esta pregunta 83 personas definen que no conocen un ciclo documental de ordenamiento de archivos y 19 personas afirma que si tienen ese criterio de conocimiento.

Con esto definimos que la mayoría de colaboradores no conoce uno de los procesos que contiene la norma ISO 30300 que es el ciclo documental y las 19 restantes definen de forma general que es un ciclo documental.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Para esto definiremos que la verificación es el criterio para presentar los resultados obtenidos de la investigación, donde se evaluará la hipótesis mediante el estadígrafo estadístico conocido como CHI Cuadrado.

En nuestro caso vamos a enunciar la hipótesis ya definida con las respectivas variables, dependiente e independiente:

HIPOTESIS

La Implementación de un Sistema de Archivo Físico mediante las Normas ISO 30300, mejorará la eficiencia de la Logística de Documentos en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A.

Variables

Gestión de Archivo Físico (Variable independiente)

Logística de Documentos (Variable dependiente)

4.3.1 Formulación de la Hipótesis

Ho= Hipótesis Nula.

Hi= Hipótesis Alternativa.

4.3.1.1 Aplicación Lógica

Ho= La Implementación de un Sistema de Archivo Físico mediante las Normas ISO 30300, no mejorará la eficiencia de la Logística de Documentos en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A.

Hi= La Implementación de un Sistema de Archivo Físico mediante las Normas ISO 30300, si mejorará la eficiencia de la Logística de Documentos en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A.

4.3.2 Aplicación Matemática

0 es igual a e

0 no es igual a e

4.3.3 Elección de la prueba Estadística.

Para este criterio se adoptará la formula de Ji Cuadrado:

ECUACIÓN N.- 1 Formula para el cálculo de Ji Cuadrado.

$$X^2 = \sum \frac{(O - e)^2}{e}$$

En donde:

X^2 = chi cuadrado.

O = Respuestas observadas

e = Respuestas esperadas

Para la matriz de tabulación cruzada se tomara en cuenta las siguientes preguntas:

- 1. ¿Cree Ud. que los informes elaborados sobre la documentación existente ayudan a Alcanzar los Objetivos y regularizar los requisitos de una auditoría interna?**
- 10. ¿Conoce Ud. algún ciclo documental para el ordenamiento de los archivos?**

4.3.3.1 Respuestas Observadas

TABLA N.- 11 Tabla de Respuestas Observadas.

ALTERNATIVAS	CATEGORÍA		TOTAL
	SI	NO	
1. ¿Cree Ud. que los informes elaborados sobre la documentación existente ayudan a Alcanzar los Objetivos y regularizar los requisitos de una auditoría interna?	78	24	102
10. ¿Conoce Ud. algún ciclo documental para el ordenamiento de archivos?	19	83	102
SUBTOTAL	97	107	204

4.3.3.2 Respuestas Esperadas

TABLA N.- 12 Tabla de Respuestas Esperadas.

ALTERNATIVAS	CATEGORÍA		TOTAL
	SI	NO	
1. ¿Cree Ud. que los informes elaborados sobre la documentación existente ayudan a Alcanzar los Objetivos y regularizar los requisitos de una auditoría interna?	48,5	53,5	102
10. ¿Conoce Ud. algún ciclo documental para el ordenamiento de archivos?	48,5	53,5	102
SUBTOTAL	97	171	204

Porcentaje de error: Para este caso se aplicara un porcentaje de error del 5% (nivel de significancia) o 0.05.

4.3.4 Grados de Libertad

Se obtiene aplicando la siguiente fórmula:

ECUACIÓN N.- 2 Formula para el cálculo de los grados de libertad.

$$Gl = (F-1) (C-1)$$

Donde:

Gl= Grados de Libertad.

F= Filas.

C= Columnas.

Así:

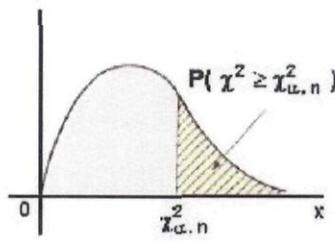
$$Gl = (F - 1)(C - 1)$$

$$Gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$Gl = 1$$

En el siguiente cuadro se observa la distribución de Ji Cuadrado el cuál aplicaremos:

GRÁFICO N.- 11 Cuadro de Distribución de Ji Cuadrado



Probabilidad de un valor superior					
Grados de libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86

Para nuestro caso entonces se tomará el valor de 3.84:

Cálculo

TABLA N.- 13 Tabla de los datos calculados de la formula de Ji Cuadrado.

ALTERNATIVAS	O	e	O-e	$(O - e)^2$	$\frac{(O - e)^2}{e}$
Pregunta 1 Alternativa 1	78	48,5	-29,5	870,25	17,943299
Pregunta 1 Alternativa 2	24	53,5	-29,5	870,25	16,266355
Pregunta 10 Alternativa 1	19	48,5	-29,5	870,25	17,943299
Pregunta 10 Alternativa 2	83	53,5	29,5	870,25	16,266355
SUBTOTAL	204	204	0	3481	68,419308

4.3.5 Criterio Final

$X^2c = 68,41$ (Chi Cuadrado)

$X^2t = 3.84$ (Valor Crítico)

Para este caso entonces como Chi cuadrado es mayor que le valor crítico, aceptamos la hipótesis alternativa es decir que “La Implementación de un Sistema de Archivo Físico mediante las Normas ISO 30300, si mejorará la eficiencia de la Logística de Documentos en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A” y dejamos de lado la Hipótesis nula.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Mediante los resultados obtenidos y en relación a los objetivos planteados en la presente investigación encontramos las siguientes conclusiones:

- Para el departamento de Crédito y Cobranza la disponibilidad de informes documentados en base a parámetros de normalización es muy importante porque se tiene a disposición y posibilidad un mejor desarrollo en el proceso de auditoría.
- Una ayuda primordial será encontrar los criterios necesarios para aplicar el ordenamiento de archivo en base a las normas ISO, característica importante en el desarrollo de todos los procesos empresariales.
- Debido a la extensión del personal que labora en la empresa y en el departamento solo se aplicará a un conjunto, el cual dará los resultados y la evidencia necesaria para aplicar las Normas ISO 30300.
- Para el caso de Normas ISO se tomará en cuenta que no solo se utiliza en las empresas grandes sino en cualquier institución que tenga definidos sus procesos.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se tomará en cuenta además todos los términos y requerimientos necesarios para poder aplicar a pleno las normas ISO 30300.
- Para la aplicación de las normas se deberá tener una predisposición laboral plena y una previa capacitación para que el desarrollo de este nuevo proceso de las facilidades y la aceptación a ser aplicado en el departamento.
- Se deberá además utilizar de forma correcta todos los requerimientos necesarios para efectivizar los resultados y dar lugar a la toma de decisiones para la aplicación de esta norma.
- Se deberá documentar de forma general y si se requiere de forma concreta a la alta dirección, ya que se está manejando información privada dentro de la empresa.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

Título: “APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 30300 A LOS PROCESO DE ARCHIVO FÍSICO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE PLASTICAUCHO INDUSTRIAL.”

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Nombre de la Institución: Plasticaucho Industrial S.A.

Nombre del Departamento: Crédito y Cobranzas.

Provincia: Tungurahua.

Cantón: Ambato.

Dirección: Av. Indoamérica km dos y medio vía a Quito.

Teléfono: 032 998500.

Responsable: Francisco Xavier Chagcha Frutos.

Tiempo estimado para la ejecución: Inicio: Diciembre 2014: Fin Abril 2015.

Costo: \$1,000.

Financiamiento: Recursos de la empresa y propios.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.

En la actualidad y principalmente en nuestro país las empresas buscan una característica que las vaya definiendo ya sea en producto, calidad o procesos, adquirir esta idea principalmente da lugar a tomar en cuenta la normativa ISO, la cual se aplica o se define para la mejora de procesos.

Para este caso y en Plasticaucho Industrial ya tenemos esa características ahora seguir implementando el modelo que como resultado final es la mejora continua involucra a que cada departamento y principalmente el de Crédito Y Cobranza, adquiera esa visión.

Uno de los detalles principales es que adicional a poseer o aplicar la Norma ISO 9001 - 2008 es seguir implementando cada una de las familias que posee la ISO y para definir el criterio y manejo de archivos físicos se toma en consideración la Norma ISO 30300, que

dan lugar a conformar el buen gobierno e información de documentos, adquiriendo principalmente la responsabilidad clave para cada proceso que ha de definirse en el departamento.

Los resultados de esta aplicación se verán reflejados en el contexto de los procesos a los cuáles se aplicara y posteriormente dará lugar a que no solo el departamento de Crédito y Cobranza realice la aplicación total sino que toda la empresa comience con la misma ya que dicha acreditación da lugar a que se implemente en la totalidad de la empresa.

6.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

La implementación de la Norma ISO 30300 servirá como base para las políticas, estrategias y análisis organizativo dentro del departamento ya que permitirá evidenciar y levantar los procesos que involucran manejo de archivo.

Adicional permitirá el manejo sistemático, aseguramiento de documentos de importancia alta y dispondrá de una accesibilidad clave de tiempo completo para cada archivo cuando se requiere.

Es de suma importancia poner en claro que dicha aplicación minimizará los recursos de oficina que se utiliza en el departamento, es decir actuando directamente de forma eficaz y responsable con la empresa y el medio ambiente (Para clave de las Normas ISO 14000).

Como parte principal de la aplicación de la norma se relacionara en el marco estratégico de la empresa influyendo o creando políticas, liderazgo, planificación, evaluación, supervisión y mejora para encontrar la gestión correcta del manejo de documentos en el departamento de Crédito y Cobranza, basándose en las prácticas y procedimiento internacionales que propone la Norma ISO 30300.

6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

6.4.1 Objetivo General

Implementar la familia de Normas ISO 30300 en la logística de de procesos de manejo de archivo y documentos del departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A.

6.4.2. Objetivos Específicos.

Identificar todas las especificaciones de la Norma ISO 30300 para la implementación de la misma.

Describir los procesos que involucran manejo de documentos físicos.

Describir las políticas necesarias para la aplicación de la Norma ISO 30300.

Detallar los responsables de gestión para el proceso de manejo de archivo físico.

Detallar los responsables operativos para el proceso de manejo de archivo físico.

Controlar de forma física como digital los documentos relacionados con los clientes que ayudan a la toma de decisiones en el departamento de Crédito y Cobranza.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.

Este análisis se fundamenta en algunos puntos detallados a continuación:

6.5.1. Análisis Económico

Para dicha característica se debe tomar en cuenta que las Normas ISO 30300 influyen en lo que concierne al aprovechamiento de los recursos de oficina es decir utilizando como herramienta base la tecnología.

6.5.2. Análisis Social Cultural.

En este criterio la aplicación de las normas influenciarán a todos los involucrados dentro de la organización a proceder con el manejo y aseveración de procesos y políticas con base en las Normativas internacionales.

6.5.3. Análisis Organizacional.

Para este análisis las normas serán de gran utilidad porque se necesitara el apoyo de los gestores o jefes departamentales para una implementación total en gran medida se dispondrá plenamente del apoyo de la alta dirección en colaboración con el personal que se disponga a cargo.

6.5.4. Análisis Tecnológico.

Se dispondrá y se implementara como herramienta base todo lo relacionado con la tecnología para que sea de gran ayuda en el levantamiento de los procesos y sirva ya de respaldo en los criterios de decisión esto como herramienta base para el personal de gestión.

6.5.5. Análisis Operativo.

En esta característica se verá implementada por la gran importancia de colaboración que dispondrá cada gestor y cliente interno dentro del departamento porque no solo se fundamentará en el trabajo en equipo sino en la buena gestión que ayuda a la lata dirección dentro de Plasticaucho Industrial S.A.

6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TEÓRICA.

Factores Internos:

Se definen como factores internos a los aspectos o características que forman parte de la gestión de una empresa, que principalmente identifica de forma general como es la empresa.

Factores Externos:

Son las características de la empresa que forman parte de un contexto que tiene relación la empresa externo a ella, en este caso será mercado nacional, política gubernamental, etc.

Leyes:

Son hechos que se manifiestan en actos, es decir es un estatuto jurídico expresado por una dignidad competente en un marco nacional, provincial, cantonal, empresarial, etc.

Proceso:

Se define a un proceso como un conjunto de actividades o pasos que se encuentran relacionados de forma sucesiva para transformar aspectos de entrada en resultados a convenir según la característica del mismo.

Política:

Es la intención o dirección general de la empresa o de un departamento en relación con el sistema de gestión formalmente expresadas por la alta dirección.

Sistema de Gestión Documental

Herramienta para dirigir y controlar una organización o departamento dentro del contexto de procesos que se refieren a documentos.

Normas ISO 30300

Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas y objetivos, y los procesos para alcanzarlos.

Está constituido por,

Política y objetivos;

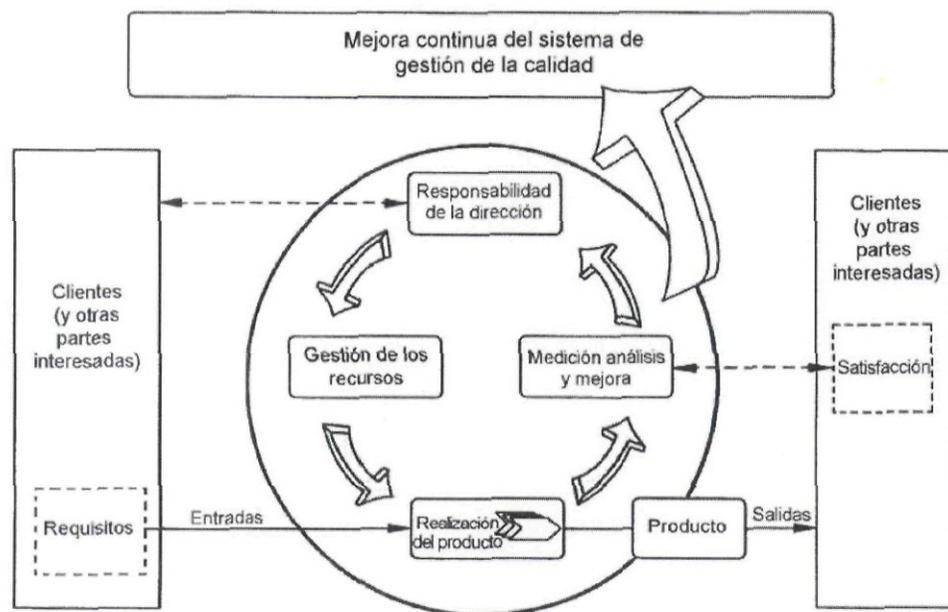
La organización interna (los recursos, la estructura organizativa, los procesos, los materiales, la información y los documentos);

Los resultados.

Y se desarrolla en un entorno (legal, social, cultural, económico, empresarial).

Estructura del Sistema de Gestión

GRÁFICO N.- 12 Estructura del Sistema de Gestión.



Fuente: Estructura Fundamental de la Gestión de Calidad, referenciada con las Normas ISO.

Aplicabilidad

La norma se definirá y tendrá una aplicación para:

Llevar a cabo las actividades de la organización y prestar servicios de forma eficiente, es decir cumpliendo los requisitos legislativos, reglamentarios y de rendición de cuentas.

Optimizar la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad de gestión en el departamento, es decir facilitando la gestión efectiva en el caso de presentarse alguna anomalía o nuevo proceso.

Proporcionar protección y apoyo en las auditorias o respaldos legislativos, que incluyen la gestión de riesgos asociados con la existencia o no de falta de argumentos de una actividad organizativa.

Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, clientes y las partes interesadas actuales y futuras basadas en la investigación y desarrollo.

Y Mantener una memoria corporativa, colectiva, departamental y organizacional para apoyar no solo a la empresa en sí, adicional a la responsabilidad social.

Beneficios clave.

Incremento en la eficacia del departamento y la organización.

Cumplimiento de la legislación y los requisitos de entornos regulados.

Eliminación de información redundante y duplicada.

Aumento de información compartida para toda la organización.

Y la garantía de utilizar un modelo internacionalmente aceptado para el establecimiento e implementación de las políticas y objetivos.

6.7. MARCO METODOLÓGICO.

Para la aplicación de la normativa definiremos en primera instancia los factores internos y externos dentro del departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A. (ISO, 2011)

Factores Internos:

TABLA N.- 14 Factores Internos del Departamento de Crédito y Cobranza.

FACTORES INTERNOS	DETALLE
Procesos propios	En este caso se definirá o se aplicará para qué criterios se encuentra establecido el resultado esperado
Características diferenciales de los clientes	El cliente en algunos casos se encuentra involucrado en distintas criterios donde tendrá lugar el análisis propio.
Políticas generales establecidas	Fundamento legal que dispone como base el departamento tomándose como punto de partida para definir criterios
Personal propio del departamento	Son los involucrados los cuáles definirán y establecerán las pautas claras a definirse en las entradas salidas y procesos en sí del departamento.

Factores Externos:

TABLA N.- 15 Factores Externos del Departamento de Crédito y Cobranza.

FACTORES EXTERNOS	DETALLE
Personal relacionado con el Departamento.	En este detalle se dispone al personal que comprende al área de ventas y al departamento financiero.
Auditorias	Es y será el participante clave para la evaluación de todo el levantamiento de procesos.
Comportamiento Macro de Gestión	Es el criterio diferenciador que dispondrá el departamento de Crédito y Cobranza con respecto a los demás departamentos.
Manejo diferenciador de procesos	Será la guía o el modelo a seguir clave en cuanto a la externalidad relacionada con los distintos departamentos en el marco de coyuntura con el Departamento de Crédito y Cobranza.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

Para este apartado se tomará en cuenta toda la normativa y documentos que maneja el departamento de Crédito y Cobranza. (An, 2012)

Para el caso de los procesos de **retenciones** se tomará como reglamento base el detallado por el Servicio de Rentas Internas (SRI).

Para el ingreso de **cheques**, se tomara como fundamento legal la Ley de Cheques emitida por los bancos.

Para la creación de **clientes y manejo de cupos de crédito**, se dispondrá como base la fundamentación de políticas ya realizadas pero enmarcadas de forma general (Política de Crédito y Cobranza).

REQUISITOS CLAVE DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA:

Actividades:

Control de los índices de morosidad por parte de los clientes.

Creación de nuevos clientes.

Ampliación de cupo de clientes.

Ingreso de Retenciones enviadas por los clientes.

Ingreso de cheques enviados por los clientes.

Departamento:

Financiero.

Controles:

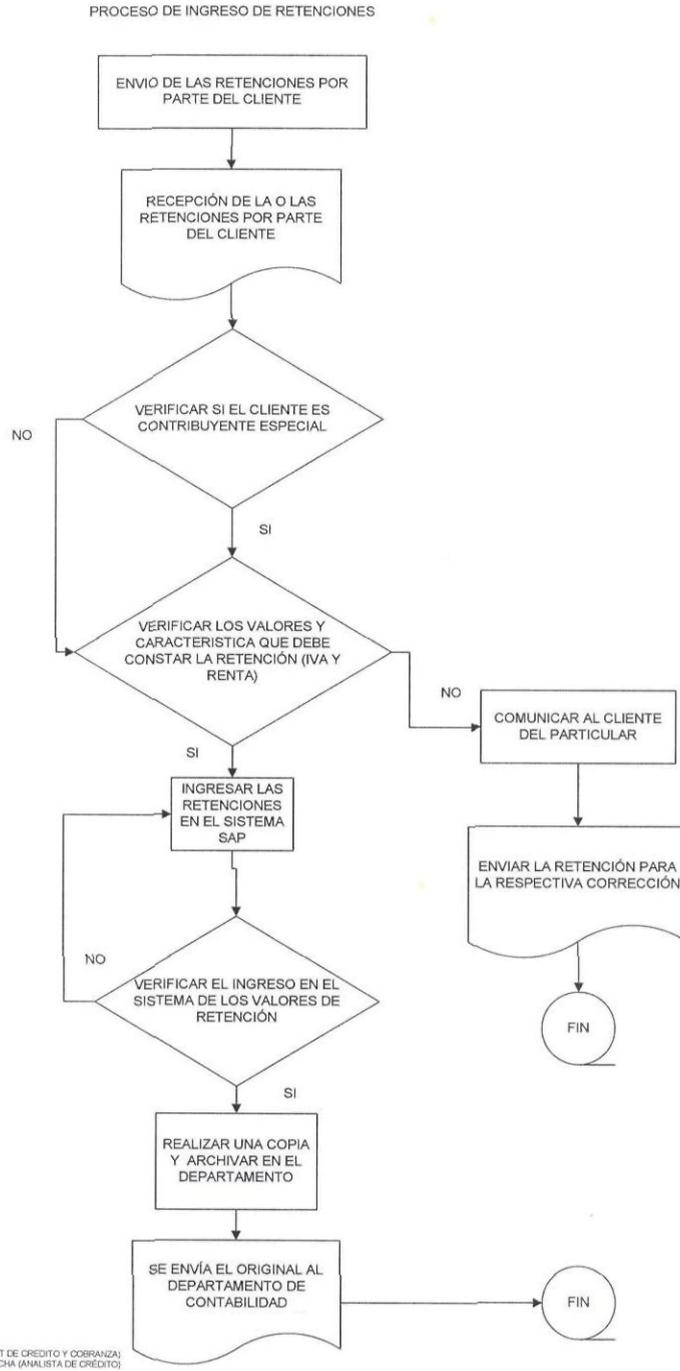
Controlar la cobranza por parte del área de ventas dependiendo del canal o sector que pertenezca cada asistente.

LIDERAZGO POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN.

Adicional se define que esto se puede poner en marcha gracias a la Jefatura de Crédito y Cobranza (Moldrich, 1998) lo que permitió evidenciar los procesos que señalamos a continuación para describir y enmarcar los mismos en la gestión de documentos (Flujogramas de Procesos):

Ingreso de Retención:

GRÁFICO N.- 13 Proceso de Ingreso de Retenciones.

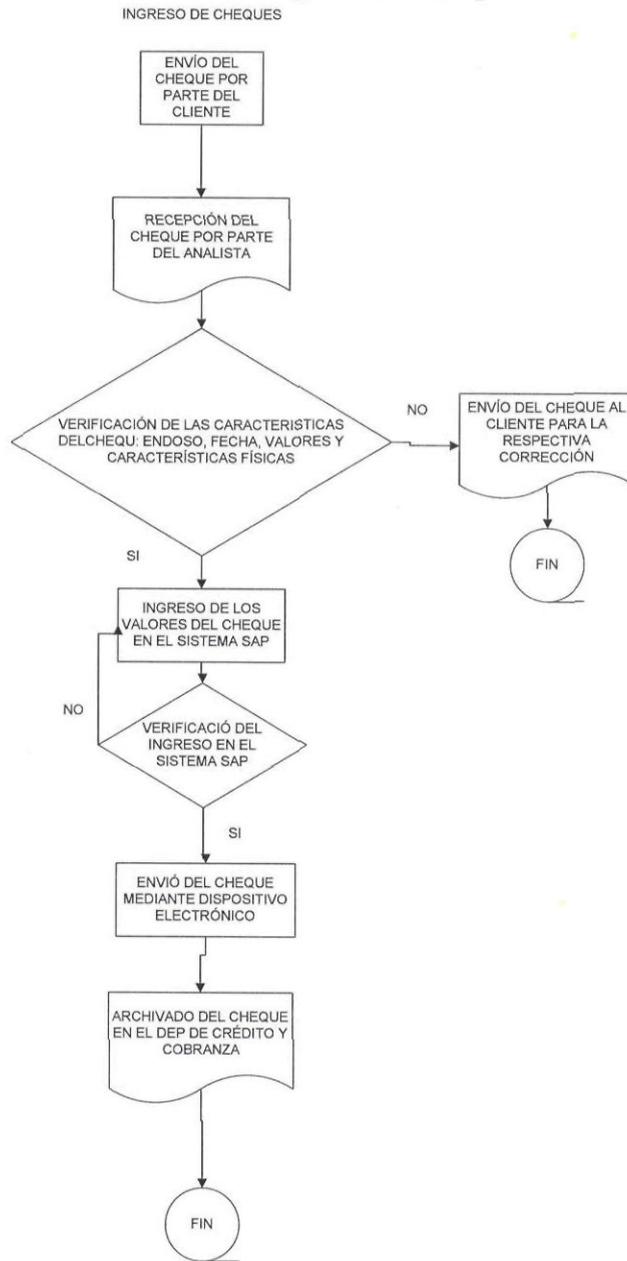


AUTORIZADO POR:
REALIZADO POR:

MERY AGUILAR (JEFE DPT DE CREDITO Y COBRANZA);
FRANCISCO CHAGCHA (ANALISTA DE CREDITO);

Ingreso de Cheques:

GRÁFICO N.- 14 Proceso de Ingreso de Cheques.

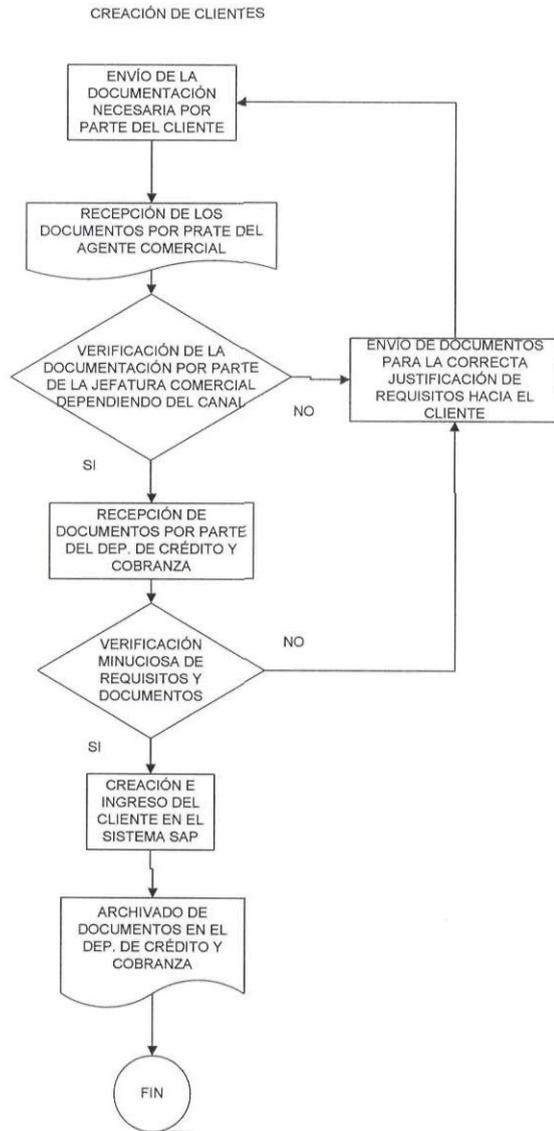


AUTORIZADO POR: MERY AGUILAR (JEFE DPT DE CREDITO Y COBRANZA)
REALIZADO POR: FRANCISCO CHAGCHA (ANALISTA DE CRÉDITO)



Creación de Clientes:

GRÁFICO N.- 15 Proceso de creación de Clientes.



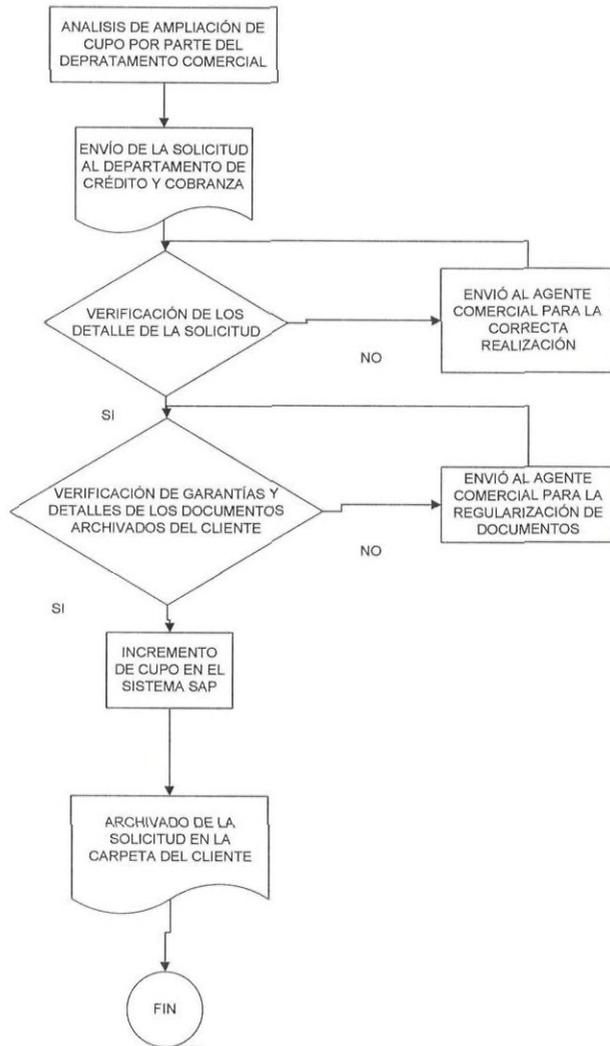
AUTORIZADO POR: MERY AGUILAR (JEFE DPT DE CRÉDITO Y COBRANZA)
REALIZADO POR: FRANCISCO CHAGCHA (ANALISTA DE CRÉDITO)



Ampliación de cupo de clientes:

GRÁFICO N.- 16 Proceso de Ampliación de Cupo de Crédito de Clientes.

AMPLIACIÓN DE CUPO DE CLIENTES



AUTORIZADO POR: MERY AGUILAR (JEFE DPT DE CREDITO Y COBRANZA)
REALIZADO POR: FRANCISCO CHAGCHA (ANALISTA DE CRÉDITO)



POLÍTICAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS

Plan:

Cabe recalcar que la inclusión de esta nueva política será un ajuste al manejo que siempre se ha venido realizando en el departamento de Crédito y Cobranza.

PROPOSITO:

Se establecerá un programa de gestión de records, identificando, las responsabilidades del personal respecto a los proceso y tratamiento de gestión documental, las metas y objetivos descritos se deberán alinear siempre a los objetivos de Plasticaucho Industrial S.A.

DECLARACIONES DE LA POLÍTICA:

En esta apartado describiremos las reglas y responsabilidades para la gestión de documentos, es decir se especificará el compromiso del departamento de Crédito y Cobranza en las prácticas generales de la gestión de records que ayudarán los objetivos en las áreas especificadas y proceso donde intervienen documentos.

ALCANCE:

Para todo el personal del Dep. de Crédito y Cobranza: está política está dirigida tanto al personal permanente como al personal temporal incluyendo si fuera el caso a los pasantes.

Se aplicará esta política a todos los procesos antes mencionados ya que corresponde a la generalidad operativa en el manejo de archivos.

Integrándose: en las políticas y estrategias de gestión de documentos detalladas anteriormente.

LEGISLACIÓN Y NORMAS:

Se definirán los procesos y se alinearan a las normativas de:

Ley de manejo de Retenciones por parte del SRI, y por parte de Plasticaucho Industrial.

Ley de Cheques 2014 emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros y el manejo general estipulado por Plasticaucho Industrial.

Y la Política general de Crédito y Cobranza y Administrativa que posee Plasticaucho Industrial para los procesos que no presente un fundamento legal nacional sino que sean internos de la empresa.

RESPONSABILIDADES:

Se identificará que las personas responsables de cada proceso son el personal del Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A.

Se declara que el Jefe del Departamento es el responsable de asegurar el cumplimiento de los requisitos legislativos de la gestión de Documentos. (FESABID-AENOR, 2014)

Se define además que los gestores y supervisores son responsables de evaluar al personal bajo su control y asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos.

Todos los miembros del personal de Crédito y Cobranza tienen la responsabilidad al crear, capturar y gestionar apropiadamente los documentos detallados en los procedimientos anteriores.

Exigir la conformidad de todos los miembros del departamento con el programa de gestión de documentos tal como se documenta en su política y procedimientos.

Se deberá asignar responsabilidades adicionales para verificar una garantía de calidad y la conformidad de la supervisión de las actividades.

SISTEMA DE GESTIÓN DE RECORDS

CAPTURA:

Este apartado se referirá a la entrada del proceso que bien puede ser generado por el departamento o por una persona externa a él.

Aquí se pondrá en conocimiento la identificación de los documentos y expedientes y los procesos de entrada en el sistema de gestión de documentos.

Los documentos que procedan de agentes externos o del propio departamento seguirán la siguiente codificación:

Para el caso de la Creación de clientes y Solicitud de ampliación de Crédito:

Se encontrara en el **ANEXO N.- 5**.

Esto de forma física en la creación de clientes y para el caso de la solicitud archivar en el mismo expediente del cliente.

REGISTRO:

El registro de los documentos se realizará de acuerdo a los flujo gramas aprobados por la jefatura del departamento que se encuentran en el apartado **Liderazgo por parte de la alta Dirección.**

CLASIFICACIÓN

Para este apartado se procederá a realizar los mismo si son físicos mediante la identificación detalla y clasificada en un archivero (dependerá de la necesidad del departamento).

Para los registros realizados vía sistema el historial de datos si se lo requiere se tendrá dispuesto en el archivo informático del cliente (SAP).

DESCRIPCIÓN

Siempre se tomará en cuenta que para cualquier requerimiento que se estableciere dependerá del tipo de archivo que se maneje si son los expedientes y las solicitudes de crédito se dispondrá mediante las características de: Zona Comercial, Número de Clientes creados y ID Específico (Solicitud de ampliación de ampliación de Crédito)

ACCESO

Este apartado señala que Solo el personal de Gestión (Jefatura de Crédito y Cobranza) y el Personas operativo del Departamento Matriz Ambato (Analistas de Crédito), contemplarán y serán responsables únicos al acceso de la información levantada en los procesos mencionados y que se clasifiquen para cualquier requerimiento.

CLASIFICACIÓN

Documentos Esenciales:

Son los documentos o archivos que resultan indispensables para que la entidad pueda alcanzar sus objetivos y cumplir con sus obligaciones diarias de servicio, respetar la legalidad vigente.

Valoración:

Este es un proceso documental para determinar los valores de los documentos producidos o bien conservados por el departamento lo que darán el resultado conservación y transferencia de los mismos.

CONSERVACIÓN

La conservación y expedientes físicos o electrónicos atenderán a los plazos legales y en su caso establecido por la autoridad calificadora, para el caso del departamento se contará con una planificación de conservación de documentos y junto con las medidas de protección de la información.

DOCUMENTACIÓN:

Los procesos expuestos en el apartado de **alta dirección** deben estar documentados y se tomará en cuenta para establecer las autoridades calificadoras y archivísticas competentes de acuerdo a la legislación de archivos ya prevista.

FORMACIÓN

El departamento cuenta con un plan de capacitación y formación continua para el personal responsable tanto de la ejecución y gestión de los documentos físicos o electrónicos como de su tratamiento y conservación.

SUPERVISIÓN Y AUDITORÍA.

Los procesos de gestión de documentos, el programa de tratamiento de documentos y la presente política serán objetos de auditorías con una periodicidad de un año.

GESTIÓN DE LA POLÍTICA

El mantenimiento, actualización y publicación física o electrónica del presente documento corresponde al: **ANALISTA DE CRÉDITO DESIGNADO.**

ESTRATEGIAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

Esta estrategia dará lugar al levantamiento de procesos en otras áreas principalmente para tener claro cuáles son los procesos que maneja Plasticaucho Industrial S.A. entorno y en contexto a su organización. (Alsina, 2013)

OBJETIVOS:

Analizar el contexto del Departamento de Crédito y Cobranza.

Definir y cumplir los políticos de gestión de Documentos.

Analizar las acciones a tomar con relación a los riesgos presentados.

Revisar los procesos del Departamento de forma Periódica (cada mes).

FORMACIÓN CONCIENCIACIÓN Y COMUNICACIÓN

Para el caso de la formación se dispondrá del personal de la oficina matriz para el manejo de los proceso de gestión de documentos, para el caso de la concienciación se deberá realizar una capacitación previa para establecer las pautas en el manejo de los procesos del departamento el cual será supervisado por la Jefatura de Crédito y Cobranza, todo esto estará señalado y comunicado siempre y se tomará en cuenta las herramientas informáticas que posee la empresa como es el caso del correo electrónico y la asistencia por medio de intranet de Plasticaucho Industrial.

ALCANCE ESTRATÉGICO

Cubrirá esta política, los principios de alto nivel en relación con las funciones procesos y actividades de la gestión de documentos; es decir que cada proceso servirá como base para medir la conformidad del sistema de gestión de documentos aplicando las correcta formación y responsabilidades pertinentes.

Cabe señalar que para un mayor alcance se puede disponer de una Planificación Estratégica interna dentro del Departamento.

SISTEMAS DE EVALUACIÓN

Para este caso se dispondrá de lo siguiente en el **ANEXO N.- 4**.

PARTES INTERESADAS

En este caso definiremos para este concepto a las participantes, internos y externos del departamento.

Alta dirección: Constituidos por las Gerencias de Plasticaucho Industrial.

Gestión: Jefatura de Crédito y Cobranza, Jefaturas de la zonas y canales comerciales.

Operaciones: Personal que participa directamente con los procesos (internos del Departamento de Crédito y Cobranza) y externo del área comercial.

Principal: El cliente, que es la razón de implantación de cualquier proceso en cualquier empresa.

Adicional si se requiere se debe incluir un análisis de la alta dirección.

GESTIÓN DE OPERACIÓN

En este apartado de la aplicación se dispondrán los siguientes puntos:

Planificación y control de Operaciones dispuestos por el personal de gestión, Jefatura y Analistas.

Documentar las operaciones, realizado por todo el personal de crédito y cobranza de forma mensual.

Supervisión y evaluación, asignada a la Jefatura y a la Auditoría interna de Plasticaucho Industrial.

PROCESOS Y CONTROLES DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Se realizara mediante la siguiente plantilla:

TABLA N.- 16 Tabla de Procesos y Controles de la gestión Documental.

Proceso	Control
Necesidad de la información	Se deberá identificar las necesidades de información operativas, de las partes interesadas y sobre los procesos del departamento
Requisitos	Los requisitos de gestión, captura, y creación de documentos se deben determinar, documentar y autorizar basándose en los procesos presentados

Creación de Documentos fiables	Los documentos se deben o se crearan al momento del proceso por las personas que tienen el conocimiento directo del mismo.
Conservación	Se determinará un período de conservación y eliminación según las decisiones de la alta dirección y jefatura.
Garantía	Se debe implementar la supervisión periódica del cumplimiento de todas las actividades de los procesos asegurando un buen funcionamiento y puesta en marcha en el departamento.

MANEJO DEL RIESGO

Para este criterio y después de la primera evaluación realizaremos los siguientes aspectos:

Análisis de Riesgo: que permitirá determinar que podría pasar.

Tratamiento de Riesgos: que nos permitirá organizar y definir para que no pase nada malo y estar preparado para las emergencias. (General's, 2008)

RECURSOS UTILIZADOS PARA LA IMPLENTACIÓN DE LA NORMA ISO 30300

RECURSOS

RECURSOS INSTITUCIONALES

Universidad Técnica de Ambato

Facultad de Ciencias Administrativas.

Biblioteca

Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A de la ciudad de Ambato.

RECURSOS HUMANOS

Personal que Trabaja en el área administrativa.

Encuestados

Investigador (Estudiante)

RECURSOS MATERIALES

Insumos de Oficina

Resma de Papel

Cuaderno

RECURSOS TÉCNICOS

Computadora

Cámara

Internet

Calculadora

RECURSOS FINANCIEROS

Recursos Materiales

TABLA N.- 17 Tabla de Recursos Materiales.

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total
4	Esfero	0,30	1,20
2	Resma de Papel	10,00	20,00
1	Cuaderno	4,00	4,00
		TOTAL	25,20

Recursos Técnicos

TABLA N.- 18 Tabla de Recursos Técnicos.

Cantidad	Detalle	Tiempo	Costo Unitario	Costo Total
1	Computadora	600 horas	0,40	1,20
1	Cámara	1 hora	10,00	10,00
1	Internet	500 horas	0,50	250
1	Calculadora	2 horas	1,20	2,40
			TOTAL	263,60

Recursos Humanos

TABLA N.- 19 Tabla de Recursos Humanos.

Cantidad	Detalle	Tiempo	Costo Unitario	Costo Total
136	Personal que Trabaja en el Departamento Financiero Plasticaucho Industrial S.A	3 horas	1,00	360
102	Encuestados	5 horas	0,20	112
1	Investigador (Estudiante)	600 horas	2,00	1200
			TOTAL	1672,00

Otros

TABLA N.- 20 Tabla de Otros detalles a Considerar.

Cantidad	Detalle	Costo Total
1	Transporte	80
1	Alimentación	120
	TOTAL	200

TOTAL DEL PROYECTO

TABLA N.- 21 Tabla de la Totalidad del Proyecto.

Recurso Materiales	\$25,20
Recursos Técnicos	\$263,60
Recursos Humanos	\$1672,00
Otros	\$200
Subtotal	2160,80
Imprevistos	\$216,08
TOTAL DEL PROYECTO	\$2376,88

EVALUACIÓN

Para esto emplearemos la plantilla de evaluación otorgada por la propia norma en el apartado del Sistema de Evaluación el cual fue realizado por la Jefatura del Departamento.

TABLA N.- 22 Tabla de Evaluación de la implementación y levantamiento de procesos.

Pregunta	SI	NO	NO ESTA SEGURO	OBSERVACIONES
¿Se pondrá en marcha una estrategia de gestión de documentos?	x			Para este criterio se está aplicando una nueva normativa de la ISO la cuál debe ser evaluada adicional por Auditoría Interna de Plasticaucho Industrial.
¿Se ha finalizado una autoauditoria de las prácticas de gestión de documentos en el departamento?	x			Solo por intermedio de los participantes en este caso todo el personal adicional se realizó un seguimiento al analista de crédito que implemento el particular.
¿Se ha llevado una evaluación de requisitos de la gestión de documentos?			x	Se expone esta respuesta porque los argumentos son muy amplios en una empresa y de una forma didáctica, da lugar a analizar muchas posibilidades.
¿Se han identificado las estrategias necesarias para el proceso de gestión de records?			x	Porque de la misma forma en nuestra empresa se requiere una planificación y exposición previa con la jefatura y la alta dirección principalmente con la alta dirección

<p>¿Se ha realizado de forma concreta los acuerdos para la definición de objetivos?</p>	<p>x</p>			<p>Para el caso de los proceso es de suponer que son aceptables pero habrá que esperar al informe de auditoría interna para tener claro un amplio conocimiento en esta nueva normativa</p>
<p>¿Los objetivos se han asociado a un plan de acción para lograrlos específicamente entorno al departamento?</p>			<p>x</p>	<p>Los planes de acción se deben definir en un largo plazo y exponer siempre todas las ideas y actitudes que tendrán cada miembro del departamento no obstante se refleja una mayor referencia con el argumento que se debe presentar siempre a auditoria.</p>

BIBLIOGRAFÍA

- Adler, & Elmholt. (2005). *Comunicación Organizacional*. México: Mcgraw Hill.
- Alsina, M. G. (2013). *Universidad Oberta de Cataluña*. Retrieved from <http://www.uoc.edu/portal/es/index.html>
- Álvarez, M. T. (2004). *Documentación Clínica y Archivo*. Madrid: Diaz de Santos.
- An, X. (2012). *RELATIONSHIP BETWEEN THE ISO 30300 SERIES OF STANDARDS AND OTHER PRODUCTS*. Retrieved from http://demo.quickmerger.com/resources/statics/comprehensive_glossary.php
- Anónimo. (2004). *Técnicas Básicas de Comunicación de Archivo*. México: S.I.
- Antonieta, R. (2006). *Comunicación Estratégica en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Casanovas, A., & Cuatrecasas, L. (2003). *Logística Empresarial*. Barcelona: Gestión.
- Daft, R. (2007). *Teoría y Diseño Organizacional*. México: Thompson.
- Enrique, Madroñero, & Morales. (2009). *Planificación de la Comunicación Empresarial*. Barcelona: Servei.
- FESABID-AENOR. (2014). *AENOR*. Retrieved from <http://www.fesabid.org/ctn-50/comite-tecnico-de-normalizacion-50-aenor-ctn50-documentacion>
- Figuera, D. S. (2005). *La Logística Empresarial en el Nuevo Milenio*. Barcelona: Gestión.
- García, L. f. (2006). *Sistema Nacional de Información Archivística*. Costa Rica: UCR.
- General's, V. A. (2008). *Records Management Checklist: A Tool to Improve Records Management*. Retrieved from http://www.audit.vic.gov.au/reports_publications/reports_by_year/2008/20080730_records_checklist.aspx.
- Guirado, J. A. (2004). *Casos Prácticos de la Gestión Empresarial de Despachos Profesionales*. Madrid.
- Herederó, Lopez-Agius, Romo-Romero, Salgado, Navarro, & Najera. (2006). *Dirección y Gestión de Sistemas de información en la Empresa*. Madrid: Esic.
- Herrscher, E. G. (2000). *Introducción a la Administración de Empresas*. Buenos Aires: Graniza.

- ISO. (2011). *Archives/Records Management*. Retrieved from http://www.iso.org/iso/iso_catalogue.htm
- Jr, R. M. (2000). *Sistemas de Información Gerencial*. México: Pearson Education.
- Laudon, L. &. (2004). *Sistemas de información Gerencial*. México: Pearson.
- Malisani, E. A. (1999). *logística Empresarial*. México: Alfaomega.
- Matilla, K. (2009). *Conceptos Fundamentales en la Planificación Estratégica de Empresas Públicas*. Barcelona: UOC.
- Moldrich, M. D. (1998). *ISO/TC 46/SC 11 Archives/records management*. Retrieved from http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=48856
- Navajo, P. (2009). *Planificación estratégica en Organizaciones no Lucrativas*. España: Narsea.
- Palacio, A. M. (2002). *Conceptos Modernos de Administración de Compras*. Bogota: Norma.
- Ponce, A. R. (2004). *Administración de Empresas Teoría y Práctica*. México: Limusa.
- Rodriguíguez, & Opazo. (2009). *Comunicación de la organización*. México: Alfaomega.
- Sánchez, Herrero, & Ortigüela. (2013). *Sistema Auxiliarl de Archivo en Soporte Convencional e Informático*. España: Parainfo.
- Sánchez, P. (2005). *Comunicación Empresarial y Atención al cliente*. México: Editex.
- Tamayo, A. (2002). *Archivística Diplomática y Sigilografía*. México: Pearson Education.
- Zepeda, N. G. (2004). *Teoría Y Práctica Archivística*. México: UNAM.

ANEXO N.-1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



Introducción:

Esta encuesta determinara ciertos aspectos tales como la referencia del archivado, la forma de archivado, cantidad de archivo activo e identificar los sistemas de almacenamiento de archivo en el Departamento de Crédito y Cobranza de Plasticaucho Industrial S.A.

Objetivo:

Obtener información estadística para conocer las aplicaciones correspondientes al manejo de archivo físico que ayudara a una mejora en los proceso de archivado de los mismos.

Instrucciones:

Lea detenidamente las pregunta y responda a uno de los literales que presentan las mismas.
Señale la respuesta

Encuesta

1. ¿Cree Ud. que los informes elaborados sobre la documentación existente ayudan a Alcanzar los Objetivos y regularizar los requisitos de una auditoría interna?

Si

No

2. ¿Identifica que los documentos legales de su dependencia se encuentran archivados de forma concreta?

Si

No

Depende del origen de los documentos

3. ¿Qué tipo de información se encuentra de forma activa en el Departamento Financiero?

Administrativa

Privada

Financiera.

Contable

Generalidad de los clientes.

4. ¿Se encuentra ordenado de forma digital todos los archivos de la dependencia?

Si

No

5. ¿Qué condiciones podemos emplear para establecer nuestras directrices?

Criterio Empírico

Seguimiento de Normas ISO

Políticas Empresariales.

6. ¿Qué tipo de sistema de almacenamiento emplearía para el proceso de aplicación de Normas ISO 30300?

Sistema físico tradicional

Sistema Informático aplicado al archivo.

Ambos.

7. Entiende e identifica la localización de cada archivo que posee la dependencia

Si

No

Depende el tipo de Archivo

8. Estaría en la capacidad de manejar un sistema creado para el manejo de forma electrónica de los archivos?

Si

No

Requiere previa capacitación

9. ¿Cuál es el nivel de protección que identificaría para los archivos almacenados electrónicamente?

Seguridad de Administrador

Seguridad de Nivel Empleado

Seguridad Individualizada

10. ¿Conoce Ud. algún ciclo documental para el ordenamiento de los archivos?

Si

No

ANEXO N.-2

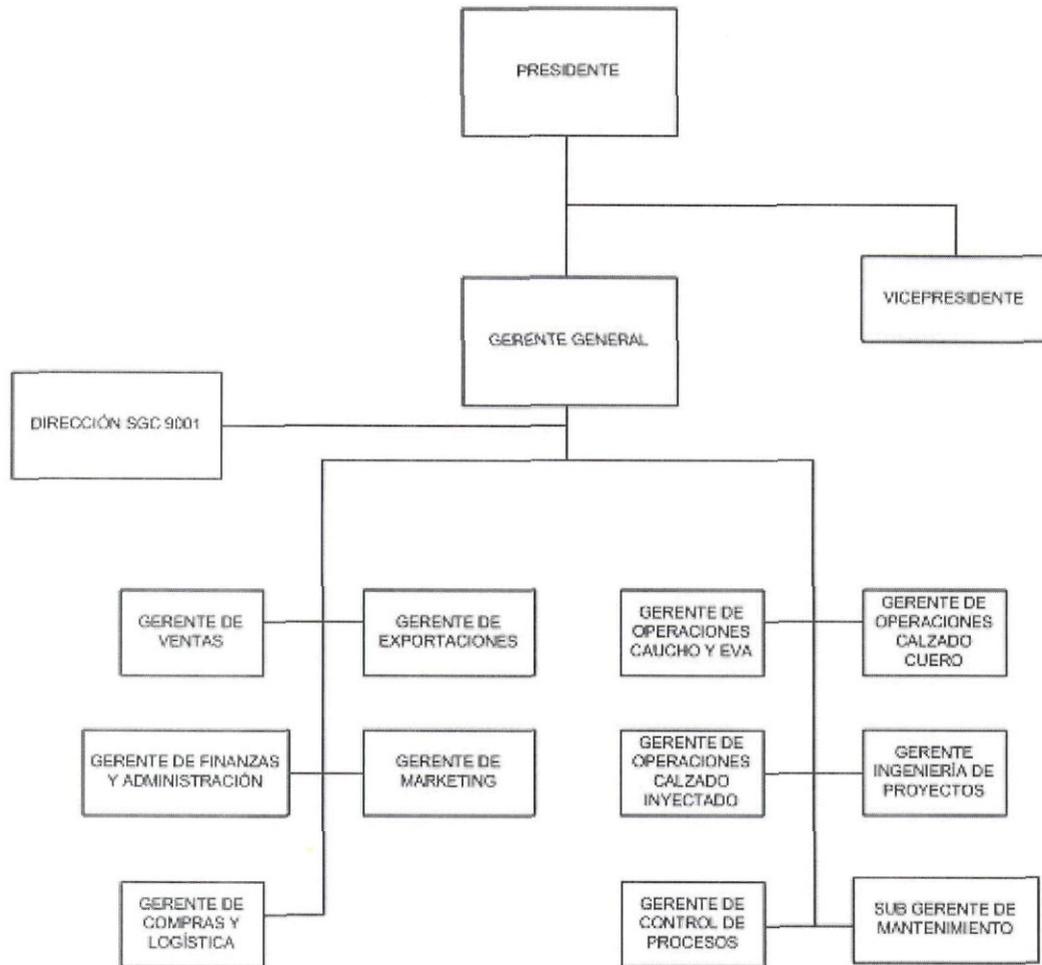
Pregunta	SI	NO	NO ESTA SEGURO	OBSERVACIONES
¿Se pondrá en marcha una estrategia de gestión de documentos?				
¿Se ha finalizado una autoauditoria de las practicas de gestión de documentos en el departamento?				
¿Se ha llevado una evaluación de requisitos de la gestión de documentos?				
¿Se han identificado las estrategias necesarias para el proceso de gestión de records?				
¿Se ha realizado de forma concreta los acuerdos para la definición de objetivos?				
¿Los objetivos se han asociado a un plan de acción para lograrlos específicamente entorno al departamento?				

ANEXO N.- 3

ZONA COMERCIAL	<p align="center"> Cadenas 10 Institucional 20 Franquiciados 30 Industrias Diversas 40 Mayoristas 50 Centro 60 Norte 70 Costa 80 Sur 90 </p>
NÚMERO DE CLIENTES CREADOS	<p>Corresponderán a 4 dígitos ej 0001;0034;0235;1256.</p>
ID ESPECÍFICO	<p>Solo para el caso de las solicitud de ampliación de crédito 2 dígitos: Solo por temporada 11 Permanente 22</p>

ANEXO.- 4

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A



Fuente: Plasticaucho Industrial S.A.

Elaborado por: Francisco Chagcha.

ANEXO.- 5

DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

1	Gerente General
1	Gerente Financiero
1	Jefe Administrativo
1	Gerente de Ventas
1	Gerente de Costos y Logística
1	Jefe de Nómina
3	Analistas de Nómina
2	Asistentes de Nómina
1	Jefe de Crédito y Cobranza
3	Analistas de Crédito y Cobranza
3	Asistentes de Crédito y Cobranza
1	Asistente operativo de Crédito y Cobranza
1	Jefe de Impuestos
2	Analistas de Impuestos
3	Asistentes de Impuestos
1	Jefe de costos
1	Analista de Costos
4	Asistentes de Costos
1	Jefe de Costeo
2	Analistas de Costeo
1	Jefe de Contabilidad
2	Analistas de Contabilidad
3	Asistentes de Contabilidad
1	Jefe de Logística
12	Líderes de área Logística
19	Asistentes de Logística
1	Jefe de Tesorería
4	Analistas de Tesorería
4	Jefes de Canal de Ventas
4	Jefes Regionales del Canal Detallista
25	Asesores Comerciales
1	Jefe Administrativo e Insumos
4	Recepcionistas
14	Asistentes Administrativos
5	Mensajeros
136	TOTAL

ANEXO.- 6

Empleados a realizar la aplicación de la encuesta.

1	Gerente Financiero
1	Jefe Administrativo
1	Gerente de Ventas
1	Gerente de Costos y Logística
1	Jefe de Nómina
2	Analistas de Nómina
1	Asistentes de Nómina
1	Jefe de Crédito y Cobranza
3	Analistas de Crédito y Cobranza
3	Asistentes de Crédito y Cobranza
1	Asistente operativo de Crédito y Cobranza
1	Jefe de Impuestos
1	Analistas de Impuestos
1	Asistentes de Impuestos
1	Jefe de costos
1	Analista de Costos
2	Asistentes de Costos
1	Jefe de Costeo
1	Analistas de Costeo
1	Jefe de Contabilidad
2	Analistas de Contabilidad
1	Asistentes de Contabilidad
1	Jefe de Logística
6	Líderes de área Logística
19	Asistentes de Logística
1	Jefe de Tesorería
4	Analistas de Tesorería
4	Jefes de Canal de Ventas
4	Jefes Regionales del Canal Detallista
15	Asesores Comerciales
1	Jefe Administrativo e Insumos
2	Recepcionistas
11	Asistentes Administrativos
5	Mensajeros
102	TOTAL