



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación previo a la obtención del Título de
Licenciada en Ciencias de la Educación
MENCIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

TEMA:

“LA GESTIÓN DE ARCHIVOS INCIDE EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD CENTRO DE LA CIUDAD DE QUITO”.

AUTORA: Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa

DIRECTORA: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

AMBATO – ECUADOR

2014

*APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE
GRADUACIÓN O TITULACIÓN*

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño CC.: 1801224351 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “La gestión de archivos incide en la imagen institucional del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito”, desarrollado por la egresada: Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa, considero que el mencionado informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato 7 de febrero de 2014

.....
LCDA. MG. MÓNICA NARCIZA LÓPEZ PAZMIÑO
TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN
CI. 1801224351

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Ambato 7 de febrero de 2014

.....
LUISA DEL ROSARIO GUACHAMÍN CHILUISA

C.C. 1702799691

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema:

“La gestión de archivos incide en la imagen institucional del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Ambato 7 de febrero de 2014

.....
LUISA DEL ROSARIO GUACHAMÍN CHILUISA

C.C. 1702799691

AUTORA

***AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN***

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “La Gestión de archivos incide en la imagen institucional del Área administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro, de la ciudad de Quito”, presentado por la Srta. Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa, egresada de la Carrera de Secretariado en Español; modalidad Semipresencial, Promoción Septiembre 2011 – Febrero 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

Ambato 7 de febrero de 2014

LA COMISIÓN

.....
Presidente

.....
MIEMBRO

.....
MIEMBRO

DEDICATORIA

A mis queridas hermanas, hermanos y sobrinos. Quienes son ejemplos para la consecución de mis realizaciones.

A mi madre Rosita Ercilia (+), que está en el cielo junto a Dios, quién me cuida y es mi guía en mis actos de formación integral.

A Rubén, el compañero que mi Padre Dios me concedió. Principal pilar de mis éxitos.

¡Ustedes son, el sentido de mi vida!

ROSARIO

AGRADECIMIENTO

A Dios, el dueño de mi vida, quien me concedió inteligencia y sabiduría para que llegue a la meta de mis estudios y obtenga mi Título de Licenciada de la República.

A la prestigiosa Universidad Técnica de Ambato, ¡Alma máster, grandiosa en la ciencia, en la técnica, el arte, el honor!

A sus autoridades y docentes comprometidos en hacer del Ecuador Una Patria Grande, con profesionales íntegros y comprometidos en el camino de la excelencia.

A mí querida amiga, Bertha Inés Mora Salazar, por su incondicional apoyo e importantes aportes durante estos meses de trabajo, por su dedicación desinteresada.

¡Gracias Amiga!

ROSARIO

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenidos	Página
A. Páginas Preliminares	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANASY DE LA EDUCACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
RESUMEN EJECUTIVO	xvii
EXECUTIVE ABSTRACT	xviii
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.2.1. Contextualización	3
1.2.2. Árbol de problemas.	5
1.2.3. Prognosis	6
1.2.4. Formulación del Problema	7
1.2.5. Preguntas Directrices	7
1.2.6. Delimitación del objeto de estudio	7
1.2.6.1. Delimitación de Contenido	7
1.2.6.2. Delimitación Espacial	7
1.2.6.3. Delimitación Temporal	8

1.2.7. Unidades de Observación.....	8
1.3. Justificación.....	8
1.4. Objetivos	9
1.4.1 Objetivo General	9
1.4.2. Objetivo Específicos	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes Investigativos.....	10
2.2. Fundamentaciones.....	11
2.2.1. Filosófica.....	11
2.2.2. Fundamentación Legal.	11
Constitución de la República del Ecuador.	11
Sección cuarta: Acción de acceso a la información pública.	12
Ley del Sistema Nacional de Archivos	12
Código de Comercio	12
2.3. Categorías Fundamentales.	13
2.3.2. Constelación de la Variable Dependiente	15
2.4. Gestión de Archivos.....	16
2.4.1. Concepto de archivo.....	16
2.4.1.1. Importancia de la gestión de archivos.	16
2.4.1.2. Funciones de la gestión de archivo.	17
2.4.1.3. Ventajas de la gestión de archivos.	17
2.4.2. Sistemas archivísticos.	18
2.4.2.1. Niveles y unidades del sistema.	18
2.4.2.2. Organización del sistema.	19
2.4.2.3. Administración del sistema.	20
2.4.3. Organización y práctica de oficinas	20
2.4.3.1. Tipos de Archivos	21
2.4.3.2. Tipos de ordenación	21
2.4.3.3. Ordenaciones alfabéticas.....	22
2.4.4. Estructura organizacional.....	23

2.4.4.1. Principios institucionales.	24
2.4.4.2. Objetivos Estratégicos.....	24
2.4.5. Identidad Institucional.....	24
2.4.5.1Políticas Generales.	25
2.4.5.2.Ética Política	25
2.4.5.3.Solidaridad.	25
2.4.5.4.Participación Ciudadana.....	25
2.4.5.5.Economía Compartida.....	26
2.4.5.6.Descentralización.	26
2.4.5.7.Desarrollo Institucional.....	26
2.4.6. Imagen Institucional.....	27
2.4.6.1. Misión. Dirección Metropolitana de Salud.	27
2.4.6.2.Visión. Dirección Metropolitana de Salud.....	27
2.4.6.3.Política. Dirección Metropolitana de Salud.	27
2.4.6.4Valores institucionales.	27
2.4.6.5.Funciones específicas.....	28
2.4.6.6.Objetivos Estratégicos.....	28
2.5. Hipótesis.....	29
2.6. Señalamiento de variables.....	29
2.6.1. Variable Independiente	29
2.6.2. Variable Dependiente.....	29
CAPÍTULO III	30
METODOLOGÍA	30
3.1. Enfoque de la investigación	30
3.2. Modalidad básica de la investigación	30
3.2.1. De Campo	30
3.2.2. Bibliográfica- Documental.....	30
3.2.3. De interacción social.....	31
3.3. Nivel o Tipo de Investigación	31
3.3.1. Descriptivo	31
3.3.2. Asociación de Variables.....	31

3.4. Población y Muestra.....	31
3.4.1. Población.....	32
3.5. Operacionalización de las Variables	33
3.5.1. Variable Independiente	33
3.6. Técnicas e instrumentos.....	35
3.7. Plan de recolección de información	35
3.8. Procesamiento y análisis.....	36
CAPITULO IV.....	37
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	37
4.3. Verificación de la hipótesis.....	57
4.3.1. Modelo Lógico	57
4.3.2. Modelo matemático.....	57
4.3.3. Modelo Estadístico.....	58
4.3.4. Nivel de Significación.....	58
4.3.5. Fórmula de la chi cuadrado	58
4.3.6. Fórmula de los grados de libertad	58
4.3.7. Frecuencias observadas.....	59
4.3.8. Frecuencias esperadas.....	59
4.3.9. Chi cuadrado.....	60
4.4. Grado de libertad.....	60
4.5. Distribución Chi Cuadrado X^2_c	60
4.6. Zona de rechazo y aceptación de la hipótesis	61
4.6.1. Decisión estadística.....	61
CAPÍTULO V	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
5.1. Conclusiones	62
5.2. Recomendaciones.....	63
CAPÍTULO VI.....	64
PROPUESTA.....	64
6.1. Datos informativos	64
6.1.1. Título	64

6.1.2. Ubicación	64
6.1.3. Institución ejecutora:	64
6.1.4. Beneficiarios	64
6.1.4.1. Beneficiarios directos.....	64
6.1.4.2. Beneficiarios indirectos.....	65
6.1.5. Equipo técnico responsable.....	65
6.2. Antecedentes de la propuesta.	65
6.3. Justificación.....	66
6.4. Objetivos	66
6.4.1. Objetivo general	66
6.4.2. Objetivos específicos	67
6.5. Fundamentaciones	67
6.5.1. Fundamentación filosófica.	67
6.5.2. Fundamentación epistemológica.....	68
6.5.7. Talleres de Sensibilización.....	70
6.5.7.1. ¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?.....	70
6.5.7.2. Fases para el diseño de talleres de sensibilización.....	70
6.5.7.3. Manual de Normas y Procedimientos	71
6.5.8.1. Apartados del manual de gestión de archivos	72
6.5.8.2. Objetivo del Manual.....	72
6.5.8.3. Generalidades.	73
6.5.8.4. Definición.....	73
6.6.1. El archivo	73
6.6.2. Técnicas de archivo.....	73
6.6.3. Importancia.	74
6.6.4. Clases de archivos.	74
6.6.4.1. Métodos de clasificación de Archivos	75
6.6.4.2. Método alfabético.....	76
6.6.4.3. Método cronológico	76
6.6.4.4. Método geográfico.	76
6.6.4.5. Método por asuntos.	76

6.6.4.6 Método numérico.	76
6.6.5. Reglas de clasificación del archivo	76
6.6.5.1. Sistema de Archivo	77
6.6.5.2. Sistema convencional.....	78
6.6.5.3. Carpetas.....	78
6.6.5.4. Carpeta Archivador	78
6.6.5.5 Mobiliario.....	78
6.6. Metodología Plan de acción.	79
6.7 Administración de la propuesta.....	80
6.7.1. Administración.....	82
6.8. Previsión de la evaluación.....	83
Estructura del manual de gestión de archivos	87
Recomendaciones para el manejo del manual de gestión de archivos.....	88
Manuales de gestión de archivos.....	89
Importancia del manejo del manual de gestión de archivos	90
Normas y procedimientos de archivo.....	92
El archivo.	92
Clasificación de los archivos.....	93
Tipos de archivos.	94
Acceso al archivo	95
Clases de archivo.....	96
Por su organización.	96
Según el grado o frecuencia de utilización:	97
Archivo de gestión o de oficina.	97
Clasificación del archivo.....	98
Archivo Alfabético.....	98
Archivo numérico.....	99
Archivo alfanumérico.....	99
Muebles e implementos para la organización del archivo.	100
Tipos de Archivos.	100
Archivador vertical.....	101

Archivador lateral.....	102
Archivador horizontal	103
Estantería metálica abierta	104
Archivador auxiliar	105
Archivador diario	106
Implementos del archivo	107
Tarjetero	107
Papelería para archivo	108
Carpetas o folders.....	108
Formato de préstamo de documentos.....	109
Marbetes.....	109
Legajos.....	110
Papelera.....	110
Formas de organización administrativa	111
Centralización, Desconcentración, Descentralización.....	111
Descentralización Administrativa	112
BIBLIOGRAFÍA:	113
ANEXOS	115
Anexo A. Encuesta aplicada a secretarias.....	116
Anexo B. Encuesta aplicada a funcionarios.....	119
Anexo C: Ubicación de la Unidad Metropolitana de Salud de la ciudad de Quito.....	122
Anexo D:Infraestructura de la Unidad Metropolitana de Salud en la ciudad	123
Anexo E: Unidad Metropolitana de Salud de la ciudad de Quito.....	124
Anexo F: Normas de comportamiento:	125

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos	Página
Cuadro No. 1 Variable Independiente: Gestión de Archivo.....	33
Cuadro No. 2 Variable Dependiente: Imagen Institucional.....	34
Cuadro No. 3 Frecuencias observadas	59
Cuadro No. 4 Frecuencias Esperadas	59
Cuadro No. 5 Cálculo del chi cuadrado	60
Cuadro No. 6 Tabla de distribución del chi cuadrado.	60
Cuadro No. 7 Plan de acción.....	79
Cuadro No. 8 Administración de la propuesta.	80
Cuadro No. 9 Administración económica de la propuesta.	82
Cuadro No. 10 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.....	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Página
Gráfico No. 1 Análisis Crítico.....	5
Gráfico No. 2 Categorías Fundamentales.....	13
Gráfico No. 3 Constelación. Variable Independiente.....	14
Gráfico No. 4 Constelación. Variable Dependiente.....	15
Gráfico No. 5 Sistema de archivo.....	37
Gráfico No. 6 Normas de control.....	38
Gráfico No. 7 Archivo Alfabético.....	39
Gráfico No. 8 Conservación documental.....	40
Gráfico No. 9 Clasificación de documentos.....	41
Gráfico No. 10 Normas de comportamiento.....	42
Gráfico No. 11 Necesidades institucionales.....	43
Gráfico No. 12 Eficiente comunicación.....	44
Gráfico No. 13 Planificación.....	45
Gráfico No. 14 Manual de gestión de archivo.....	46
Gráfico No. 15 Sistema de archivo.....	47
Gráfico No. 16 Normas de control.....	48
Gráfico No. 17 Archivo alfabético.....	49
Gráfico No. 18 Conservación documental.....	50
Gráfico No. 19 Clasificación de documentos.....	51
Gráfico No. 20 Normas de comportamiento.....	52
Gráfico No. 21 Necesidades institucionales.....	53
Gráfico No. 22 Eficiente comunicación.....	54
Gráfico No. 23 Planificación.....	55
Gráfico No. 24 Manual de gestión de archivos.....	56
Gráfico No. 25 Zona de rechazo y aceptación de la hipótesis.....	61

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL
EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL

Tema: “La gestión de archivos incide en la imagen institucional del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito”.

Autora: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Directora: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación denominado: “La gestión de archivos incide en la imagen institucional del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito”

Tiene como finalidad conocer el sistema de gestión de archivos referente a su funcionamiento, organización, acceso iniciando la aplicación de medidas que promuevan la organización, clasificación, manejo de la información, resaltando la continua evolución de los archivos evidenciado en: nuevos soportes, estándares, servicios, cambios normativos, demandas de los usuarios, generados por el auge de las tecnologías de la información, otros por los propios cambios en la sociedad.

Considerando que los archivos son sistemas gestores de datos que posibilitan a sus usuarios satisfacer las necesidades de información y conocimiento de forma rápida, precisa, clara, oportuna optimizando tiempo, espacio, recursos en la búsqueda del documento requerido, donde el archivo se constituye una herramienta para gestionar los ciclos de vida de los documentos desde la creación, almacenaje, distribución, edición, conservación, caducidad, hasta su destrucción.

Analizando la valoración, selección, eliminación, clasificación a diversos niveles de complejidad encaminándose hacia la calidad en el servicio al cliente y el prestigio institucional, señalándose que la información debe ser manipulada por personas responsables teniendo como meta garantizar la imagen, eficacia y eficiencia institucional.

Descriptor: organización, acceso, información, clasificación, servicio, almacenaje, distribución, conservación, eficacia, edición

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
SPANISH SECRETARIAL CAREER
IN SEMI-PRESENTIAL STUDIES MODALITY**

TOPIC: “The management of files affects in the image institutional of the administrative area of the Metropolitan Unit of Health Center of the city of Quito”.

Author: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Director: Lcda. Mg.Mónica Narciza López Pazmiño

EXECUTIVE ABSTRACT

This research entitled: "The file management affects corporate image Administrative Area Metropolitan Health Unit Center Quito" is intended to know the file management system regarding its operation, organization, access starting to implement measures to promote the organization, classification, information management, highlighting the continuing evolution of the files shown in: new media, standards, services, regulatory changes, user demands generated by the rise of technology information, others by the changes themselves sin society, considering that the files are database management systems that enable their users to meet the needs of information and knowledge in a fast, accurate, clear, timely optimizing time, space, resources required document search where the file is a tool to manage the life cycles of documents from creation, storage, distribution, editing, storage, expiration, until its destruction by analyzing the evaluation, selection, deletion, sorting at various levels of complexity heading toward quality customer service, and prestige, indicating that the information must be handled by officers with the goal to ensure the image, institutional effectiveness and efficiency.

Describers: system management, operation, organization, access, organization, classification, management, standards, services, fast, accurate, clear, timely, regulatory changes, storage, distribution, publishing, conservation..

El presente trabajo de investigación tiene como tema: “La gestión de archivos incide en la imagen institucional del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito”.

Los archivos constituyen la historia de la institución, que son documentos agrupados de manera particular facilitando su almacenamiento y recuperación; teniendo la finalidad de optimizar el rendimiento en términos de productividad, espacio y tiempo; resaltándole que en el Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito se considera la necesidad de poseer un archivo actuando en régimen de transparencia, para la consulta de los documentos administrativos minimizando o eliminando la posibilidad de pérdida o destrucción.

La presente investigación consta de cuatro Capítulos los cuales se encuentran desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

El primer capítulo, el Problema de Investigación; expone el problema, la contextualización, el análisis crítico basado en el árbol de problemas, pronóstico, delimitación de la investigación señalándose el campo área, aspecto, espacio y tiempo agregando además las unidades de observación, justificación; finalizando con los objetivos general y específicos.

El segundo capítulo, se denomina: Marco Teórico; engloba los antecedentes investigativos, dándose a conocer la existencia de investigaciones similares, su fundamentación Filosófica y Legal; en el marco conceptual se evidencia las categorías fundamentales junto con la operacionalización de variables tanto de la variable independiente como de la variable dependiente, estableciéndose la hipótesis y señalamiento de variables.

El tercer capítulo, se denomina Metodología; Plantea en la investigación el enfoque crítico propositivo de carácter cuantitativo y cualitativo; la modalidad y tipos de la investigación, hace referencia a la población y muestra, operacionalización de las variables, el plan de recolección del información junto con el plan de procesamiento y análisis.

El cuarto capítulo, engloba el análisis e interpretación de los resultados estadísticos, la encuesta y la verificación de las variables.

El quinto capítulo, hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, donde se establece como realizar y plantear la propuesta.

El sexto capítulo, denominado propuesta, se refiere a datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema.

Finalmente se concluirá con la bibliografía, Webgrafía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo, haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentarán documentos referentes al trabajo realizado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

“LA GESTIÓN DE ARCHIVOS INCIDE EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD CENTRO DE LA CIUDAD DE QUITO”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1.Contextualización

La Gestión de Archivos a nivel mundial, influye directamente en el desarrollo organizacional de las naciones; considerando que el archivo es el soporte histórico documental, en el cual la historia se ampara como fuente de consulta, sin embargo al no existir narrativas, informativas y científicas para la clasificación

En la gestión de archivos en sus aspectos teóricos y prácticos, no se ha establecido principios inalterables y estudiando técnicas adecuadas de clasificación, administración y tratamiento técnico dificultando su manejo acceso a la información de los fondos documentales.

Sus formas de archivar en el Ecuador varían de acuerdo al lugar o región, considerando las diferentes normativas, formas y lineamientos, generando un inadecuado manejo de los documentos, específicamente en las instituciones públicas y privadas; además la escasa aplicación de técnicas básicas de clasificación como: alfabético, numérico, alfanumérico y cronológico han dificultado el servicio al cliente deteriorando en ocasiones la imagen y prestigio institucional.

En la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito, el inconveniente se vincula directamente al área administrativa y su incidencia en la imagen institucional, en razón de que no existen políticas institucionales que normen el manejo del archivo; a esto se suma la falta de mobiliario para la protección de documentos y un espacio adecuado que garantice el acopio, la conservación, organización y servicio ágil de atención al usuario.

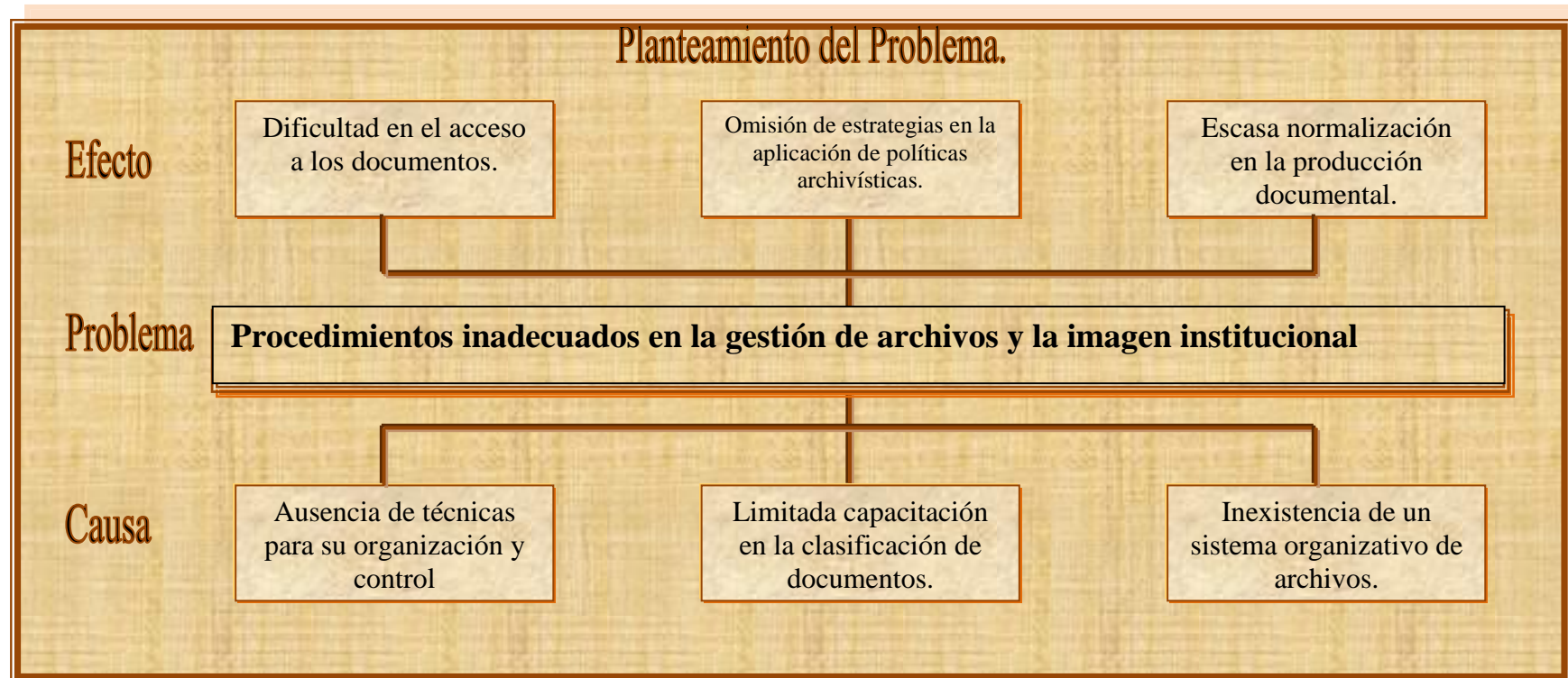
CARVAJAL MARTINEZ, Ruth. (2012). Manifiesta: “Es necesario establecer procedimientos técnicos que permitan estandarizar la aplicación de los procesos archivísticos, desde el ingreso del documento hasta la custodia, de todos los escritos”.

El proceso archivístico pretende unificar tareas técnico-administrativas de registro, control, distribución, despacho, archivo y conservación de documentos que se tramitan en las instituciones públicas y privadas con participación del Estado.

El archivo será eficaz cuando se encuentre rápidamente la documentación requerida, además sirve como un centro activo de información permitiendo relacionar los nuevos documentos con los archivados y medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado.

1.2.2. Árbol de problemas.

Gráfico No. 1 Análisis Crítico



Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Análisis Crítico

En el Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito, la **ausencia** de técnicas para su organización y control, generan **dificultad** en el acceso a los documentos, evidenciado en la omisión de estrategias en la aplicación de políticas archivísticas, dificultando el acceso a los documentos institucionales, provocando una utilización inadecuada de las técnicas de recolección, procesamiento, distribución o difusión de datos o información requerida que garantice transparencia de la información pública de manera eficiente y sistemática.

La **limitada** capacitación en la clasificación de documentos, provoca una **omisión** de estrategias en la aplicación de políticas archivísticas, se evidencia en la inadecuada aplicación de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo, impidiendo la recuperación de información, afectando la conservación histórica de la institucional.

La **inexistencia** de un sistema organizativo de archivos, genera una **escasa** normalización en la producción documental, que limitan el servicio al cliente influyendo negativamente en la toma de decisiones, rendición de cuentas, transparencia y disponibilidad de la memoria institucional.

1.2.3. Prognosis

De no solucionarse con responsabilidad este problema, aplicando las nuevas tecnologías en el manejo de archivos, las dificultades se profundizarán, aumentando los problemas en la protección y transparencia de los documentos, no se contará con garantías en la clasificación, acceso y difusión del patrimonio documental en beneficio del usuario deteriorándose la eficiencia del trabajo de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito, incidiendo negativamente en el prestigio de su imagen institucional.

Además continuará existiendo dificultad en el acceso a los documentos, generando una deficiente aplicación de políticas archivísticas, escasa normalización en la producción documental, afectando el prestigio institucional.

1.2.4. Formulación del Problema

- ¿De qué manera incide la gestión de archivos en la imagen institucional del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cuáles son las **normas** aplicadas en el sistema de archivo del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito?
- ¿Cuáles son las **técnicas** para organizar el archivo y fortalecer el prestigio de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito?
- ¿Existe una **alternativa** de solución al problema: Inadecuada gestión de archivos y la imagen institucional en el Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito?

1.2.6. Delimitación del objeto de estudio

1.2.6.1. Delimitación de Contenido

- **Campo:** Área Administrativa
- **Área:** Secretarial
- **Aspecto:** Gestión de archivos.

1.2.6.2. Delimitación Espacial

La investigación se desarrollará en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

1.2.6.3. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se efectuará durante el período comprendido entre los meses de octubre de 2012 a julio de 2013.

1.2.7. Unidades de Observación

La unidad de observación para el desarrollo de la presente investigación está compuesta por:

- Doce secretarias.
- Siete funcionarios responsables del manejo y conservación del archivo.

1.3. Justificación.

La investigación resalta su **interés** al conocer la manera de almacenar los documentos y recuperarlos, considerando herramientas de control y organización documental relacionada con los diferentes tipos de archivo en su fase activa enfatizando en los archivos de gestión de oficina.

El presente trabajo es de **importancia** teórica y práctica, enfatizando en la aplicación de técnicas y estrategias de archivo encaminadas al fortalecimiento de destrezas y habilidades para mantener y conservar un archivo organizado sistemáticamente optimizando tiempo y recursos institucionales.

El trabajo investigativo es **novedoso** porque apoya la gestión, ayudando en el proceso de la toma de decisiones, constituyéndose en un instrumento fundamental para el manejo, organización y control de documentos que posee el Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

La investigación tendrá **impacto** porque busca diseñar un estudio de forma coherente estableciendo un sistema archivístico, garantizando su manejo, asegurando la gestión, protección y transparencia de los documentos mediante

normas y procedimientos que coadyuven a elevar el nivel de gestión de archivos en las unidades Metropolitanas de salud de la ciudad de Quito.

Será un estudio **factible** por cuanto existe el apoyo incondicional de las autoridades de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito y además, la investigadora posee los recursos económicos, técnicos y tecnológicos para realizar la investigación.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- **Determinar** la incidencia de la gestión de archivos en la imagen institucional del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

1.4.2. Objetivo Específicos

- **Definir** las normas aplicadas en el sistema de archivo del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
- **Establecer** las técnicas para organizar el archivo, para fortalecer el prestigio de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
- **Elaborar** un manual de gestión de archivos, como alternativa de solución al problema de la inadecuada gestión de archivos y la imagen institucional en el Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Al ingresar a los archivos de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato en relación al tema: “La gestión de archivos incide en la imagen institucional del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud de la ciudad de Quito”, no se encontró un argumento igual al de estudio, existiendo documentos afines que enunciaré a continuación.

Tema: “El archivo y su incidencia en la gestión gerencial de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato”, de Lourdes Margarita Díaz Escalante, concluye que:

- Los archivos de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato, no dispone de todos los servicios archivísticos que señala la teoría, sin embargo los que brinda actualmente son considerados de calidad por parte de los usuarios.
- La Cooperativa no cuenta con un Manual de Control de documentos que es una herramienta valiosa, además la filosofía y el estilo de gestión que produce riesgo, y se rota el personal sino porque fueren despedidos, el personal contable no ejecuta sus responsabilidades de manera correcta.

Se puede determinar que únicamente se realiza actividades de tipo financiero, limitándose el control administrativo u operativo, afectando el cumplimiento de las políticas administrativas sobre todo en los niveles de dirección y administración.

Tema: “el desarrollo de la gestión documental que permita su fácil acceso en la Dirección de planificación del H. Gobierno Provincial de Tungurahua en el primer Semestre del año 2010” de María Isabel Pachano Vaca, concluye que:

- De la encuesta realizada al personal administrativo del H. Gobierno Provincial de Tungurahua, hemos podido observar que un 93% considera importante y beneficioso la ubicación pronta y rápida de un documento.
- Se observa además la importancia de cambiar el modelo tradicional de archivo aplicando la tecnología moderna, esto lo expresa un 76% de encuestados.
- Encontramos también que existe un porcentaje considerable que no cree seguro este método de archivo, un 44% piensa que no es seguro y prefieren el método tradicional.

2.2. Fundamentaciones

2.2.1. Filosófica

La investigación se basa en la fundamentación filosófica del Reglamento General de archivos establecido por la UNESCO (2008), que manifiesta: "Archivo es un conjunto de documentos acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando el orden para servir como testimonio o información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia". (Pág. 20)

2.2.2. Fundamentación Legal.

Constitución de la República del Ecuador.

Las disposiciones relacionadas con la educación y la cultura, la asistencia social y la promoción popular, la seguridad social, la protección al medio ambiente, las regulaciones de los organismos del sector públicos, la integración del gobierno, la estructuración de las funciones del Estado, de los ministerios y de

los altos organismos centralizados y descentralizados, la asignación de competencias y atribuciones son de carácter jurídico administrativo.

Sección cuarta: Acción de acceso a la información pública.

Art. 91.- “La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley”.

Ley del Sistema Nacional de Archivos

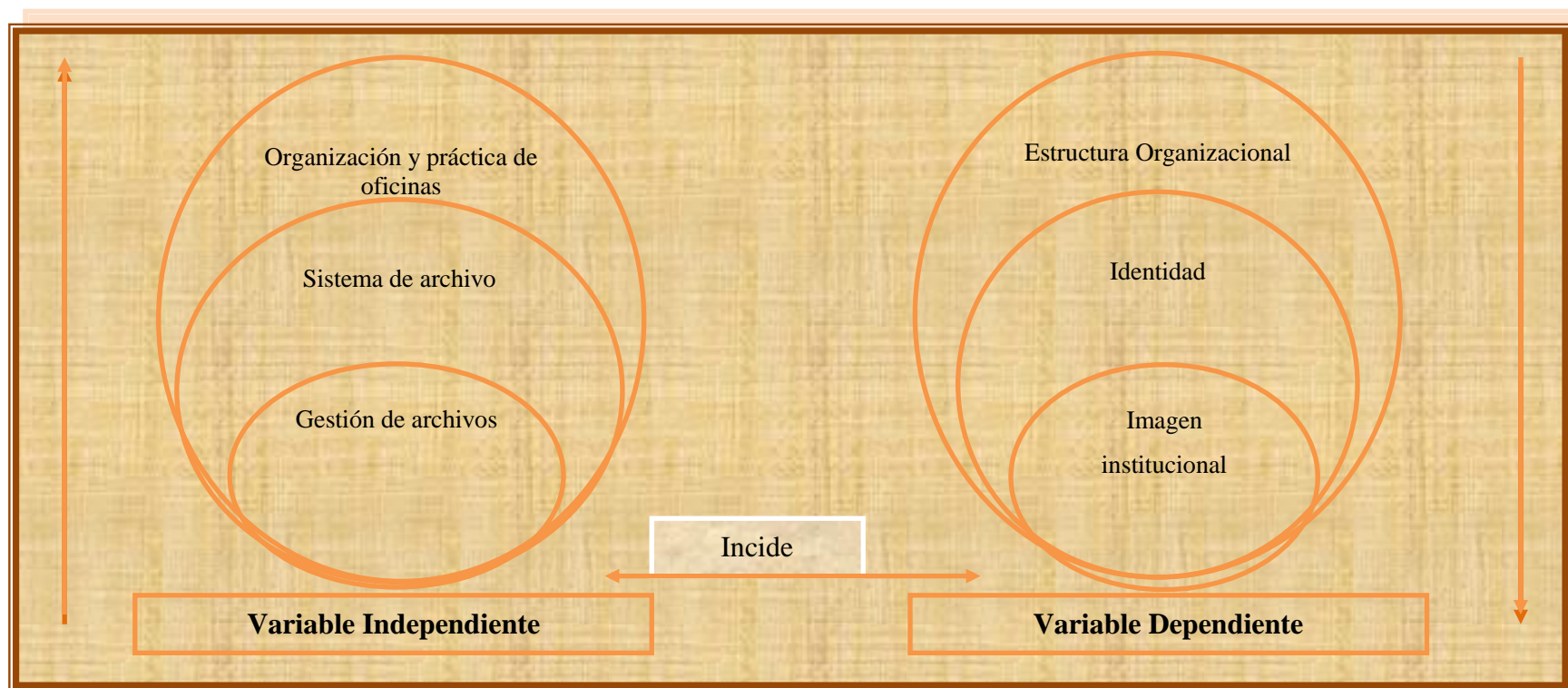
Art. 14.- “Son archivos activos, aquellos cuya documentación se considera de utilización frecuente y con 15 años o menos de existencia”.

Código de Comercio

Artículo 38. “El comerciante deberá conservar, debidamente archivados, los comprobantes originales de sus operaciones, de tal manera que puedan relacionarse con dichas operaciones y con el registro que de ellas se haga, y deberá conservarlos por un plazo mínimo de diez años”.

2.3. Categorías Fundamentales.

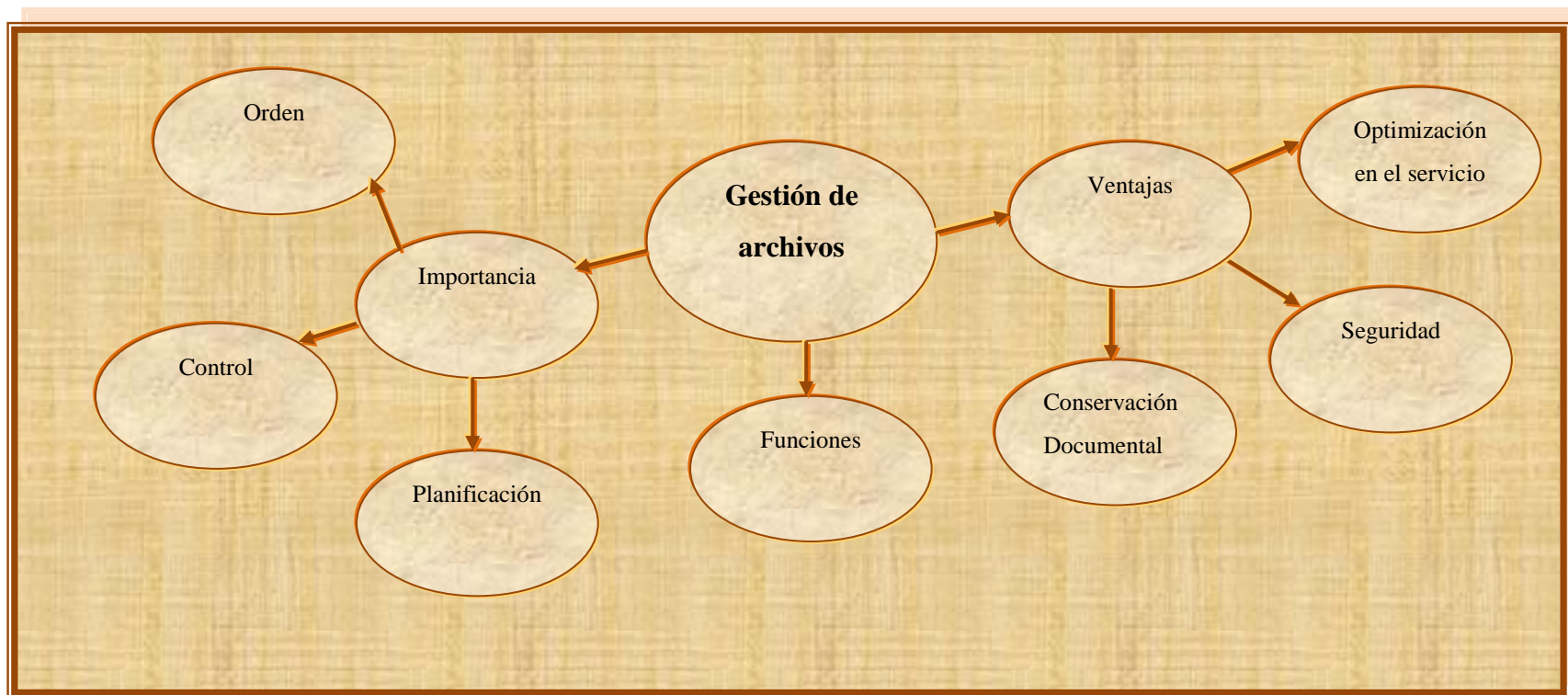
Gráfico No. 2 Categorías Fundamentales



Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

2.3.1 constelación de la variable independiente

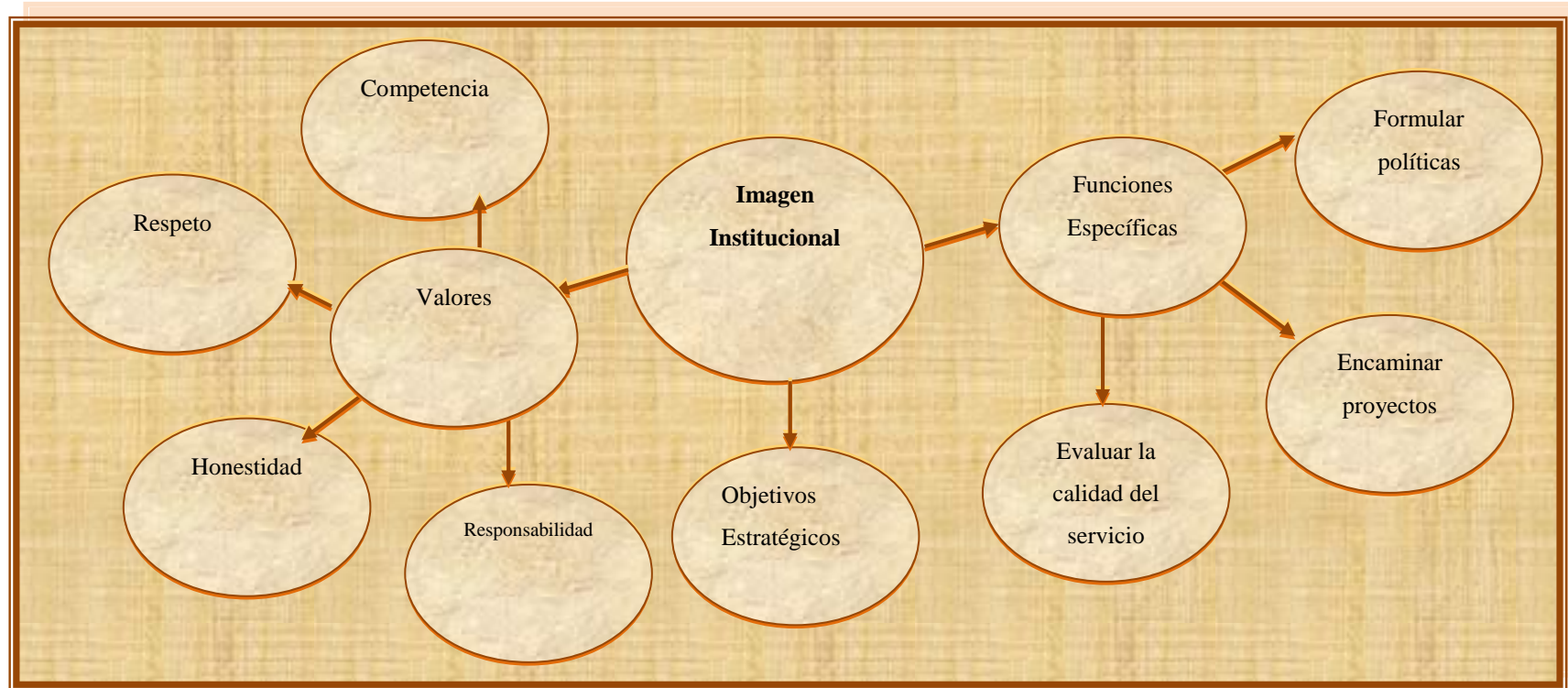
Gráfico No. 3 Constelación. Variable Independiente



Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

2.3.2. Constelación de la Variable Dependiente

Gráfico No. 4 Constelación. Variable Dependiente



Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

2.4. Gestión de Archivos.

Es el conjunto de normas, técnicas y prácticas utilizadas para administrar el flujo de documentos en la organización, posibilitando su localización inmediata mediante la aplicación de una codificación designada a cada documento considerando aspectos trascendentales para su clasificación, asegurando su conservación indefinida.

2.4.1. Concepto de archivo.

CORTÉS ALONSO, Vicenta (1989), define los archivos como “el conjunto de documentos acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de la gestión de asuntos de cualquier índole, los producidos y los recibidos, de cualquier fecha, que se conserven y custodien para servir de referencia, como testimonio e información, por las personas responsables de tales asuntos y sus sucesores”.

2.4.1.1. Importancia de la gestión de archivos.

BELL, Lionel. (1979). La gestión de archivos representa una importancia fundamental en toda empresa, no solo por todos los factores que acabamos de mencionar, sino que también porque son los archivos quienes documentan la historia de una empresa (85-92)

- Es trascendental que la gestión mantenga cierto **orden** y control sobre los mismos.
- Es esencial mantener el **control** de la documentación involucrando a la gestión de archivos, durante el desarrollo de la actividad pública de la institución.
- Es fundamental para **planificar** diferentes estrategias.

2.4.1.2. Funciones de la gestión de archivo.

Según; CAHUASQUÍ MORA, Martha. (2010). Entre las funciones de la gestión de archivos están:

- Aplicar una gestión del sistema archivístico adecuado.
- Control de la organización de los documentos y del sistema de transferencias, considerando la confidencialidad para su difusión.
- Guardar, conservar y custodiar la información facilitando su rápida localización.
- Constituir un Centro activo de información, respetando las normas legales
- Conservación de documentos, ya que la ley obliga a ello estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación.
- El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca.
- Centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados.

2.4.1.3. Ventajas de la gestión de archivos.

Según; CAHUASQUÍ MORA, Martha. (2010). Algunas ventajas que brinda el archivo son:

- Acceso instantáneo a toda la documentación optimizando tiempo para consultas, archivo y localización de documentos.
- Determinación del tiempo de almacenamiento, así como también de la eliminación y/o existencia indefinida de los documentos.
- Seguimiento y control de la documentación alcanzando la reducción de espacio físico de almacenamiento de papel, que contribuye con el medio ambiente.
- Optimización del servicio al cliente. Seguridad y confiabilidad en el acceso.

No existen organizaciones similares, por lo tanto la gestión documental debe adaptarse a objetivos y procesos en particular.

La herramienta brinda a las empresas la posibilidad de configurar accesos para los usuarios y determinar circuitos de aprobación y verificación de los documentos antes de su archivo, respetando las normas de seguridad y confidencial corporativas.

2.4.2. Sistemas archivísticos.

MARTÍN CALERO, Carlos. (1989). Manifiesta: “Archivo” es una palabra que genera tres acepciones:

- Conjunto de documentos.
- Lugar donde se conservan esos documentos.
- Institución o unidad técnico-administrativa que lo gestiona.

También podemos considerar los archivos como sistemas. El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (DRAE), en un sistema archivístico, el “conjunto de cosas ordenadamente relacionadas” es el conjunto orgánico de documentos y el “objeto” (finalidad), ser testimonio de la actividad del productor.

Según MARTÍN CALERO, Carlos. (1989). “El sistema está constituido por unas unidades entre las que se establecen unas relaciones para desarrollar o alcanzar una finalidad. Se llega a la comprensión el sistema a través el conocimiento de sus elementos constitutivos. Llegamos al conocimiento del todo a través del conocimiento de sus partes”.

2.4.2.1. Niveles y unidades del sistema.

Según MARTÍN CALERO, Carlos. (1989). Los documentos de archivo son documentos administrativos en el sentido de que son producidos

en el ejercicio de la gestión (administración) de los asuntos del productor, que puede ser una administración o no.

Los niveles del sistema coinciden con los niveles de descripción:

- Fondo: conjunto de documentos producidos y recibidos por la actividad de un organismo.
- Sección: cada una de las agrupaciones documentales en que está organizado un fondo.
- Subsección: cada una de las partes en que se divide una sección.
- Serie: conjunto de documentos del mismo tipo de un fondo, sección o subsección.
- Unidad documental compleja: conjunto de documentos producidos por el organismo en la realización de una actividad concreta.
- Unidad documental simple: formalización de una actividad. El análisis proporcionará la organización del sistema.
- La unidad del nivel de serie es la serie, como conjunto de documentos del mismo tipo y su estudio y sistematización dará como resultado el cuadro de clasificación.
- Unidad documental, la unidad es el documento. Los documentos son, las Unidades mínimas constitutivas de un fondo y de sus partes.
- Un fondo puede o no estar organizado en secciones y subsecciones, pero siempre estará constituido por documentos.

2.4.2.2. Organización del sistema.

Esta organización responde a un esquema básico de dos etapas, archivo de gestión y archivo de depósito, en función de la utilidad que tienen los documentos para el productor como antecedente administrativo. La etapa de archivo de depósito se divide a su vez en diferentes agrupaciones documentales (secciones y subsecciones), cuya constitución

responde a razones diferentes: utilidad para el productor, disponibilidad de depósitos, dispersión geográfica.

2.4.2.3. Administración del sistema.

Según MARTÍN CALERO, Carlos. (1989). El sistema debe ser administrado para alcanzar o desarrollar su finalidad gestionando los recursos disponibles en un marco técnico y legal determinado:

- Administración de los recursos: humanos, económicos, mobiliarios e inmobiliarios y tecnológicos.

2.4.3. Organización y práctica de oficinas

Organización se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe de diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa. Hampton David R. Administración Ediciones.

CANCCIANI, Daniela. (2009), dice que: Administración de oficina: “Es un proceso que consiste en las actividades como planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas”.

Lo que concluye que: la practica en la oficina es el proceso de lograr que las cosas se realicen por medio de la planeación, organización, delegación de funciones, integración de personal, dirección y control de otras personas, creando y manteniendo un ambiente en el cual la persona se pueda desempeñar entusiastamente en conjunto con otras, sacando a relucir su potencial, eficacia y eficiencia y lograr así fines determinados.

La importancia consiste en planear, organizar dirigir, y controlar diversas actividades permitiendo a cualquier organización alcanzar sus objetivos mediante la optimización de los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos.

2.4.3.1. Tipos de Archivos

“Los tipos de archivo cumplen con el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y aplicar los demás recursos para alcanzar metas establecidas” CAHUASQUÍ MORA, Martha. (2010). Organización y Práctica de Oficina. Módulo II. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (24 – 25).

- 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.

2.4.3.2. Tipos de ordenación

“El tipo de ordenación adecuado para cada documento será sugerido por el predominio de uno de los elementos de contenido del expediente, se ordenará la documentación combinando alguno de los distintos tipos”. CAHUASQUÍ MORA, Martha. (2010). Organización y Práctica de Oficina. Módulo II. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (27 - 28).

- Ordenaciones alfabéticas. En este tipo de ordenación se toma como elemento de ordenación una palabra clave que nos servirá para

colocar los expedientes en el lugar que les corresponda en un orden alfabético.

2.4.3.3. Ordenaciones alfabéticas

Según el tipo de palabra clave que ordenemos, tendremos las ordenaciones alfabéticas.

- Ordenación geográfica: el elemento ordenador es un nombre de lugar. Es el sistema se recomienda para expedientes en los que un lugar tenga relevancia en el procedimiento.
- Ordenación por materias: en esta ordenación se toma como referencia para la ordenación alfabética una palabra clave que resuma el contenido. Este tipo de ordenación requiere una tabla alfabética de materias que unifique el vocabulario y elimine ambigüedades.
- Ordenación sistemática. En este sistema se toma como elemento ordenador un código de un cuadro de clasificación preestablecido. Es el sistema idóneo de ordenación para los archivos de gestión, porque permite ordenar juntos los documentos producidos en el ejercicio de una misma actividad.
- Ordenación cronológica. El criterio de ordenación viene dado por una fecha. Los documentos se colocarán en orden descendente, de tal forma que el documento más reciente sea el que aparezca en primer lugar.
- Ordenación numérica o correlativa a cada documento que entra en el archivo se le asigna un número correlativo, independientemente de su procedencia, y se los ordena siguiendo el orden establecido por esa numeración.

2.4.4. Estructura organizacional.

La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.

Mecanismos coordinadores: Existen cinco mecanismos coordinadores que explican las maneras fundamentales en que se puede coordinar el trabajo. Estos mecanismos coordinadores corresponden tanto a la coordinación del trabajo, como a la comunicación y al control.

- Ajuste Mutuo: Logra la coordinación del trabajo por medio de la comunicación informal.
- El control y el poder de coordinación recaen sobre quien realiza las tareas. Es utilizado en las organizaciones más simples y en las organizaciones más complejas (equipo de trabajo interdisciplinario).
- Supervisión directa: Logra la coordinación al tener una persona que toma la responsabilidad del trabajo de las otras, emitiendo instrucciones para ellas y supervisando sus acciones.
- Estandarizado: La coordinación es lograda antes de comenzar el trabajo, principal diferencia con los otros mecanismos coordinadores.
- Estandarización de procesos de trabajo: Consiste en regular mediante normas escritas los contenidos del trabajo (la secuencia de pasos para desarrollar las actividades)
- Estandarización de producción o de resultados: Consiste en un conjunto de normas escritas que regulan el producto final de un trabajo o actividad.
- Estandarización de destrezas o conocimientos: Consiste en preestablecer los conocimientos o habilidades que debe poseer quien se incorpora al puesto.

2.4.4.1. Principios institucionales.

“Los principios institucionales permiten conocer a la empresa, organización o institución donde sus colaboradores deben cumplir con las normas establecidas”. GARCÍA DEL JUNCO, Cristóbal, (2009), “Gestión de Empresas. Enfoques y Técnicas en la Práctica” (Pág. 34).

- Igualdad: Entendida como situación según la cual todos los grupos de interés de la institución sin discriminación tienen las mismas oportunidades y derechos.
- Eficacia: Es la disposición de los recursos y el esfuerzo de todo el personal para producir los resultados esperados.
- Eficiencia: Definida como la mejor utilización de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros, con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población usuaria.
- Mejora continua: Se trabaja constantemente analizando y mejorando nuestras acciones y la forma como desarrollamos nuestras actividades, para lograr ser competitivos y productivos.
- Compromiso institucional: Es la voluntad de todo nuestro Talento Humano en el cumplimiento de la Misión, Visión, Principios y Valores de la institución.

2.4.4.2. Objetivos Estratégicos.

GARCÍA DEL JUNCO, Cristóbal, (2009). Menciona entre los objetivos estratégicos a los siguientes:

- Integración Social.
- Desarrollo Humano Sustentable.
- Democracia Participativa.
- Medio Ambiente Sano.

2.4.5. Identidad Institucional.

2.4.5.1 Políticas Generales.

GARCÍA DEL JUNCO, Cristóbal, (2009). Menciona algunas políticas aplicadas en diversas instituciones:

2.4.5.2.Ética Política

- Desarrollar los valores de honradez, solidaridad, responsabilidad social, participación, creatividad, superación, respeto, amor a la Patria y a la ciudad.
- Combatir con medios legales y presión ciudadana las prácticas corruptas en todas sus expresiones, dentro y fuera del Municipio.
- Dar ejemplo de honestidad en el comportamiento individual y colectivo de las autoridades.
- Combatir toda discriminación: de género, raza, edad, religión, filiación política.

2.4.5.3.Solidaridad.

- Sistema tributario universal, progresivo y equitativo.
- Plan social para erradicar la pobreza, el paternalismo y el asistencialismo.
- Políticas públicas sustentadas en valores de cooperación, reciprocidad, simetría social y altruismo.

2.4.5.4.Participación Ciudadana.

- Participación de la población de barrios, parroquias urbanas, rurales y zonas metropolitanas en la planificación, ejecución y control de la acción municipal.
- Normativa municipal para asegurar la contraloría social sobre la gestión municipal.
- Participación de representantes ciudadanos/as en los directorios de las empresas municipales.

2.4.5.5.Economía Compartida.

- Crecimiento económico sostenido de la ciudad basada en la integración de los sectores públicos, privados y comunitarios.
- Transformación de las empresas municipales incorporando criterios modernos de administración para la eficiencia y equidad en la prestación de servicios.

2.4.5.6.Descentralización.

- Distritos descentralizados como espacios geográficos y poblacionales con identidades definidas.
- Pasar de la organización municipal funcional a la territorial para posibilitar la identificación y participación de la ciudadanía en una administración municipal democrática.
- Acercar a funcionarios/as y ciudadanos/as, en forma ágil, oportuna, cordial y técnica.
- Asignar recursos para proyectos específicos en el espacio descentralizado.
- Promover la creación o fortalecimiento de organizaciones representativas que se expresen en cabildos o juntas, como consejos consultivos o sectoriales que orienten la acción municipal.
-

2.4.5.7.Desarrollo Institucional.

- Promover la creación o fortalecimiento de organizaciones representativas que se expresen en cabildos o juntas, como consejos consultivos o sectoriales que orienten la acción municipal.
- Capacitar y dar estabilidad al talento humano municipal, para una administración técnica y profesional.
- Aplicar planes de motivación para lograr la participación comprometida de los servidores/as municipales.
- Incentivar al trabajador mediante estímulos que fortalezcan su valoración y autoestima.

2.4.6. Imagen Institucional.

Es la imagen que la empresa como entidad articula en las personas. Suele llamarse también imagen corporativa o de empresa, engloba y supera a las anteriores, puesto que una acción u omisión de cualquier organización contribuye a la conformación de una buena o mala imagen institucional.

2.4.6.1. Misión. Dirección Metropolitana de Salud.

Según el Manual Orgánico Funcional de la Dirección Metropolitana de la Salud, del 12 de diciembre de 2007. Pág. 40, expone la misión institucional.

“Garantizar el acceso equitativo a servicios integrales de salud con calidad, promoviendo la producción social de salud, a través del ejercicio de las Funciones Esenciales de la Salud Pública, para satisfacer las necesidades de la población, con énfasis en los grupos prioritarios”.

2.4.6.2. Visión. Dirección Metropolitana de Salud.

Ser reconocidos como la máxima Autoridad Sanitaria Nacional por nuestro desempeño efectivo en el cumplimiento de las Funciones Esenciales de la Salud Pública, con talento humano competente y comprometido con los principios de la ética y la solidaridad humana.

2.4.6.3. Política. Dirección Metropolitana de Salud.

Atender a la comunidad con prestaciones de salud basados en la solidaridad, contando para ello con una infraestructura adecuada y con personal competente, motivado y comprometido con el mejoramiento continuo y de excelencia; procurando la satisfacción de nuestros usuarios.

2.4.6.4. Valores institucionales.

- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Respeto.
- Solidaridad.

- Competencia.
- Transparencia
-

2.4.6.5. Funciones específicas.

Según el Manual Orgánico Funcional de la Dirección Metropolitana de la Salud, del 12 de diciembre de 2007. Pág. 49, entre las funciones a cumplirse se resaltan las siguientes:

- Formular participativamente las **políticas** de salud del Distrito, enmarcadas en las políticas del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y someter a consideración de las Autoridades municipales pertinentes.
- **Encaminar**, dirigir, monitorear y evaluar proyectos del área de salud en el ámbito metropolitano.
- **Evaluar** permanentemente la calidad de servicio en las áreas potenciales de riesgo (áreas marginales).

2.4.6.6. Objetivos Estratégicos.

Según el Manual Orgánico Funcional de la Dirección Metropolitana de la Salud, del 12 de diciembre de 2007. Pág. 51; los objetivos estratégicos son:

- Consolidar el liderazgo sectorial de la Unidad Metropolitana de Salud, mediante el fortalecimiento de la capacidad rectora el ejercicio de las Funciones esenciales de la Salud Pública.
- Garantizar servicios integrales de salud a la población, con calidad, oportunidad y equidad, mediante el desarrollo y descentralización de las redes de Servicios Regionales de Salud y el fortalecimiento y desconcentración de los programas de salud colectiva.
- Promover la creación de espacios y oportunidades de participación social en el quehacer de los servicios públicos de salud y el ejercicio

de la rectoría, con la finalidad de adecuar los servicios a las necesidades e intereses de la comunidad.

- Mejorar el desempeño de las Funciones Esenciales de la Salud Pública, mediante el desarrollo y fortalecimiento de las competencias requeridas, a fin de contribuir a elevar la calidad de vida de la población.

2.5. Hipótesis.

La gestión de archivos incide en la imagen institucional del área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

2.6. Señalamiento de variables

2.6.1. Variable Independiente

Gestión de Archivos

2.6.2. Variable Dependiente

Imagen institucional

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación se ubica en los lineamientos del paradigma crítico propositivo, con un enfoque cuali-cuantitativo.

La investigación fue cualitativa porque el problema requirió de investigación interna, sus objetivos plantearon acción inmediata de programas de preguntas a la población que estuvo bajo el trabajo de campo con todos los involucrados en el problema.

Enfoque predominante cualitativo, porque los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

3.2. Modalidad básica de la investigación

El presente trabajo tuvo una investigación de campo, bibliográfica y documental, tendiente a solucionar el problema de la inadecuada gestión de archivos y la imagen institucional conllevando a una solución efectiva.

3.2.1. De Campo

La investigadora acudió al lugar donde se producen los hechos: Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito, teniendo contacto con los involucrados al problema, obteniendo información primaria que posibilitaron el despejar las dudas en cuanto al problema planteado en concordancia con los objetivos específicos.

3.2.2. Bibliográfica- Documental

Se inquirió información de: libros, revistas, periódicos e Internet de varios autores respecto al campo de acción y objeto de estudio planteado,

apoyando el sustento científico- teórico para la variable independiente y variable dependiente.

3.2.3. De interacción social.

Se desarrolló una propuesta de un modelo operativo viable para la solución del problema investigativo.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

Los niveles o tipo de investigación aplicados en el presente trabajo son: descriptivo y asociación de variables.

3.3.1. Descriptivo

La investigación se caracterizó por identificar los componentes y métodos de análisis de observación, alcanzando el conocimiento significativo en relación a las dos variables de estudio.

Además se describió la realidad existente en el Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

3.3.2. Asociación de Variables

La investigación permite predicciones estructurales y analiza la correlación de las dos variables enmarcadas en el tema “La gestión de archivos incide en la Imagen institucional del área administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud centro de la ciudad de Quito”.

3.4. Población y Muestra

La totalidad de funcionarios y secretarias, objeto de investigación es de 19 personas, utilizándose el método estadístico de muestreo, siendo aplicada por ser práctica, eficiente y sobre todo económica.

3.4.1. Población

Como el universo de investigación es pequeño se utilizará la población total. El universo de investigación está conformado por la totalidad de elementos a investigar, doce secretarias y siete funcionarios del área administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito

3.5.2. Variable Dependiente

Cuadro No. 2 Variable Dependiente: Imagen Institucional.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>Imagen Institucional.</u></p> <p>Es una buena actitud que posibilita la prestación de un excelente servicio a la comunidad fortaleciendo las relaciones institucionales encaminadas al mejoramiento de la imagen profesional e institucional.</p>	<p>Actitud</p> <p>Servicio</p> <p>Imagen profesional e institucional</p>	<p>Atención</p> <p>Satisfacción</p> <p>Comunicación</p> <p>Planificación</p>	<p>¿Tiene dificultad en la aplicación de normas de comportamiento en su trabajo habitual?</p> <p>¿El servicio que usted presta está acorde con las necesidades institucionales?</p> <p>¿Considera usted que la ubicación correcta de los documentos, establece una eficiente comunicación?</p> <p>¿Considera usted que la planificación de actividades se cumple dentro de los tiempos previstos?</p> <p>¿Considera que es importante la elaboración de un manual de gestión de archivos para un rendimiento laboral eficaz?</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Fuente de Investigación: Marco Lógico.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario.

3.6. Técnicas e instrumentos.

Para la recolección de datos se utilizó como **técnica la encuesta** y como **instrumento el cuestionario** estructurado, posibilitando la recolección de datos en un aspecto de la realidad para su posterior análisis e interpretación.

La técnica aplicada para recabar datos reales es la encuesta, porque la investigadora trata de explorar un tema escasamente aplicado en el campo secretarial.

La encuesta es una técnica de recolección de información; los informantes responden por escrito a interrogantes planteadas en un cuestionario impreso sobre hechos y aspectos de “La gestión de archivos incide en la imagen institucional en el Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito”.

Entre los pasos para elaborar la encuesta se encuentran los siguientes:

- Determinación de los objetivos específicos,
- Selección del tipo de encuesta.
- Diseño del cuestionario.
- Pilotaje del cuestionario.
- Condiciones indispensables para su realización.
- Aplicación del instrumento a la muestra.
- Evaluación de la muestra recogida.

El cuestionario sirve de enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad estudiada.

3.7. Plan de recolección de información

Para alcanzar los objetivos de la investigación sobre el tema La gestión de archivos e Imagen institucional, la investigadora realizó en el mes de mayo dos encuestas con un cuestionario estructurado en el horario de trabajo en cada una de las oficinas.

3.8. Procesamiento y análisis.

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinentes y otras.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados..
- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis, posteriormente se continúa con el establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la encuesta aplicada a las secretarias del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

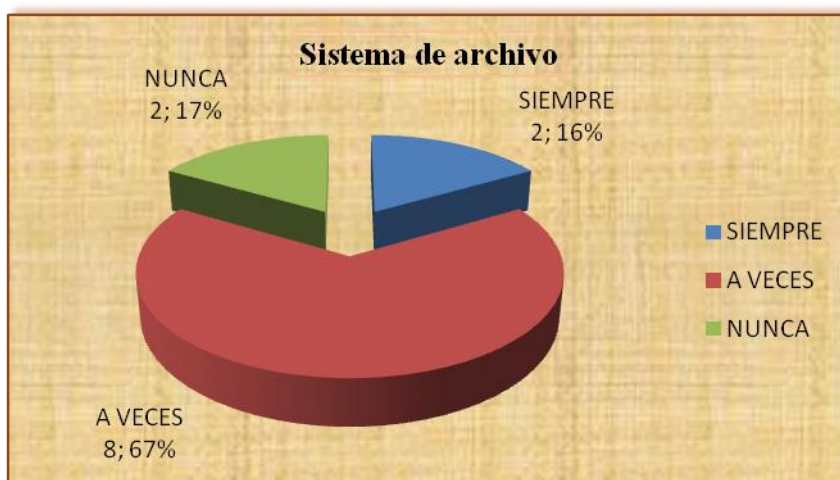
Pregunta No. 1: ¿Considera usted que en la Unidad Metropolitana de Salud Centro se maneja un sistema de archivo adecuado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	16 %
A veces	8	67%
Nunca	2	17 %
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 5 Sistema de archivo



Análisis:

En la primera interrogante se observa que el 16 % de encuestados, siempre consideran que en la Unidad Metropolitana de Salud Centro se maneja un sistema de archivo adecuado; el 67% indica que a veces; mientras que el 17% expresa que nunca considera que en la Unidad Metropolitana de Salud Centro se maneja un sistema de archivo adecuado.

Interpretación:

Se concluye que en la Unidad Metropolitana de Salud Centro a veces se maneja un sistema de archivo adecuado, limitando la atención y servicio eficiente al usuario, debido al escaso conocimiento en normas y reglas relacionadas con la clasificación documental

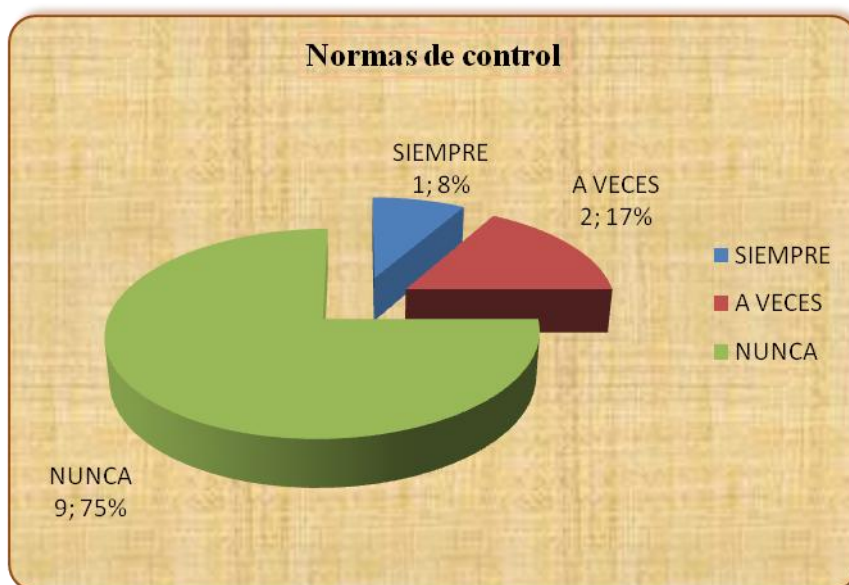
Pregunta No. 2: ¿En la institución existen normas para controlar el ingreso y salida de información?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	8%
A veces	2	17%
Nunca	9	75%
Total	12	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 6 Normas de control



Análisis:

En la segunda interrogante se observa que el 8% de encuestados manifiestan que siempre existen normas para controlar el ingreso y salida de documentos; el 17%, indica que a veces; mientras que el 75% expresa que nunca existen normas para controlar el ingreso y salida de documentos.

Interpretación:

Se evidencia que las secretarias encuestadas consideran que en la institución no existen normas para controlar el ingreso y salida de información, generando pérdidas o anulación, dificultando su seguimiento, impidiendo su recuperación inmediata.

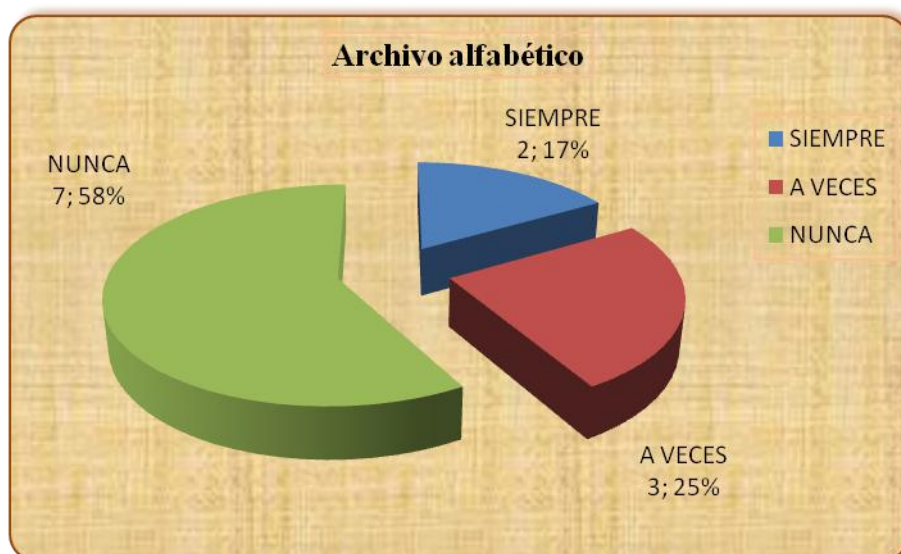
Pregunta No. 3: ¿En la institución los documentos son archivados en orden alfabético?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	17%
A veces	3	25%
Nunca	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 7 Archivo Alfabético



Análisis:

En la tercera interrogante se observa que el 17% manifiestan que siempre los documentos son archivados en orden alfabético, el 25% indica que a veces; mientras que el 58% expresa que en la institución los documentos nunca son archivados en orden alfabético.

Interpretación:

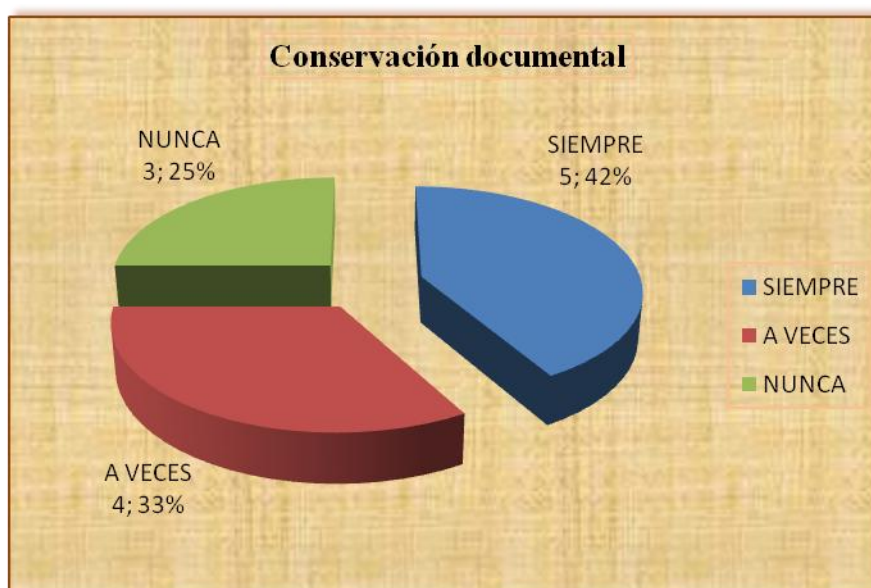
Observamos que las secretarias encuestadas, no archivan los documentos en orden alfabético, provocando confusión y dificultad en su localización, trámite, consulta, conservación de documentos, al momento de su destino, siendo necesario tomar correctivos que normen su funcionamiento, aplicando herramientas que faciliten una localización oportuna y eficaz.

Pregunta No. 4: ¿Considera usted trascendental la utilización de sistemas de archivo para el manejo y conservación documental

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	42%
A veces	4	33%
Nunca	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarías del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 8 Conservación documental



Análisis:

Como se puede observar el 42% de encuestados manifiesta que siempre considera trascendental la utilización de sistemas de archivo para el manejo y conservación documental; el 33% indica que a veces; mientras que el 25% expresa que nunca es trascendental la utilización de sistemas de archivo para el manejo y conservación documental.

Interpretación:

Se evidencia que para las secretarías encuestadas siempre es trascendental la utilización de sistemas de archivo para el manejo y conservación documental, generando interés en su clasificación, conllevando a la eficiencia, fortaleciendo la eficacia en el servicio.

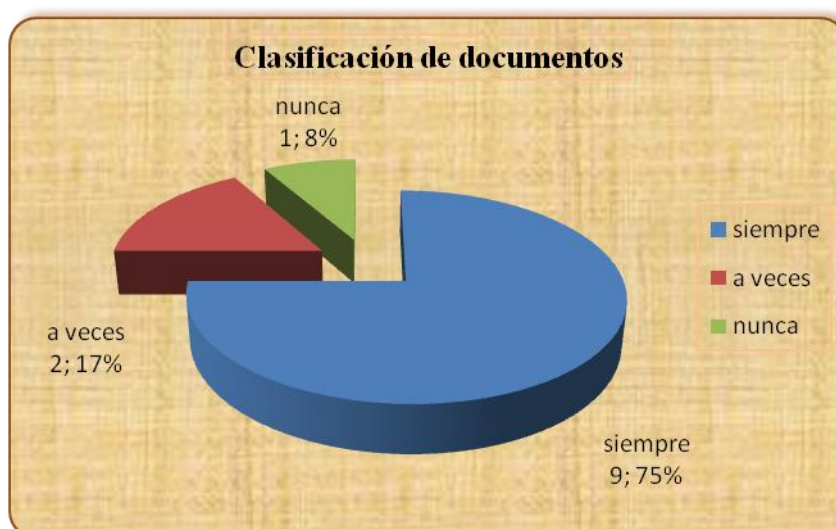
Pregunta No. 5: ¿Considera usted necesario la elaboración de normas para una correcta clasificación de los documentos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	75%
A veces	2	17%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 9 Clasificación de documentos



Análisis:

De las respuestas obtenidas a esta interrogante, el 75% de encuestadas considera necesario la elaboración de normas para una correcta clasificación de los documentos; el 17% indica que a veces; mientras que el 8% expresa que nunca considera necesario la elaboración de normas para una correcta clasificación de los documentos.

Interpretación:

El mayor porcentaje de secretarias encuestadas manifiesta que siempre necesario la elaboración de normas para una correcta clasificación de los documentos; contribuyendo con el prestigio de la imagen institucional, influyendo en el mejoramiento continuo y de excelencia de la Unidad de salud.

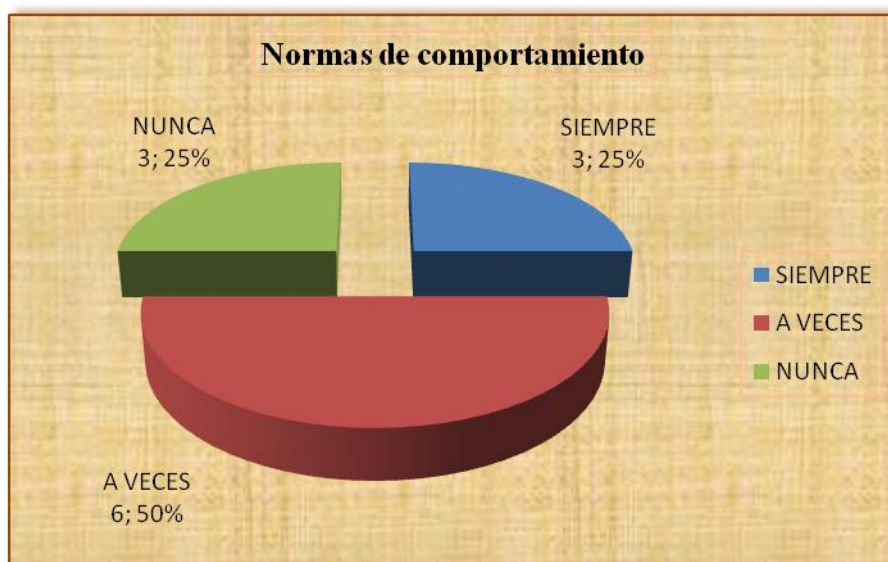
Pregunta No. 6. ¿Tiene dificultad en aplicar normas de comportamiento en su trabajo habitual?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	25%
A veces	6	50%
Nunca	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 10 Normas de comportamiento



Análisis.

En la presente interrogante el 25% de encuestados manifiesta que siempre tiene dificultad en la aplicación de normas de comportamiento en su trabajo habitual; otro 50% indica que a veces; mientras que el 25% expresa que nunca tiene dificultad en la aplicación de normas de comportamiento en su trabajo habitual.

Interpretación.

Se evidencia que la mayoría de encuestadas a veces aplican normas de comportamiento, influyendo en la prestación de un servicio inadecuado, limitando el desarrollo y prestigio personal y profesional en área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro.

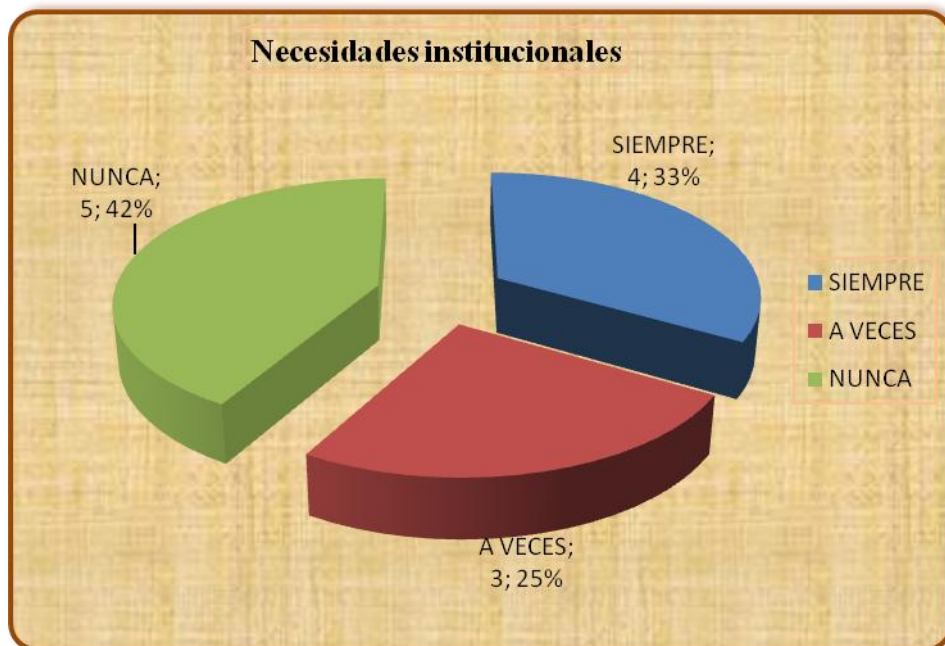
Pregunta No. 7: ¿El servicio que usted presta está acorde con las necesidades institucionales?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	33%
A veces	3	25%
Nunca	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 11 Necesidades institucionales



Análisis:

En esta interrogante se puede observar que el 33% de encuestados manifiestan que el servicio que prestan siempre está acorde con las necesidades institucionales; el 25%, indica que a veces; mientras que el 42% expresa que el servicio que prestan nunca está acorde con las necesidades institucionales.

Interpretación:

En la presente interrogante se visualiza que el servicio prestado por las secretarias no está acorde con las necesidades institucionales, dificultando el cumplimiento de los objetivos, misión, visión, valores y planificación, encaminándose al desprestigio institucional.

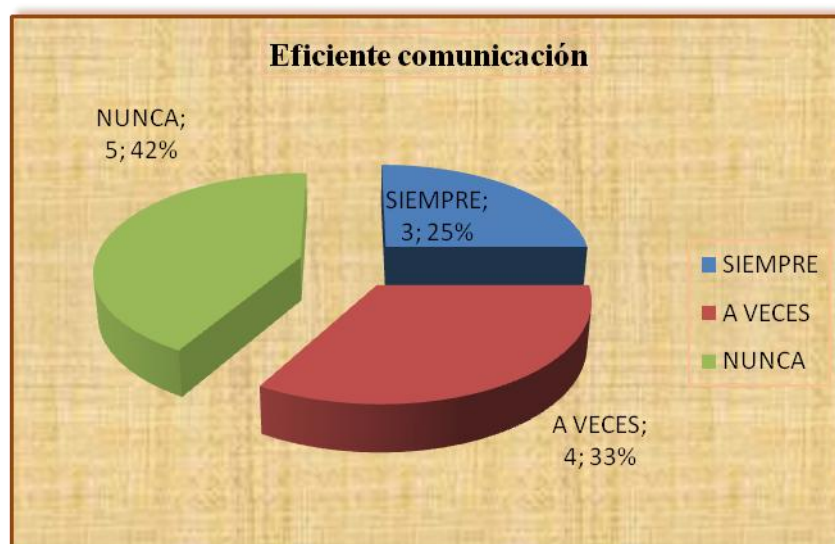
Pregunta No. 8: ¿Considera usted que la ubicación de los documentos, establece una eficiente comunicación?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	25%
A veces	4	33%
Nunca	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 12 Eficiente comunicación



Análisis:

En esta interrogante se observa que un 25% de encuestados considera que la ubicación correcta de los documentos siempre establece una eficiente comunicación; el otro 33%, indica que a veces; mientras que el 42% expresa que nunca la ubicación correcta de los documentos establece una eficiente comunicación.

Interpretación:

Las secretarias encuestadas manifiestan que la ubicación de los documentos, no establece una eficiente comunicación, dificultando la planeación, organización, control y difusión de documentos escritos, en el área administrativa dificultando la atención de calidad al usuario y el desprestigio institucional.

Pregunta No. 9: ¿Considera usted que la planificación de actividades se cumple dentro de los tiempos previstos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	17%
A veces	3	25%
Nunca	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 13 Planificación.



Análisis:

En la presente interrogante el 17% de los encuestados afirman siempre que al existir planificación, el trabajo siempre se cumple dentro de los tiempos previstos; el 25%, indica que a veces; mientras que el 58% manifiesta que nunca existe planificación para que el trabajo se cumpla dentro de los tiempos previstos.

Interpretación:

Se observa que las secretarias encuestadas consideran que la planificación de actividades no se cumple dentro de los tiempos previstos, dificultando el desarrollo laboral, la eficiencia y eficacia dentro del área administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro.

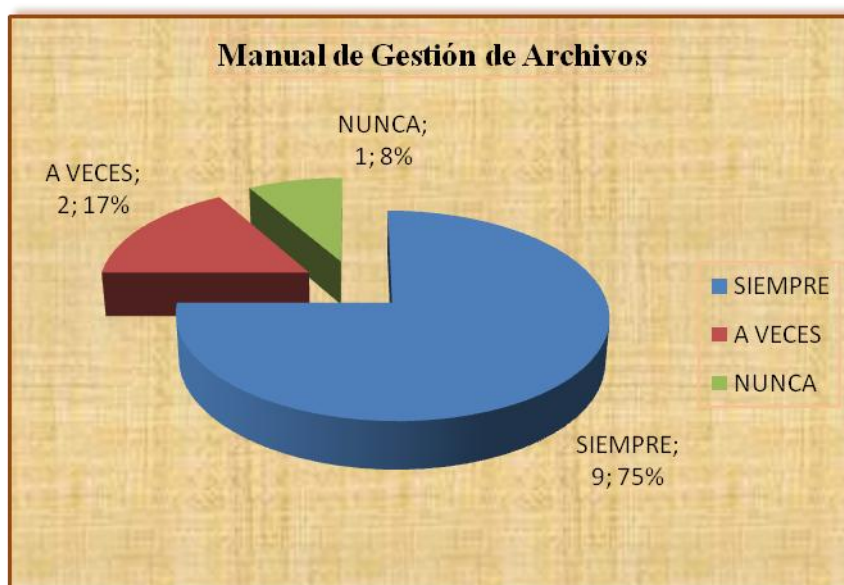
Pregunta No. 10: ¿Considera que es importante la elaboración de un manual de gestión de archivos para un rendimiento laboral eficaz?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	75%
A veces	2	17%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 14 Manual de gestión de archivo



Análisis:

Esta interrogante refleja que el 75% de encuestados considera que siempre es importante la elaboración de un Manual de Gestión de Archivos, para un rendimiento laboral eficaz; mientras que el 17% indica que a veces y el 8%, manifiesta que nunca ha considerado importante la elaboración de un Manual de Gestión de Archivos para un rendimiento laboral eficaz.

Interpretación:

Las secretarias encuestadas consideran que es importante la elaboración de un manual de gestión de archivos para un rendimiento laboral eficaz, fortaleciendo sus habilidades, destrezas, conocimientos en el manejo, clasificación, conservación y localización documental.

4.2. Resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

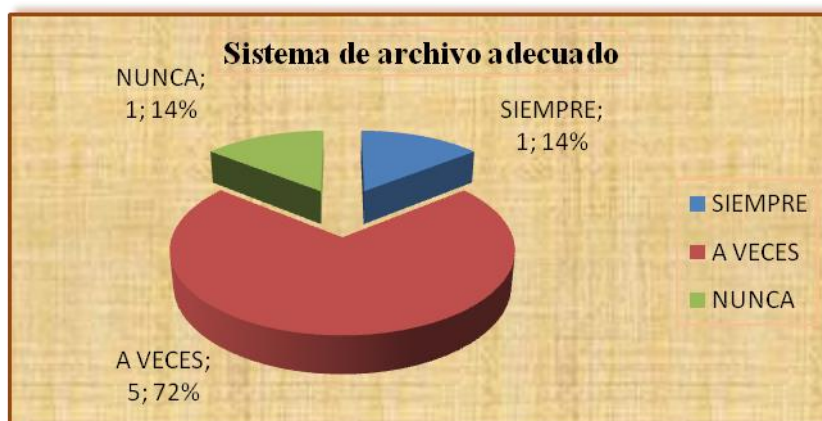
Pregunta No. 1: ¿Considera usted que en la Unidad Metropolitana de Salud Centro se maneja un sistema de archivo adecuado?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14 %
A veces	5	72%
Nunca	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 15 Sistema de archivo



Análisis:

En la primera interrogante se observa que el 14 % de encuestados considera que siempre se maneja un sistema de archivo adecuado; el 72% indica que a veces; mientras que el 14% expresa que nunca se maneja un sistema de archivo adecuado.

Interpretación:

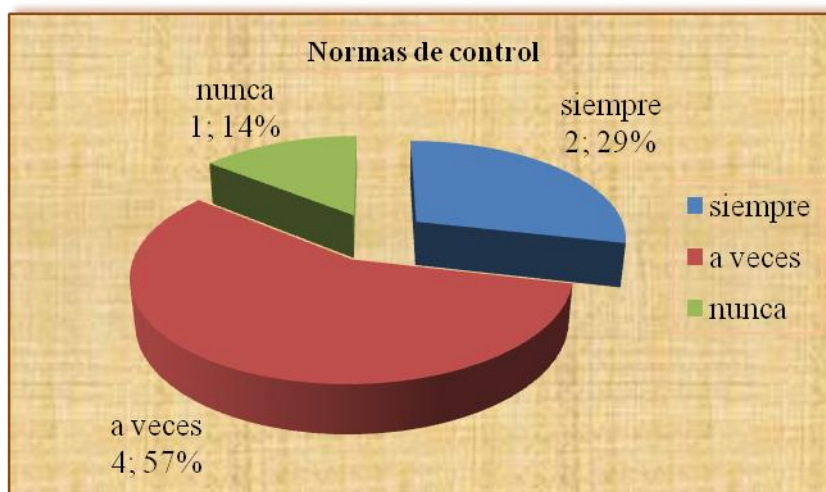
Se puede concluir que los funcionarios a veces manejan un sistema de archivo, limitando su gestión, organización, accesibilidad y custodia, dificultando su conservación permanente o eliminación contribuyendo en la pérdida o anulación documental.

Pregunta No. 2: ¿En la institución existen normas para controlar el ingreso y salida de información?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	29%
A veces	4	57%
Nunca	1	14%
Total	7	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 16 Normas de control



Análisis:

En la segunda interrogante se observa que el 29% de encuestados manifiesta que siempre existen normas para el control de ingreso y salida de documentos; el 57%, indica que a veces; mientras que el 14% expresa que nunca existen normas para el control del ingreso y salida de documentos.

Interpretación:

De los funcionarios encuestados el mayor porcentaje consideran que a veces no existen normas para controlar del ingreso y salida de documentos, dificultando su localización, generando pérdidas y deterioro documental, afectando la imagen profesional e institucional de la Unidad Metropolitana de Salud Centro.

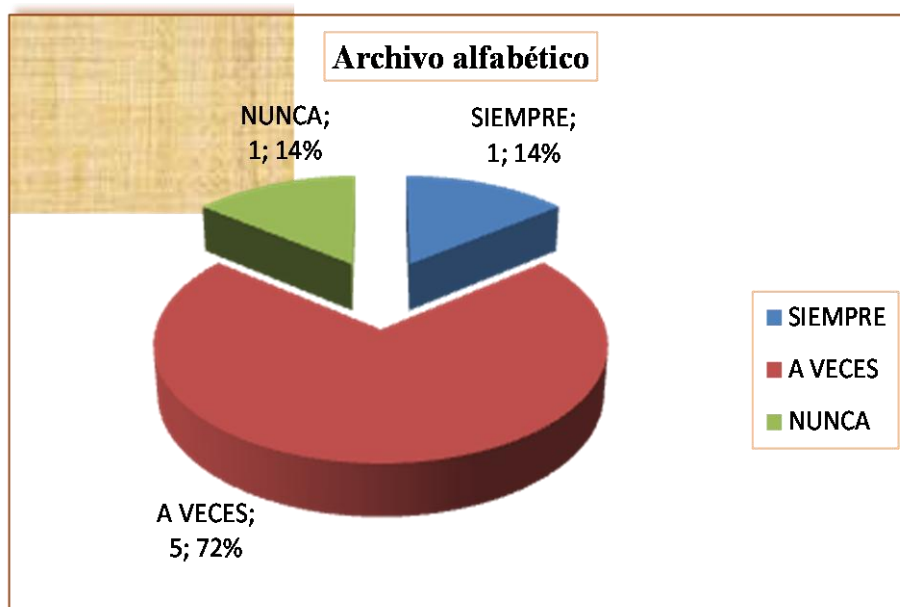
Pregunta No. 3: ¿En la institución los documentos son archivados en orden alfabético?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14%
A veces	5	72%
Nunca	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 17 Archivo alfabético



Análisis:

En la tercera interrogante se observa que en la institución el 14% siempre archiva en orden alfabético; el 72% indica que a veces; mientras que el 14% expresa que nunca archiva en orden alfabético.

Interpretación:

Observamos que en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito, los documentos a veces son archivados en orden alfabético, creando confusión al momento de ubicar un trámite o expediente, dificultando en el desarrollo de sus funcionarios administrativos y operativos, obstaculizando los sistemas de la organización documental.

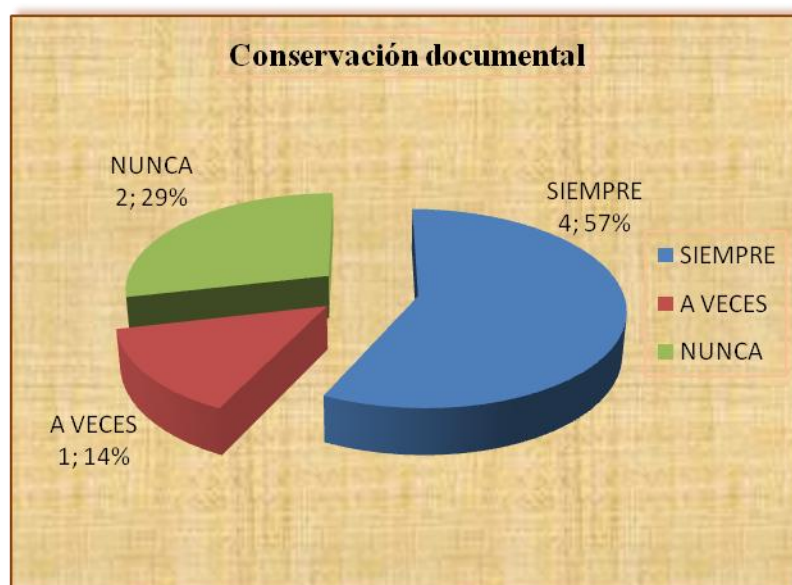
Pregunta No. 4: ¿Considera usted trascendental la utilización de sistemas de archivo para el manejo y conservación documental

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	57%
A veces	1	14%
Nunca	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 18 Conservación documental



Análisis:

Como se puede observar el 57% de encuestados manifiesta que siempre considera trascendental la utilización de sistemas de archivo para el manejo y conservación documental; el 14% indica que a veces; mientras que el 29% expresa que nunca considera trascendental la utilización de sistemas de archivo para el manejo y conservación documental.

Interpretación:

Los funcionarios encuestados manifiestan que es trascendental la utilización de sistemas de archivo para el manejo y conservación documental, fortaleciendo la orientación y guía para la ubicación de documentos, evidenciándose en la atención al usuario que acude diariamente a solicitar servicios de salud en la Unidad Metropolitana de Salud Centro.

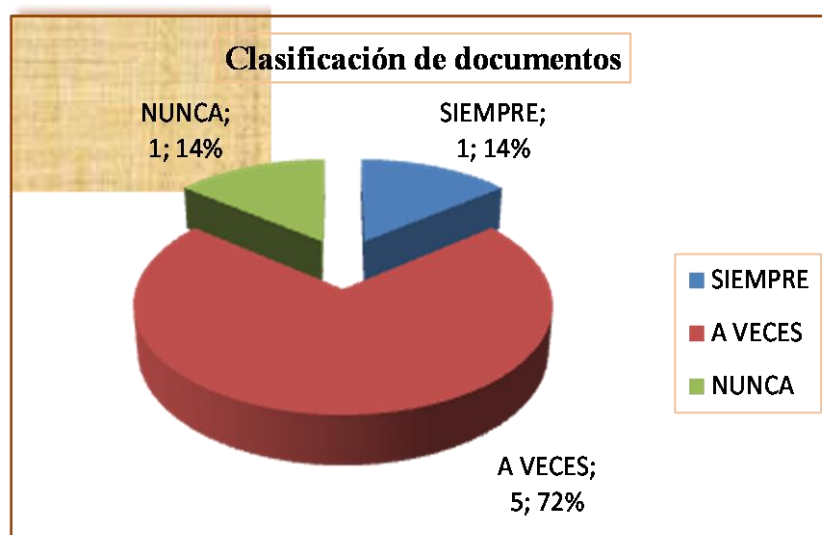
Pregunta No. 5 ¿Considera usted necesario la elaboración de normas para una correcta clasificación de los documentos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14%
A veces	5	72%
Nunca	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 19 Clasificación de documentos



Análisis:

De las respuestas obtenidas a esta interrogante, el 14% de encuestados manifiestan que siempre es necesaria la elaboración de normas para una correcta clasificación de documentos; el 72% indica que a veces; mientras que el 14% expresa que nunca ha considerado necesaria la elaboración de normas para una correcta clasificación de documentos.

Interpretación:

Los funcionarios encuestados manifiestan que a veces es necesaria la elaboración de normas para una correcta clasificación de los documentos dificultando el almacenamiento, conservación, preservación, localización, y ubicación de la información.

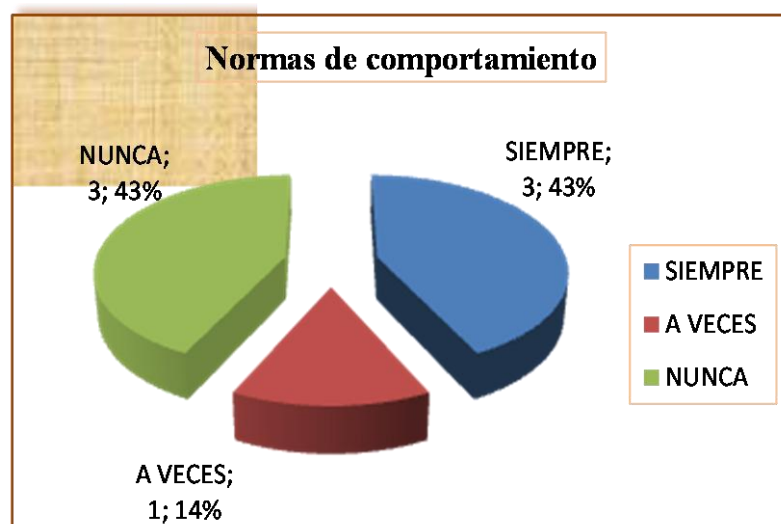
Pregunta No. 6: ¿Tiene dificultad en aplicar normas de comportamiento en su trabajo habitual?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	43%
A veces	1	14%
Nunca	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 20 Normas de comportamiento



Análisis:

En la presente interrogante el 43% de encuestados manifiesta que siempre tiene dificultad en la aplicación de normas de comportamiento en su trabajo habitual; otro 14% indica que a veces; mientras que el 43% expresa que nunca tiene dificultad en la aplicación de normas de comportamiento en su trabajo habitual.

Interpretación:

Se evidencia que los funcionarios encuestados no aplican normas de comportamiento en su trabajo habitual, generando una inadecuada atención al usuario, dificultando la aplicación de las relaciones humanas, conllevando al desprestigio personal, profesional e institucional de la Unidad Metropolitana de Salud Centro.

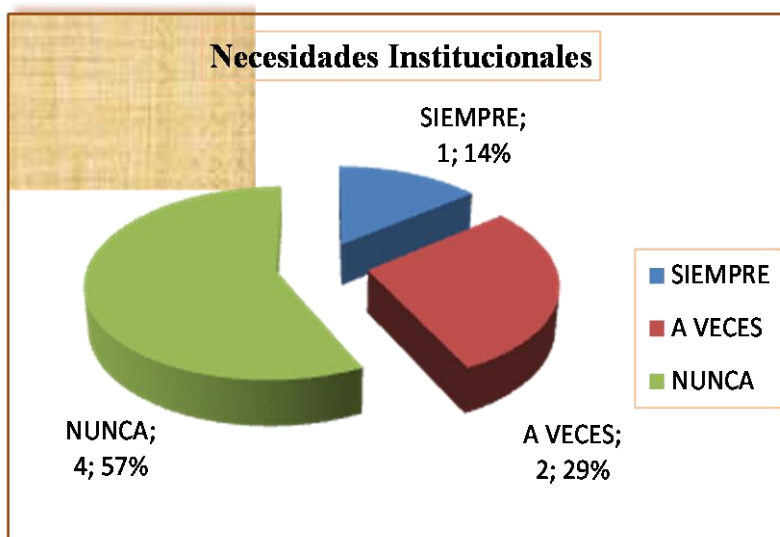
Pregunta No. 7: ¿El servicio que usted presta está acorde con las necesidades institucionales?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14%
A veces	2	29%
Nunca	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 21 Necesidades institucionales



Análisis.

En esta interrogante se puede observar que el 14% de encuestados manifiestan que el servicio que prestan siempre está acorde con las necesidades institucionales; otro 29%, indica que a veces; mientras que el 57% expresa que el servicio que prestan nunca está acorde con las necesidades institucionales.

Interpretación.

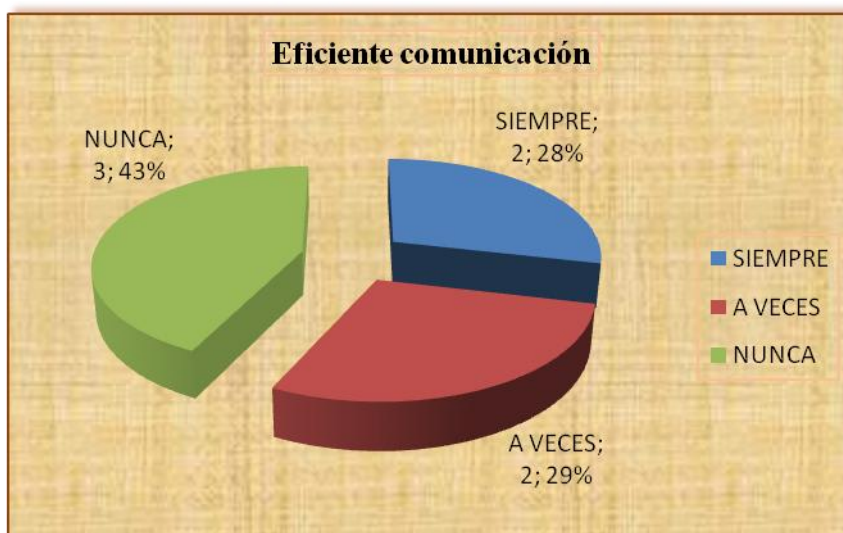
En esta interrogante los funcionarios encuestados manifiestan que el servicio prestado no está acorde con las necesidades institucionales, influyendo en el servicio y atención al usuario, dificultando el desarrollo institucional de la Unidad Metropolitana de Salud Centro.

Pregunta No. 8: ¿Considera usted que la ubicación de los documentos, establece una eficiente comunicación?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	28%
A veces	2	29%
Nunca	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario.

Gráfico No. 22 Eficiente comunicación



Análisis:

En esta interrogante se observa que un 28% de encuestados considera que la ubicación correcta de los documentos siempre establece una eficiente comunicación; el otro 29%, indica que a veces; mientras que el 43% expresa que nunca la ubicación correcta de los documentos establece una eficiente comunicación.

Interpretación:

Se observa que los funcionarios encuestados manifiestan que la ubicación de los documentos no establece una eficiente comunicación, limitando la gestión documental, el proceso administrativo y el servicio usuario, de la Unidad Metropolitana de Salud Centro.

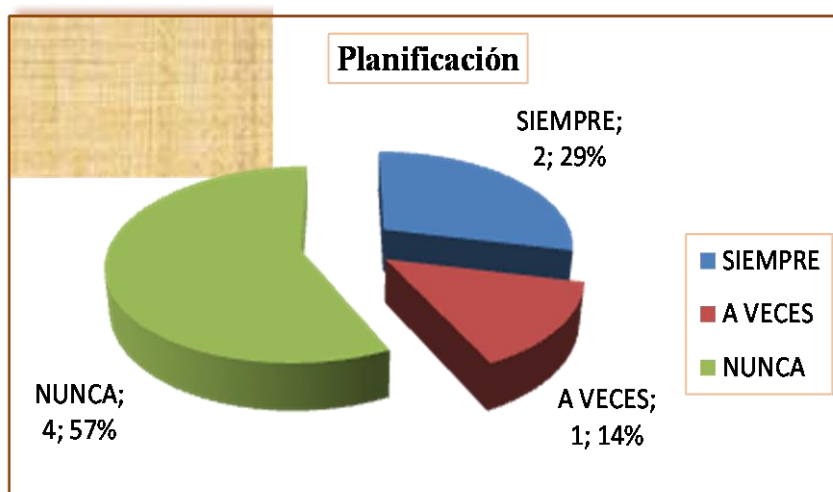
Pregunta No. 9: ¿considera usted que la planificación de actividades se cumple dentro de los tiempos previstos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	29%
A veces	1	14%
Nunca	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al funcionarios del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 23 Planificación



Análisis:

En la presente interrogante el 29% de los encuestados afirman que al existir planificación, el trabajo siempre se cumple dentro de los tiempos previstos; el 14%, indica que a veces; mientras que el 57% manifiesta que nunca existe planificación para que el trabajo se cumpla dentro de los tiempos previstos.

Interpretación.

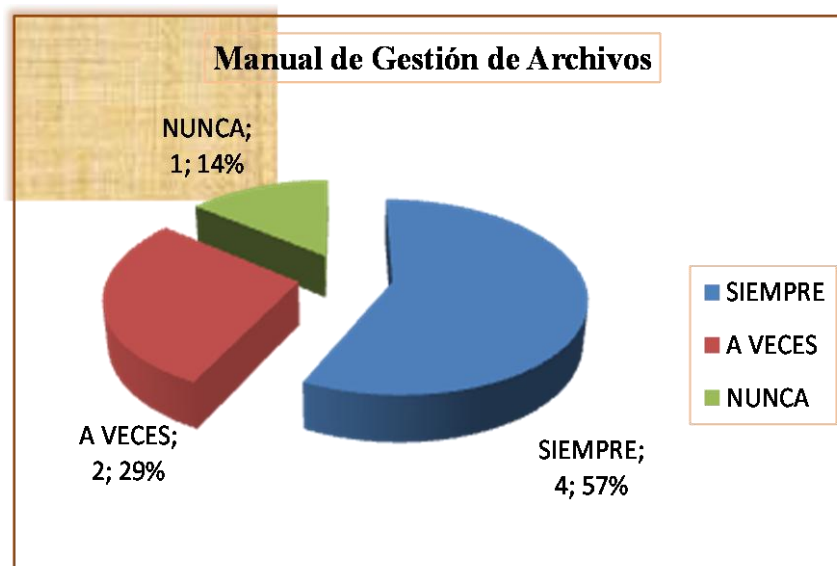
Los funcionarios encuestados consideran que no se cumple con la planificación de actividades dentro de los tiempos previstos, influyendo en el ámbito de competencias y disponibilidad de trabajo en equipo, limitando la autoestima y valoración personal y el desprestigio de la Unidad Metropolitana de Salud Centro.

Pregunta No. 10: ¿Considera que es importante la elaboración de un manual de gestión de archivos para un rendimiento laboral eficaz?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	57%
A veces	2	29%
Nunca	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Área Administrativa De la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Gráfico No. 24 Manual de gestión de archivos



Análisis:

Esta interrogante refleja que el 57% de encuestados considera que siempre es importante la elaboración de un Manual de Gestión de Archivos, para un rendimiento laboral eficaz; mientras que el 29% indica que a veces y el 14%, manifiesta que nunca ha considerado importante la elaboración de un Manual de Gestión de Archivos para un rendimiento laboral eficaz.

Interpretación:

Los funcionarios encuestados consideran que siempre es importante la elaboración de un manual de gestión de archivos, para un rendimiento laboral eficaz, contribuyendo en el desarrollo laboral, profesional, alcanzando las metas y objetivos propuestos por la Unidad Metropolitana de Salud Centro.

4.3. Verificación de la hipótesis.

GARCIA FERRER, 2006. Pág. 171. “El contraste de la Chi cuadrada se va a convertir en la prueba que determine la existencia de dependencia entre las variables analizadas”.

Para saber si este valor es lo suficientemente elevado habría que comprobarlo con el valor de las tablas estadísticas de este contraste, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad correspondientes.

4.3.1. Modelo Lógico

Hipótesis Nula

Ho: La Gestión de Archivos no incide en la Imagen Institucional del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Hipótesis Alternativa

-
- H_a: La Gestión de Archivos sí incide en la Imagen Institucional del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

4.3.2. Modelo matemático

Ho $O = E$

H_a $O \neq E$

4.3.3. Modelo Estadístico

$$X^2_c = \sum \left[\frac{fe^2}{(fo-fe)} \right]$$

4.3.4. Nivel de Significación

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

4.3.5. Fórmula de la chi cuadrado

$$X^2_c = \sum \left[\frac{fe^2}{(fo-fe)} \right]$$

4.3.6. Fórmula de los grados de libertad

$$gl = (f-1) (c-1)$$

El chi cuadrado se fundamenta en la tabla de contingencia, se selecciona la interrogante No. 1 para la variable independiente y la interrogante No. 10 para la variable dependiente.

4.3.7. Frecuencias observadas.

Cuadro No. 3 Frecuencias observadas

INTERROGANTES	SI	A VECES	NUNCA	SUBTOTALES
1.¿ Considera usted que en la Unidad Metropolitana de Salud Centro, se maneja un sistema de archivo adecuado?	2	8	2	12
10.¿Considera que es importante la elaboración de un manual de gestión de archivos para un rendimiento laboral eficaz?	4	2	1	7
Subtotales	6	10	3	19

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

4.3.8. Frecuencias esperadas.

Cuadro No. 4 Frecuencias Esperadas

INTERROGANTES	SI	A VECES	NUNCA	SUBTOTALES
1.¿Considera usted que en la Unidad Metropolitana de Salud Centro, se maneja un sistema de archivo adecuado?	3.80	6.31	1.89	12,00
10. ¿Considera que es importante la elaboración de un manual de gestión de archivos para un rendimiento laboral eficaz?	2.21	3.68	1.11	7,00
Subtotales	6.01	9.99	3.00	19

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

4.3.9. Chi cuadrado.

Cuadro No. 5 Cálculo del chi cuadrado

Frecuencias Observadas	Frecuencias Esperadas	FO - FE ² /E
2	3.80	0.85
8	6.31	0.45
2	1.89	0.00
4	2.21	1.44
2	3.68	0.76
1	1.11	0.01
19	19	3.51

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

4.4. Grado de libertad

$$gl = (c-1) (f-1)$$

$$gl = (2-1) (3-1)$$

$$gl = (1) (2)$$

$$gl = 2$$

4.5. Distribución Chi Cuadrado X²_c

Cuadro No. 6 Tabla de distribución del chi cuadrado.

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Tenemos el valor tabulado de X^2 con 2 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 5.99, (valor encontrado en la tabla).

Comparar los valores

Valor calculado 3.51

Valor de la tabla 5.99

4.6. Zona de rechazo y aceptación de la hipótesis

Gráfico No. 25 Zona de rechazo y aceptación de la hipótesis



4.6.1. Decisión estadística

Con 2 grados de libertad y 95% de confiabilidad el X^2_c es de 3.51 este valor cae en la zona de aceptación, por ser inferior a $X^2_{t=5.99}$ por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna “La Gestión de Archivos SÍ incide en la Imagen Institucional del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez analizados los resultados de las encuestas aplicadas a secretarias y funcionarios del Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito, se concluye que en la institución:

- En la Unidad Metropolitana de Salud Centro **a veces** se maneja un sistema de archivos adecuado, limitando la atención y servicios eficientes al usuario, contribuyendo en la pérdida y anulación documental, evidenciándose que la gestión de archivos incide en la imagen institucional.
- El resultado de las encuestas manifiestan que los documentos **no son archivados en orden alfabético**, obstaculizando su localización oportuna y eficaz, limitando en el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas, observándose la escasa aplicación de normas para el manejo adecuado del sistema de archivo.
- Las secretarias y funcionarios encuestados **no utilizan técnicas** para organizar el archivo, disminuyendo el prestigio de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito, conllevando a una deficiente conservación documental, limitando la eficiencia y eficacia en la ubicación de documentos.
- Las secretarias y funcionarios manifiestan que **es importante la elaboración de un manual de gestión de archivos**, para fortalecer sus conocimientos, habilidades y destrezas en el manejo, conservación y localización documental

5.2. Recomendaciones

- En la Unidad Metropolitana de Salud Centro es **trascendental fortalecer** el manejo de un sistema de archivos que contribuya en la atención y servicio eficiente al usuario, la organización, la accesibilidad y custodia resaltándose la importancia de la gestión de archivos en la imagen institucional.
- **Aplicar normas** para el manejo adecuado del sistema de archivo, facilitando su localización oportuna y eficaz, mejorando el desarrollo de las funciones administrativas y operativas,
- **Utilizar técnicas** para organizar el archivo, manteniendo el prestigio de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito, fortaleciendo un eficiente manejo y conservación documental.
- **Elaborar un manual** de gestión de archivos, fortaleciendo sus conocimientos, habilidades y destrezas en el manejo, conservación y localización documental

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

6.1.1. Título

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE ARCHIVOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD CENTRO DE LA CIUDAD DE QUITO”

6.1.2. Ubicación

- **Provincia:** Pichincha.
- **Distrito:** Quito
- **Parroquia:** San Roque, Centro Histórico.
- **Dirección:** Rocafuerte Oe8-89 entre Imbabura y Chimborazo (San Roque).
- **Servicio:** Salud.
- **Tipo de beneficiarios:** Personal femenino y masculino
- **Orientación:** Institución pública

6.1.3. Institución ejecutora:

- Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

6.1.4. Beneficiarios

6.1.4.1. Beneficiarios directos

Personal de la Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito. Doce secretarías y siete funcionarios.

6.1.4.2. Beneficiarios indirectos

- Personal Administrativo de la UMSN
- Personal administrativo de la UMSS
- Centros de Salud desconcentrados

6.1.5. Equipo técnico responsable

Autoridades Institucionales

- Secretario Metropolitano de Salud.
- Investigadora: Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa

6.2. Antecedentes de la propuesta.

En la Unidad Metropolitana de Salud Centro a veces se maneja un sistema de archivos adecuado, limitando la atención y servicios eficientes al usuario, la organización, la accesibilidad y custodia, contribuyendo en la pérdida y anulación documental, evidenciándose que la gestión de archivos incide en la imagen institucional.

El resultado de las encuestas manifiestan que los documentos no son archivados en orden alfabético, obstaculizando su localización oportuna y eficaz, limitando en el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas, observándose la escasa aplicación de normas para el manejo adecuado del sistema de archivo.

Las secretarías y funcionarios encuestados no utilizan técnicas para organizar el archivo deteriorando el prestigio de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito, conllevando a un deficiente manejo y conservación documental, limitando la eficiencia y eficacia en la ubicación de documentos.

Las secretarías y funcionarios manifiestan, que es importante la elaboración de un manual de gestión de archivos, fortaleciendo sus conocimientos, habilidades y destrezas en el manejo, conservación y localización documental.

6.3. Justificación

En la Unidad Metropolitana de Salud Centro es trascendental fortalecer el manejo de un sistema de archivos que contribuya en la atención y servicio eficiente al usuario, la organización, la accesibilidad y custodia resaltándose la importancia de la gestión de archivos en la imagen institucional.

Aplicar normas para el manejo adecuado del sistema de archivo, facilitando su localización oportuna y eficaz, mejorando el desarrollo de las funciones administrativas y operativas,

Utilizar técnicas para organizar el archivo deteriorando el prestigio de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito, conllevando a un eficiente manejo y conservación documental, encaminando a la eficiencia y eficacia en la ubicación de documentos.

Elaborar un manual de gestión de archivos, fortaleciendo sus conocimientos, habilidades y destrezas en el manejo, conservación y localización documental

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Elaborar un manual para el mejoramiento de la Gestión de Archivos en el área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

6.4.2. Objetivos específicos

- Socializar la elaboración del Manual de Gestión de Archivos para el mejoramiento continuo del área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
- Capacitar al personal de secretarías y funcionarios sobre el manual de gestión de archivos, para el mejoramiento continuo de calidad y de excelencia, del área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
- Evaluar el impacto de la aplicación del manual en el área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

6.5. Fundamentaciones

6.5.1. Fundamentación filosófica.

Según ALVAREZ ZAYAS, Carlos M. y SIERRA LOMARDIA, Virginia M. “La teoría del conocimiento del marxismo revela la esencia de la relación cognoscitiva del hombre partiendo de su actividad transformadora, lo que posibilita investigar el surgimiento de los conceptos, categorías, regularidades y leyes y fundamentar la actividad del conocimiento humano”.

La construcción de los conocimientos se logra a partir de la investigación, al enfrentarse a la solución de los problemas y tareas profesionales, las que asume en un proceso de investigación que permite el enfrentamiento de la teoría y la práctica.

6.5.2. Fundamentación epistemológica

Autores como Mario Bunge considera que el investigador que formaliza su pensamiento filosófico, es potenciado debido a que sistematizará las ideas, depurará su lenguaje, tendrá coherencia y claridad. Adoptará pensamiento crítico y meditación epistemológica. No confundirá términos, conceptos y se esforzará por entender a cabalidad su propio pensamiento. Mejorará su estrategia de investigación, debido a que la epistemología ayuda a ubicar las operaciones. (Parafraseando Bunge, 1995)

La propuesta al tema planteado tiene como finalidad resaltar la importancia del archivo en referencia a su ordenamiento considerando la clasificación numérica, alfanumérica, alfabética y en algunos casos crónica, teniendo como finalidad el mejoramiento del servicio al cliente interno y externo.

6.5.3. Fundamentación ontológica

“La ontología es la parte de la filosofía que estudia al ser y su existencia en general, estudia el ser en cuanto ser, el interés se origina en la historia de la filosofía al surgir de la necesidad de dar explicaciones racionales, no mitológicas, a los fenómenos del mundo físico. Publicado por: Noelia N. Gallardo H. (junio 2011)

La propuesta de elaborar un manual de archivo se origina de la necesidad de conocer las diferentes formas para organizar el archivo, contribuyendo en el desarrollo cognitivo, procedimental actitudinal y afectivo conllevando al éxito empresarial evidenciado en la calidad del servicio al cliente, fortaleciendo la imagen profesional del trabajador y el prestigio institucional.

6.5.4. Fundamentación pedagógica

Apunta inicialmente a la concreción de para qué y del qué vale la pena aprender, para luego determinar el cómo, cuándo y dónde realizarlo; todo ello sobre la base de las demandas sociales aceptadas y de las condiciones, necesidades y aptitudes de los grupos y sujetos.

La organización de archivos favorece la construcción de la personalidad del sujeto a través del proceso educativo que mediante la asimilación de conocimientos y habilidades el funcionario, las secretarias, y trabajadores podrán adquirir hábitos de cuidado y conservación de documentos.

6.5.5. Fundamentación Psicológica

ECHEGOYEN OLLETA, Javier. (2010). La sociedad de la información facilita la creación, distribución y manipulación de la información, donde su conservación juega un papel importante en las actividades sociales, culturales y económicas distinguiendo momentos importantes en la vida del hombre desde su origen, hasta la actualidad.

Las distintas innovaciones de la información se realizan siguiendo reglas o procedimientos; que permiten conocer, comprender, organizar y usar los documentos de acuerdo a la necesidad del ser humano, fortaleciendo la práctica de los valores éticos sobre la base de la comprensión y el respeto mutuo.

6.5.6. Fundamentación Psicosocial

“La personalidad es definida desde el momento de nacer debiendo el individuo a través del tiempo perfeccionarse continuamente para aportar en la sociedad con los conocimientos adquiridos mediante la educación”. ZURRIAGA, J. (2008). Psicología de la Secretaria. CODEU. Quito. Ecuador. Pág. 34.

El ser humano es un ente social, se caracteriza por pertenecer a diversos grupos debiendo demostrar amabilidad, respeto, consideración por los demás; más

aún los servidores públicos sobre todo al momento de entregar la información caracterizándose por su eficiencia y eficacia.

6.5.7. Talleres de Sensibilización.

Un aspecto clave para que el individuo logre un desarrollo saludable consiste en tener una sólida autoestima, podemos afirmar que desde esta perspectiva el autoconocimiento, la autovaloración y el autorespeto se proyectan en las actividades que se emprenden.

El taller permitirá la socialización del manual para el mejoramiento de la gestión de archivos, mediante el mejoramiento de la conducta, habilidades, destrezas, resaltando su importancia en el campo laboral, profesional y sobretodo institucional.

6.5.7.1. ¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?

El taller es diseñado para desarrollar actividades secretariales en referencia al archivo, custodia, preservación y conservación documental en forma productiva y armoniosa, mejorando el servicio al cliente, siendo productivos y asumiendo responsabilidades; buscando fortalecer las relaciones interpersonales, cumpliendo a cabalidad con los derechos, obligaciones y necesidades, encomendadas para el cumplimiento de las funciones designadas.

La capacitación contribuirá en la interrelación entre los integrantes del grupo de trabajo, considerándose las ideas, opiniones, comentarios que el funcionario realice, integrando en la toma de decisiones mediante una comunicación asertiva, aplicándolos valores humanos, morales y sociales iniciando con el cambio en el campo familiar, personal, social, e institucional.

6.5.7.2. Fases para el diseño de talleres de sensibilización.

Comprende cuatro sesiones:

1ª Sesión de Inicio.- Hace referencia a la formación de la “Comunidad de Aprendizaje” en la que se presentan los objetivos del taller y se establecen los acuerdos para su desarrollo, señalándose la importancia del manejo de normas y reglas del sistema de archivos, involucrando a las áreas que manejan clasificación documental. Contribuyendo al prestigio institucional y profesional de la Unidad de Salud.

2ª Conociéndome.- Llamada así porque aborda elementos para el autoconocimiento de los participantes con temas de gestión de archivo y documentación.

3ª Abriendo canales.- Se manejan los temas que nos llevan a considerar las normas de redacción y el papel que cumple la comunicación, para conformar un trabajo en equipo.

4ª Sesión de Cierre.- Que tiene como objetivo integrar los temas tratados en todas las sesiones, por medio de una reflexión grupal, posibilitando a los participantes el autoconocimiento, autoaprendizaje, influyendo en el mejoramiento conductual y comportamental, facilitando el servicio al cliente de forma sencilla, ágil, directa y transparente.

La metodología propuesta para el desarrollo de las sesiones parte, de aprendizajes significativos, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión individual y grupal, la discusión crítica y el planteamiento de propuestas de acuerdo a sus intereses y necesidades, para llegar finalmente a conclusiones que sintetizan la experiencia y el conocimiento.

6.5.7.3. Manual de Normas y Procedimientos

Es preciso que la administración pública revise permanentemente sus trámites y servicios, a efecto de rediseñar y documentar los procesos de trabajo, medir y mejorar la calidad de los servicios, disminuir instancias de gestión,

atender con oportunidad las solicitudes, demandas ciudadanas reduciendo el manejo de documentación a lo estrictamente necesario.

Para contribuir al logro de este fin, en la actualidad se cuentan con manuales que guían estas actividades, con el propósito de proporcionar los servidores de las dependencias públicas, los lineamientos generales para elaborar estos documentos administrativos atendiendo a los principios de orientación al usuario, enfoque basado en los procesos, mejora continua, liderazgo y participación.

El manual de procedimientos es un instrumento de información sobre los métodos de trabajo que emplean las dependencias públicas para generar los bienes o servicios que demandan sus usuarios internos o externos.

6.5.8. Gestión de archivos.

En la Gestión de Archivos es importante un buen manejo y conocimiento de normas y técnicas que contribuyan al buen desarrollo de esta gestión, el dominio de estrategias orientado siempre hacia el cumplimiento de la relación que en cada documento se evidencia; es elemental, considerando que el archivo es la estructura histórica de una institución.

6.5.8.1. Apartados del manual de gestión de archivos

- Objetivo del manual,
- Generalidades,
- Componentes principales; y,
- Elementos complementarios del manual de gestión de Archivos.

6.5.8.2. Objetivo del Manual.

Ampliar los conocimientos técnicos de los servidores públicos para la elaboración y actualización de manuales de gestión de archivos en la

administración pública, mediante el establecimiento y divulgación de la metodología básica para la integración de estos instrumentos administrativos.

6.5.8.3.Generalidades.

Los procedimientos administrativos: Las dependencias públicas cuentan con diversos procedimientos para la ejecución de las funciones que tienen encomendadas, así como para la obtención de los resultados establecidos en los programas operativos de trabajo.

6.5.8.4. Definición

El procedimiento administrativo es un plan o método de trabajo que establece una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, teniendo como propósito la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación para la obtención de un resultado concreto.

El procedimiento determina, de manera específica la realización de actividades administrativas. En consecuencia, en el procedimiento se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo administrativo.

6.6.1. El archivo

Archivo procede del latín archīvum, aunque su origen más remoto se encuentra en la lengua griega y puede traducirse como “residencia de los magistrados”. El término se utiliza para nombrar al conjunto ordenado de documentos que una sociedad, una institución o una persona elabora en el marco de sus actividades y funciones.

6.6.2. Técnicas de archivo

Concepto.

Es el proceso de recibir, ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil y rápidamente y protegerlos de pérdidas y deterioros.

Los documentos son localizados en un mismo orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos relacionados con el individuo o firma y a la vez facilitar su localización y manejo.

Es un sistema que nos va a permitir clasificar y buscar rápidamente los documentos.

6.6.3. Importancia.

Representa la memoria de una institución o conservación de los documentos. Solo se guarda los documentos considerados importantes.

6.6.4. Clases de archivos.

Según VILLACIS, Zoila (1990) "Manual de Archivo". Manifiesta que los archivos son los siguientes:

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

Las ventajas son:

- El archivo lo atiende profesionales especialistas.
- Pueden establecerse criterios únicos para la clasificación
- Permite el ahorro en instalaciones, equipos y materiales.
- También el ahorro de tiempo en la búsqueda de información.

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

Las ventajas son:

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

Los inconvenientes son:

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

- Archivo Mixto: En general las empresas llevan este sistema, se centraliza la documentación de carácter general, debiéndose descentralizar las secciones de carácter general.
- Archivo individual: Contiene la documentación que consulta y maneja cada una de las personas en su lugar de trabajo, en algunas ocasiones el archivo también es utilizado para salvaguardar documentos personales.
- Archivo departamental: Cada departamento o sección guarda la documentación que maneja cada uno.
- Archivo Activo: Guardan la documentación que se consulta con frecuencia
- Archivo definitivo o inactivo: Se guardan los documentos que aun habiendo perdido su vigencia o carácter actual conservan un valor histórico o documental para la empresa.
- Archivo semiactivo: Se recogen documentos del archivo activo que dejan de estar vigentes, pero que no se destruyen.

6.6.4.1.Métodos de clasificación de Archivos

Se considera método de archivo a la secuencia lógica, que el archivista sigue para ordenar la diferente documentación, y que de acuerdo con sus características puede ubicar por asunto, alfabética, cronológica, geográfica y numéricamente

6.6.4.2 Método alfabético

Es uno de los sistemas más sencillos y empleados con más frecuencia en los archivos. Consiste en ordenar tomando como referencia las letras del alfabeto, según el orden en que aparecen en el mismo.

6.6.4.3 Método cronológico

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

6.6.4.4 Método geográfico.

Expedientes integrados con documentos clasificados según la ciudad, estado o país.

6.6.4.5 Método por asuntos.

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

6.6.4.6 Método numérico.

Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asignará a cada persona física o moral conforme se vayan abriendo.

6.6.5. Reglas de clasificación del archivo

Una persona que sepa las reglas básicas de clasificación podrá archivar y encontrar documentos con prontitud, las mismas que se basan en el ordenamiento de los nombres de acuerdo al estricto orden alfabético. Cuando un nombre se compone de varias palabras hay que determinar la palabra principal para la clasificación.

- Nombres de personas individuales: la ordenatriz es el primer apellido, si dos nombres tienen el mismo apellido se ordena por el segundo.

- Cuando hay apellidos compuestos: si están separados o no por un guion, se toman como una sola palabra a efectos de su clasificación.

4. Nombres de empresas o instituciones:

- Si incluyen un nombre propio se sigue el mismo criterio que en las personas físicas y si van acompañados de hijos de viuda de... no se tendrá en cuenta.
- Palabras genéricas que forman parte del nombre como por ejemplo bar, papelería, tampoco se tendrá en cuenta. Siempre tomaremos como ordenatriz el primer nombre significativo que aparezca en la denominación de la empresa.
- Nombres de organismos oficiales o instituciones: sí tomamos como ordenatriz en nombre genérico, Ministerio de Trabajo, Banco Central.
- Empresas conocidas por las siglas del nombre, se ordenarán por las mismas.
- Nombre de empresas extranjeras tomaremos como palabra guía la primera que aparece en el nombre.

6.6.5.1. Sistema de Archivo

Para DUANE, Michael (2009) “Administración estratégica una herramienta para la competitividad”, dice: “El Sistema formal es para recabar, integrar, comprar, analizar y difundir información interna y externa de la empresa en forma oportuna, eficaz y eficiente.”

Un sistema es un conjunto organizado de elementos, estos elementos son de 4 tipos:

- Personas.
- Datos.
- Actividades o técnicas de trabajo.
- Recursos materiales en general (típicamente recursos informáticos y de comunicación, aunque no tienen por qué ser de este tipo obligatoriamente).

6.6.5.2. Sistema convencional

6.6.5.3. Carpetas

- Clasificadoras; están en desuso (cada vez se utiliza menos).
- Simples; más utilizada.
- Colgantes; con dos enganches en la parte superior que permite su colocación sobre las guías de un bastidor con ruedas.

6.6.5.4. Carpeta Archivador

- Tipo A-Z; su accionamiento es por palanca.
- Con anillas; dos anillas para archivar los documentos una vez perforados.

6.6.5.5 Mobiliario

- Estanterías; conjunto de baldas horizontales para guardar carpetas archivadoras.
- Estanterías modulares; contiene una serie de cajas de plástico de colores.
- Armarios para carpetas suspendidas; clásico mueble metálico para carpetas en suspensión.
- Armario sobre raíles; estanterías que se desplazan por unos raíles.
- De seguridad; muebles ignífugos, antitérmicos o con clave de acceso.

6.6. Metodología Plan de acción.

Cuadro No. 7 Plan de acción.

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación con los funcionarios del Área Administrativa.	Organización de la socialización. Reunión con los funcionarios del Área Administrativa.	Computadora Proyector Documento de oficina: Guías. Circulares. Comunicaciones.	Autoridades Municipales Secretaría de Cultura Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa	2013-03-18
Planificación	Planificar la elaboración del Manual de Gestión de Archivos.	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la institución.	Equipo informativo. Materiales de oficina.	Autoridades Municipales Secretaría de Cultura Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa	2013-03-19
Ejecución	Ejecutar la elaboración del Manual de Gestión de Archivos.	Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	Material de apoyo	Autoridades Municipales Secretaría de Cultura Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa	2013-03-20
Evaluación	Evaluar la elaboración del Manual de Gestión de Archivos.	Capacitación a los funcionarios. Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos.	Material de apoyo	Autoridades Municipales Secretaría de Cultura Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa	2013-03-22

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario.

6.7 Administración de la propuesta

Cuadro No. 8 Administración de la propuesta.

TALLERES	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACIÓN
Normas y técnicas de Gestión de Archivos	Normas Técnicas Tipos de Gestión de Documentos Clases de archivos. Métodos de clasificación	Elaboración de documentos basados en los elementos de la Gestión de los Archivos	Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond. Tecnológico. Computador. Proyector.	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	40 horas	Durante el desarrollo del taller
Identificación y localización de los archivos	Reglas de clasificación Sistemas de archivo.	Controlar el acceso de varios usuarios al archivo. Utilización de formularios para préstamo de documentos	Humanos: Investigador Autoridades. Empleados. Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond. Tecnológico. Computador. Proyector.	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	40 horas	Durante el desarrollo del taller
Manejo de información,	Sistema convencional.	Manejo profesional basado en las normas	Humanos: Investigador	Investigadora. Autoridades.	40 horas	Durante el desarrollo del taller

comunicación y relaciones interpersonales	Mobiliario	de gestión de archivos. Ventajas y desventajas	Autoridades. Empleados Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond. Tecnológico. Computador. Proyector.	Funcionarios.		
---	------------	---	---	---------------	--	--

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario.

6.7.1. Administración

Cuadro No. 9 Administración económica de la propuesta.

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Gestión de Archivos amparados en las leyes establecidas por el Sistema Nacional de Archivos.	\$150	Investigadora: Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa.
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Control de préstamo de documentos.	\$50	Investigadora: Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa.
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Comunicación en lo profesional e institucional. Ventajas y desventajas	\$200	Investigadora: Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa.

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario.

6.8. Previsión de la evaluación.

Cuadro No. 10 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

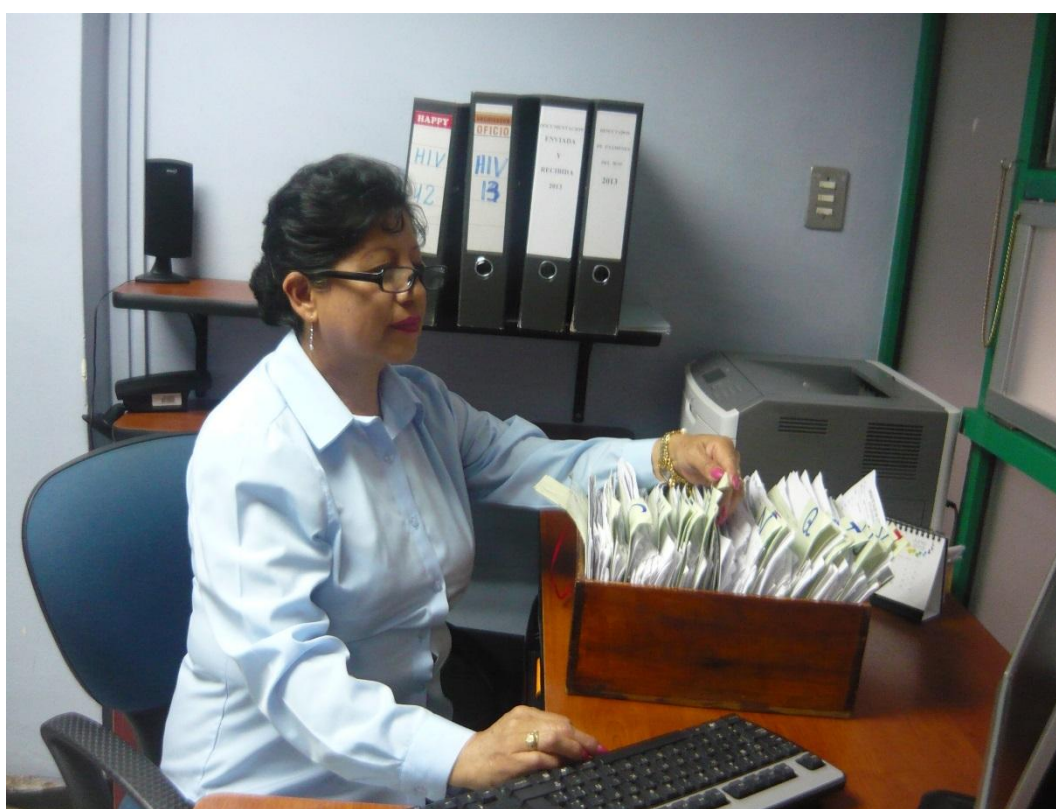
PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	1. Analizando que para un buen manejo de la gestión de archivos, se requiere del apoyo e interés del personal que labora en el Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito, la propuesta educativa es solicitada por: <p style="text-align: center;">Autoridades institucionales. La investigadora.</p>
2. ¿Por qué evaluar?	2. Porque es importante evaluar la calidad del servicio para visualizar en qué se debe mejorar, en procura de fortalecer la imagen profesional e institucional. Porque el manejo de la gestión de archivos, es responsabilidad permanente de todos, para lograr un servicio de calidad.
3. ¿Para qué evaluar?	3. Para conocer el impacto de la propuesta como parte de la investigación.
4. ¿Con que criterios?	4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez y practicidad de las estrategias de Gestión de Archivos, predominando las políticas que dicta el Sistema Nacional de Archivos y otras leyes.
5. ¿Indicadores?	5. Objeto de la Gestión de Archivos: Cumplir con las necesidades de gestión de datos y con los requerimientos del usuario.

	<p>Garantizar que los datos de los archivos sean válidos.</p> <p>Optimizar el rendimiento en términos de productividad y tiempo de respuesta.</p> <p>Ofrecer soporte para los distintos dispositivos de almacenamiento.</p> <p>Minimizar o eliminar la posibilidad de pérdida o destrucción de datos.</p>
6. ¿Quién evalúa?	<p>6. La evaluación es realizada por:</p> <p>Las autoridades institucionales.</p> <p>Los funcionarios.</p> <p>La investigadora</p>
7. ¿Cuándo evaluar?	<p>7. Evaluar en el fortalecimiento de :</p> <p>Habilidades.</p> <p>Destrezas.</p> <p>Contenidos.</p> <p>Afectividad.</p> <p>Servicio al cliente.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>
8. ¿Cómo evaluar?	<p>8. La evaluación será utilizada como un instrumento de control cognitivo, conductual social, permitiendo que autoridades y funcionarios apliquen las normas instituidas en el Manual de Gestión de Archivos.</p>
9. ¿Fuentes de información?	<p>Ley del Sistema Nacional de Archivos. Art. 14.</p> <p>PIAMONTE CRUZ, Marcela. (2008). Fundamentación pedagógica.</p> <p>Reglamento General de archivos establecido por la UNESCO (2008), Pág. 20.</p> <p>ACOSTA SANDOVAL, Silvia Elena.</p>

	Propuesta teórica, metodológica para evaluar los servicios de los archivos a partir de un estudio de usuarios.
10. ¿Con que evaluar?	<p>Se evalúa:</p> <p>Mediante la información recabada en la evaluación de las necesidades.</p> <p>Observando los estándares de aplicación de la encuesta.</p> <p>Revisando los análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta, que explicarán la necesidades para la elaboración del Manual.</p>

Elaborado por: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

MANUAL DE GESTIÓN DE ARCHIVOS



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la Ciudad de Quito
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Estructura del manual de gestión de archivos

Este Manual está estructurado por capítulos para facilitar la comprensión y lectura del mismo.

El Manual es presentado de lo general a lo particular. Está compuesto por capítulos, lo cual facilitará la localización de los puntos de interés que se desea consultar.



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

Autora: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario.

Recomendaciones para el manejo del manual de gestión de archivos

Para que la información contenida en el presente manual de gestión de archivos, sea utilizada correctamente, es importante que se tomen en cuenta las siguientes consideraciones:

Sírvase leer con atención toda la información contenida en este documento, tomando en cuenta las palabras o párrafos relacionados con los conceptos, motivo de la elaboración de este manual.

Es necesario se identifique los aspectos más relevantes para preparar un taller que podría ser aplicado a funcionarios que tienen a cargo esta actividad.

Emplear las estrategias para la gestión de archivos, tomando en cuenta las sugerencias dadas y el proceso de ejecución.

Emplee su experiencia para sugerir las modificaciones, cambios o aumentos que se ajusten a sus necesidades, sin apartarse del contenido temático.

Luisa del Rosario Guachamín Chiluisa

AUTORA

Quito- Ecuador, julio de 2013

Manuales de gestión de archivos

Concepto.

Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas.

Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación.

Objetivos generales.

Presentar una visión en conjunto, de la organización, con el propósito de visualizar la necesidad de mejoramiento, mediante la aplicación de normas y procedimientos de archivo.

Objetivos específicos.

- Identificar la incidencia de la gestión de archivos.
- Ordenar y sistematizar la información de la institución.
- Informar sobre diferentes aspectos de las organizaciones: su historia y evolución; su estructura orgánica; sus objetivos, políticas y procesos, entre otros.
- Servir como vehículo de información tanto al personal interno como externo de la organización.

Importancia del manejo del manual de gestión de archivos



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Su importancia radica en la necesidad de proporcionar a la institución de un sistema organizacional, una referencia común y normal para conducirse y proceder adecuadamente. Consolidar el modelo de organización que permita, por la vía de la cohesión de valores, alcanzar objetivos de la gestión de archivos.

Conocer de forma precisa los reglamentos del manual de archivos para mejorar los procesos administrativos, garantizando la obtención de documentos e información de forma rápida y pertinente contribuyendo a la mejora íntegra de procesos, la inclusión de una cultura organizativa común y el prestigio de la institución.

Conocer forma precisa el estado de conservación, ejecución operativa, que permita descubrir, evaluar y corregir desviaciones de los planes originales.

Conclusión.

La utilidad de un manual de gestión de archivos es importante en una institución, ya que se constituye un instrumento de trabajo que permite el manejo estructural del archivo como medio de consulta, permitiendo localizar con rapidez y facilidad, sin necesidad de examinar un sin número de páginas de referencia.

Normas y procedimientos de archivo



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

El archivo.

El patrimonio documental se constituye fundamentalmente por una serie de archivos de distinta tipología y titularidad. Tradicionalmente los archivos se han clasificado, según el valor de la información que contienen los documentos, como archivos administrativos y archivos históricos; en la actualidad, cuando se impone una visión integradora del archivo entendido como síntesis de la función administrativa y la función cultural, esta clasificación no parece demasiado acertada. De hecho, podríamos decir que los archivos históricos son también archivos administrativos pero con el valor añadido de su antigüedad, fruto de la sedimentación documental producida con el paso del tiempo.

Características de los archivos.

Las principales características de esta estructura son:

- Independencia de las informaciones respecto de los programas
- La información almacenada es permanente
- Un archivo puede ser accedido por distintos programas en distintos momentos
- Gran capacidad de almacenamiento.

Clasificación de los archivos.

Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro



AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Los archivos se clasifican según su uso en tres grupos:

Permanentes: Estos contienen información que varía poco. En algunos casos es preciso actualizarlos periódicamente.

De Movimientos: Se cercan para actualizar los archivos maestros. Sus registros son de tres tipos: alta, bajas y modificaciones.

De Maniobra o Trabajo: Tienen una vida limitada, normalmente menor que la duración de la ejecución de un programa. Su utilizan como auxiliares de los anteriores.

Tipos de archivos.

Los elementos de un archivo pueden ser de cualquier tipo, simples o estructurados o según su función.

Según su función.

Se define por:

A. Archivos Permanentes:

Son aquellos cuyos registros sufren pocas o ninguna variación a lo largo del tiempo, se dividen en:

Constantes: Están formados por registros que contienen campos fijos y campos de baja frecuencia de variación en el tiempo.

De Situación: Son los que en cada momento contienen información actualizada.

Históricos: Contienen información acumulada a lo largo del tiempo de archivos que han sufridos procesos de actualización o bien acumulan datos de variación periódica en el tiempo.

B.- Archivos de Movimiento.

Son aquellos que se utilizan de manera conjunta (manejo constante), y contienen algún campo común en sus registros para el procesamiento de las modificaciones experimentados por los mismos.

C.- Archivo de Maniobra o Transitorio.

Son los archivos creados auxiliares creados durante la ejecución del programa y borrados habitualmente al terminar el mismo.

Acceso al archivo



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Se refiere al método utilizado para acceder a los registros de un archivo prescindiendo de su organización. Existen distintas formas de acceder a los datos:

Secuenciales: Los registros se leen desde el principio hasta el final del archivo, de tal forma que para leer un registro se leen todos los que preceden.

Directo: Cada registro puede leerse, escribirse de forma directa solo con expresar su dirección en el fichero por el número relativo del registro o por transformaciones de la clave de registro en el número relativo del registro a acceder.

Por Índice: Se accede indirectamente a los registros por su clave, mediante consulta secuenciales a una tabla que contiene la clave y la dirección relativa de cada registro, y posterior acceso directo al registro.

Clases de archivo

Por su organización.

Generales o Centralizados. Archivo único, una sola dependencia, destinado al archivo, maneja y controla toda la documentación que se conservan en el mismo lugar y es consultado por distintos departamentos.

Descentralizado o parcial: Por dependencias o departamentos: es el que funciona repartido entre las diferentes dependencias de la entidad.

Estos a su vez pueden ser:

Departamentales o por secciones.- en el propio departamento por ser utilizado constantemente por este.

Personales.- de cada puesto de trabajo para que pueda ser de acceso inmediato a la persona que trabaja con ellos.

Estas dos clasificaciones no son excluyentes, sino que se complementan entre sí.

Según el grado o frecuencia de utilización:

Archivos activos o de gestión: recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente.

Semiactivos: contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto. Representan el cambio de los documentos en intervalos determinados (uno o dos veces por año), para su conservación y consulta esporádica u ocasional.

Inactivos: recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental.

Archivo de gestión o de oficina.

En este archivo reposan los documentos generados en los procesos de gestión administrativa. El tiempo de permanencia de la documentación en éste depende fundamentalmente del trámite y de las normas internas, para luego decidir su traslado al archivo central.

Las oficinas deberán transferir al Archivo Central aquellas series y subseries documentales que hayan cumplido el tiempo de retención correspondiente.

Archivo central o intermedio.

A este archivo son transferidos los documentos de los archivos de gestión cuya consulta no es tan frecuente, es decir, cuando están en su segundo ciclo de

vida (semiactivos). El archivo central deberá facilitar la consulta tanto a las oficinas productoras como al público en general de acuerdo a las normas que lo regulen.

Recibidos los documentos en el archivo central, el Jefe de este deberá constatar que las series y subseries documentales transferidas concuerdan con el inventario que las relaciona, para proceder a incorporarlas en las agrupaciones documentales correspondientes de acuerdo con el cuadro de clasificación establecido para cada oficina.

La documentación permanecerá en el archivo central durante el tiempo estipulado. Antes de transferir al archivo histórico se aplicará la disposición final y procedimientos previstos.

Archivo histórico o permanente.

Cuando se traslada la documentación del archivo central o del archivo de gestión que por decisión del correspondiente comité de archivos, debe conservarse permanentemente, por el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Al transferir la documentación al archivo histórico se debe cotejar con el inventario para incorporarla al fondo documental correspondiente, señalándole la signatura topográfica

Clasificación del archivo

Archivo Alfabético

Como su nombre lo indica, el ordenamiento de los documentos se organiza de forma alfabética, de acuerdo al nombre del remitente o del destinatario.

Este sistema es considerado de mucha importancia y ofrece las siguientes ventajas: Se basa en secuencia alfabética, es directo, flexible por lo que se puede utilizar en sistemas pequeños y grandes.

Todos los archivos alfabéticos están organizados siguiendo una secuencia lógica, basada en el arreglo de los nombres de acuerdo con el alfabeto, muy similar al usado en los diccionarios. Este sistema se ajusta a casi todos los negocios. La organización de carpetas y guías es sencilla; no necesita de un archivo auxiliar; los apellidos y nombres se agrupan en estricto orden alfabético.

Archivo numérico

El sistema de archivo numérico es uno de los métodos más recomendables a la hora de archivar los documentos como: historias clínicas, facturas diarias, ordenes de registros con varias características numéricas y es semejante la forma de archivar, en este caso es más difícil mantener el orden numérico. Se ordenarán en forma numérica ascendente, donde el primer número corresponde al primer documento almacenado en la unidad de conservación

Es un sistema indirecto, porque para localizar un documento primero hay que consultar un tarjetero registro y determinar el código o número asignado para este documento o expediente, para mejorar y aumentar la eficacia del sistema numérico, es necesario establecer patrones numéricos, los cuales facilitarían la localización e identificación de la historia, número de cédula u otra referencia. En este sistema se usa colores para identificar los números, esto facilita el archivo y la localización de los documentos

Archivo alfanumérico

Es una de las opciones para organizar archivos, y como otros métodos, dan al usuario un forma sistemática de guardar y acceder a información crucial; es una combinación de registro alfabético (ordenado A - Z) y registro numérico (ordenado desde el número menor hasta el mayor). Alfanumérico es un término colectivo que se utiliza para identificar letras del alfabeto latino y números arábigos. Consisten en los números 0 al 9; y letras de la A - Z

El sistema alfanumérico puede ser una alternativa respecto de otros sistemas de bases menores a la hora de numerar o identificar los objetos de un conjunto.

La ordenación de los documentos para conformar los expedientes se hará según la necesidad, cronológica o numérica

Cronológica: se ubicarán dos documentos dentro de la carpeta en forma ascendente por día, mes, año.

Numérica: se ordenarán en forma numérica ascendente, donde el primer número corresponde al primer documento almacenado en la unidad de conservación

Ordenados los documentos se procederá a integrarlos por un mismo asunto unificados ya sea cosidos, con broche metálico, vincha o en caretas sujetadas con ligas plásticas.

Cada carpeta tiene en el lomo la capacidad estándar para el almacenamiento de los documentos por lo que no se deberá exceder.

Muebles e implementos para la organización del archivo.

Tipos de Archivos.

Para la adecuada conservación del material, es necesario contar con equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo, así se encuentran archivadores de diversa índole como los archivadores verticales, laterales, las bandejas de escritorio, archivos rotativos, multiusos, automatizados, el microfilm. La eficiencia del archivo dependerá de la vigencia de los registros que se conserven. Existen diferentes tipos de archivos, entre ellos

Archivador vertical



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

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

Archivador lateral



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.

AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente. Por sus características de adaptabilidad para el archivo de documentos y carpetas de diferentes dimensiones, se puede utilizar para: correspondencia, libros de contabilidad.

Archivador horizontal



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario.

Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el caso de tener que archivar pocos documentos o cuando se trate de planos o mapas.

Estantería metálica abierta



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Son estructuras metálicas de 2 metros de altura por 0.85 cm. de ancho a los cuales se les adaptan los entrepaños de acuerdo con el tamaño de las carpetas o cajas a ubicar en ellos, ideales para la organización de archivo central, archivo histórico y fondos acumulados, (éstos son depósitos de archivo inactivo)

Se adaptan al espacio disponible y son móviles

Archivador auxiliar



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Este archivo no descarta el procedimiento de los documentos antes de ser colocados en las carpetas, pero ofrecen mayor facilidad y rapidez en el manejo de los documentos.

El archivista tiene acceso a cualquier sección, donde desee archivar y localizar un documento de forma ágil y oportuna

Archivador diario



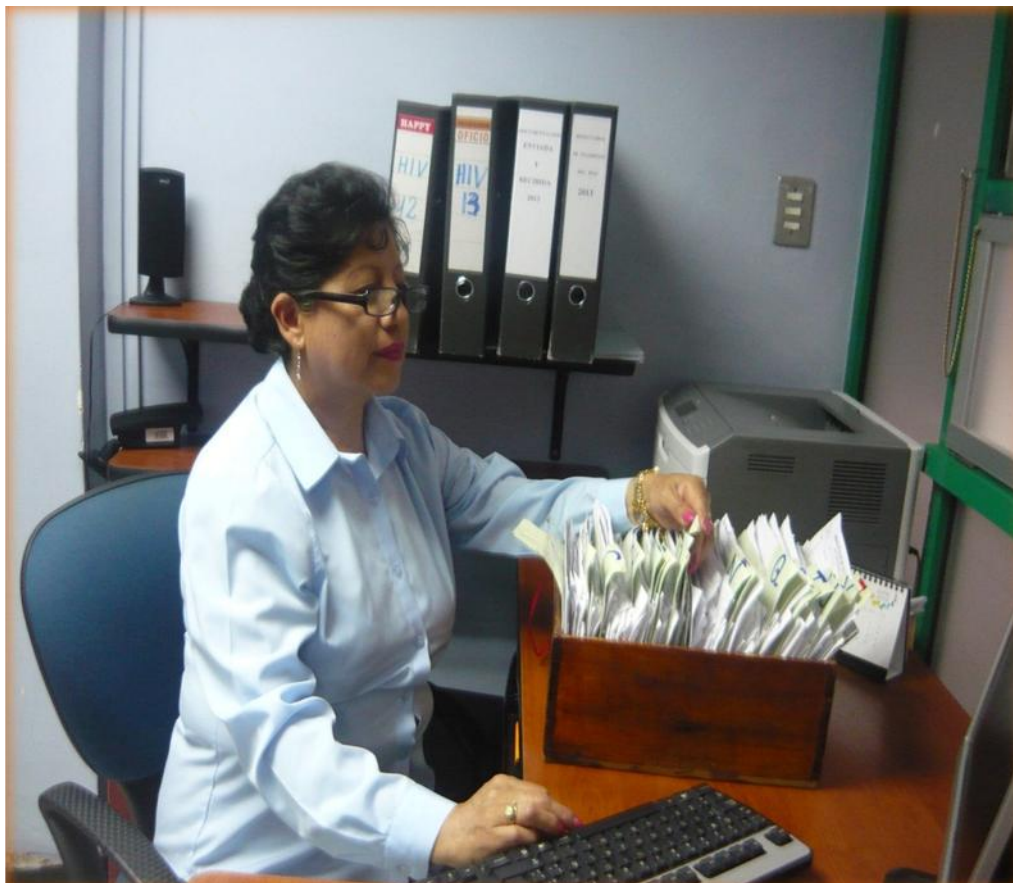
Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Este sistema ofrece almacenamiento seguro para los documentos y ficheros relacionados con cada expediente, gestionando el ciclo de vida de cada documento desde su creación y registro hasta su archivo definitivo (preservación y custodia).

Además de la funcionalidad de almacenamiento permite la recuperación y consulta de los documentos de cada procedimiento administrativo tanto por parte de los empleados de la Administración como de los interesados en el procedimiento.

Implementos del archivo

Tarjetero



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Caja madera o de metálico para las tarjetas o fichas, tiene guías alfabéticas. Se utiliza como auxiliar de archivo para agilizar la localización de carpetas. En el comercio se consiguen cajas metálicas especialmente diseñadas. Puede también fabricarse de madera, con las siguientes especificaciones:

Las tarjetas tienen un rayado especial para escribir el nombre con que se identifica el material archivado en cada carpeta y la información adicional que se desee anotar. Ejemplo de tarjeta para un cliente.

Papelería para archivo



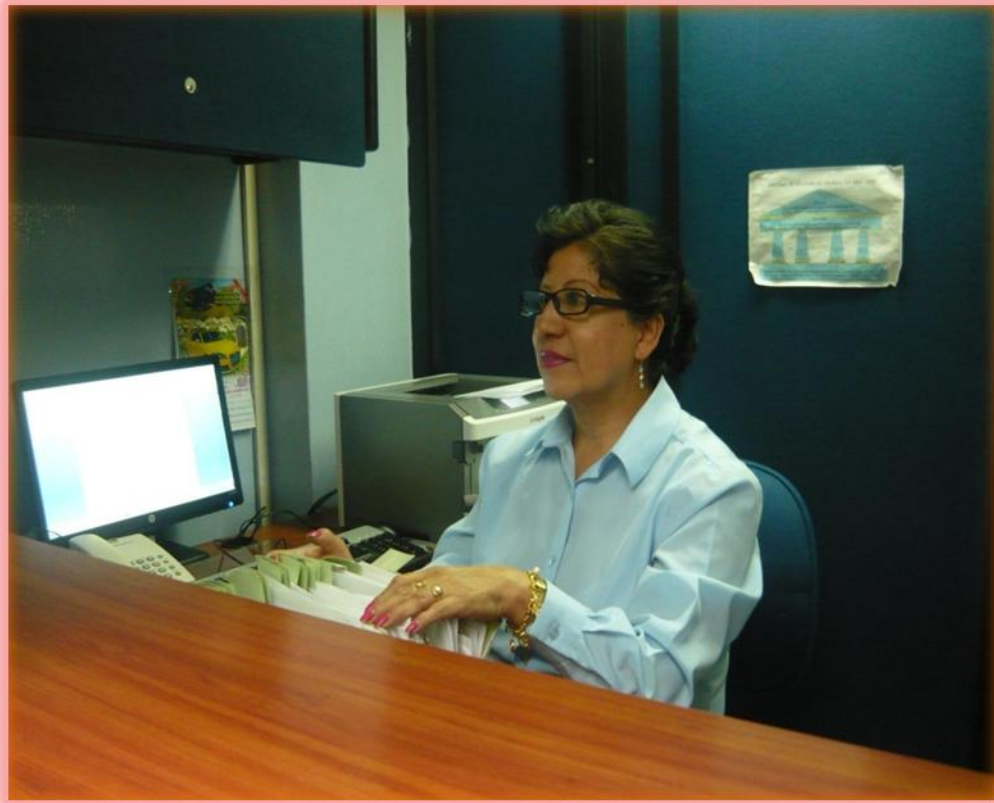
Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

Carpetas o folders.

Son cubiertas de cartulina resistente que se utilizan para guardar los documentos en el archivador. Vienen en tamaño oficio y carta. Tienen una pestaña que sirve para identificar su contenido y que puede estar en posición HORIZONTAL, es decir en el borde superior opuesto al lomo, o VERTICAL, es decir, a un lado de la carpeta.

Las carpetas tienen pliegues de expansión marcados en el lomo que permiten darles una base plana para que conserven su forma original aunque aumenta su contenido. Estos pliegues se conocen con el nombre de grafado.

Formato de préstamo de documentos



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

FECHA	DOCUMENTO	PRESTADO A:	RECIBIDO POR:	FECHA DEVOLUCIÓN
-------	-----------	-------------	------------------	---------------------

Su finalidad es llevar un control de todos los documentos que se saquen del archivo. El diligenciamiento de esta guía garantiza a quien maneja el archivo, la devolución del documento prestado.

Marbetes.

- Son tiras de cartulina que se utilizan para escribir los nombres de las series, subseries o códigos de las carpetas.
- Se fabrican en diferentes colores y tamaños.

Legajos.

Son dos tapas de cartulina en donde se colocan los documentos correspondientes a cada carpeta sujetados por un gancho legajador que se coloca hacia abajo de manera que el último documento sea el de fecha más reciente. La documentación se organiza teniendo en cuenta el principio de orden natural.



El legajo se identifica con los siguientes datos:

- Razón Social de la empresa en la parte superior del legajo
- Nombre de la dependencia a la cual pertenece
- La palabra ARCHIVO
- Las expresiones Código, Serie y fechas extremas seguidas de líneas en donde se colocan los respectivos datos

Papelera.



Recipiente muy útil, que sirve para colocar ordenadamente los documentos, de acuerdo a su prioridad o funcionamiento: en la oficina, cada escritorio tiene su papelera.

Formas de organización administrativa

Centralización, Desconcentración, Descentralización.



Fuente: fotografía tomada en la Unidad Metropolitana de Salud Centro de la ciudad de Quito.
AUTORA: Guachamín Chiluisa Luisa del Rosario

La centralización y la concentración, hacen referencia al fuerte grado de reunión y agrupamiento, en la unidad administrativa principal, de atribuciones, funciones y recursos.

La estructura orgánica de cada dependencia será determinada por el titular del poder ejecutivo en el reglamento interno correspondiente a cada dependencia deberá contar con manuales de organización, de procedimientos, de servicios y demás que determinen las dependencias competentes.

Las dependencias deberán conducir sus actividades de forma programada para lograr los objetivos y metas de los planes de gobierno.

Descentralización Administrativa

Para la atención de funciones especializadas y estratégicas, se descentralizan las funciones. A los organismos que integran la administración pública descentralizada se les llama entidades.

Las autoridades municipales son las responsables de emitir las normas que regulan tanto la propia organización administrativa municipal, como el funcionamiento de los servicios públicos, así como las condiciones administrativas, fiscales y de seguridad bajo las cuales los particulares realizan sus actividades productivas, de servicios, recreación y cultura.

BIBLIOGRAFÍA:

- ALVAREZ ZAYAS, Carlos M. y SIERRA LOMARDIA, Virginia M.
- BELL, Lionel. (1979). Págs. 85-92. Importancia de la Gestión de Archivos.
- BUITRAGO, Stefany. (2010). (Pág. 51). Fundamentación ontológica.

- CAHUASQUI MORA, Martha. (2010)

- CALERO, Martín, Carlos. (1989). Sistemas de Archivo.

- CANCCIANI, Daniela. (2009), dice que: Administración de oficina.
- CARVAJAL MARTINEZ, Ruth. (2012).

- CÓDIGO DE COMERCIO. Artículo 38.

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Sección cuarta: Acción de acceso a la información pública. Arts. 91.

- CORTÉS ALONSO, Vicenta (1989). Gestión de Archivos.

- DÍAZ ESCALANTE, Lourdes Margarita (2012). Tesis de Grado.

- DUANE, Michael. (2009)

- ECHEGOYEN OLLETA, Javier (2010)

- GARCIA FERRER, 2006. Pág. 171

- GARCÍA DEL JUNCO, Cristóbal. (2009) (Pág.34)
- HARTMAN, Robert S. (2012)
- LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Nro. 24 – R.O. Nro. 337, del 28 de mayo de 2004.
- LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS (Art. 14)
- MANUAL ORGANICO FUNCIONAL. Dirección Metropolitana de Salud (2007) Pág. 40
- MARTIN CALERO, Carlos (1989)
- PIAMONTE CRUZ, Marcela. (2008)
- UNESCO (2008) (Pág.20)

WEBGRAFÍA

- Definición de archivo - Qué es, Significado y Concepto
<http://definicion.de/archivo/#ixzz2VOI3v4Cd>
- Definición de organigrama
<http://definicion.de/organigrama/#ixzz2VQe90HSV>
- Universidad en Línea. www.aiu.edu
- GARCIA FERRER (2006) CHI CUADRADO (FUENTE
WWW.FAMAF.UNC.EDU.AR)
- Tabla de Distribución del Chi cuadrado
- Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

ANEXOS

Anexo A. Encuesta aplicada a secretarias.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN

SECRETARIADO EN ESPAÑOL

ENCUESTA APLICADA A LAS **SECRETARIAS** DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD DE
LA CIUDAD DE QUITO

ENCUESTA Nro. 1

Indicaciones generales:

FECHA: 13 de mayo de 2013.

- Por favor sírvase responder de forma honesta las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá la presente investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una X la respuesta que considere pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confiabilidad.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Implementar un Manual de Gestión de Archivos en el Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud d la ciudad de Quito.

1. ¿Considera usted que en la Unidad Metropolitana de Salud Centro se maneja un sistema de archivo adecuado?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

2. ¿En la institución existen normas para controlar el ingreso y salida de información?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

3. ¿En la institución los documentos son archivados en orden alfabético?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

4. ¿Considera usted trascendental la utilización de sistemas de archivo para el manejo y conservación documental?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

5. ¿Considera usted necesario la elaboración de normas para una correcta clasificación de los documentos?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

6. ¿Tiene dificultad en la aplicación de normas de comportamiento en su trabajo habitual?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

7. ¿El servicio que usted presta está acorde con las necesidades institucionales?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

8. ¿Considera usted que la ubicación correcta de los documentos, establece una eficiente comunicación?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

9. ¿Considera usted que la planificación de actividades se cumple dentro de los tiempos previstos?

Siempre: ()
A veces: ()
Nunca: ()

10. ¿Considera que es importante la elaboración de un manual de gestión de archivos para un rendimiento laboral eficaz?

Siempre: ()
A veces: ()
Nunca: ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo B. Encuesta aplicada a funcionarios



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN

SECRETARIADO EN ESPAÑOL

ENCUESTA APLICADA A LOS **FUNCIONARIOS** DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD METROPOLITANA DE SALUD DE
LA CIUDAD DE QUITO

ENCUESTA Nro. 2

Indicaciones generales:

FECHA: 13 de mayo de 2013

- Por favor sírvase responder de forma honesta las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá la presente investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una X la respuesta que considere pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confiabilidad.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Implementar un Manual de Gestión de Archivos en el Área Administrativa de la Unidad Metropolitana de Salud de la ciudad de Quito.

1. ¿Considera usted que en la Unidad Metropolitana de Salud Centro se maneja un sistema de archivo adecuado?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

2. ¿En la institución existen normas para controlar el ingreso y salida de información?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

3. ¿En la institución los documentos son archivados en orden alfabético?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

4. ¿Considera usted trascendental la utilización de sistemas de archivo para el manejo y conservación documental

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

5. ¿Considera usted necesario la elaboración de normas para una correcta clasificación de los documentos?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

6. ¿Tiene dificultad en la aplicación de normas de comportamiento en su trabajo habitual?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

7. ¿El servicio que usted presta está acorde con las necesidades institucionales?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

8. ¿Considera usted que la ubicación correcta de los documentos, establece una eficiente comunicación?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

9. ¿Considera usted que la planificación de actividades se cumple dentro de los tiempos previstos?

Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

10. ¿Considera que es importante la elaboración de un manual de gestión de archivos para un rendimiento laboral eficaz?

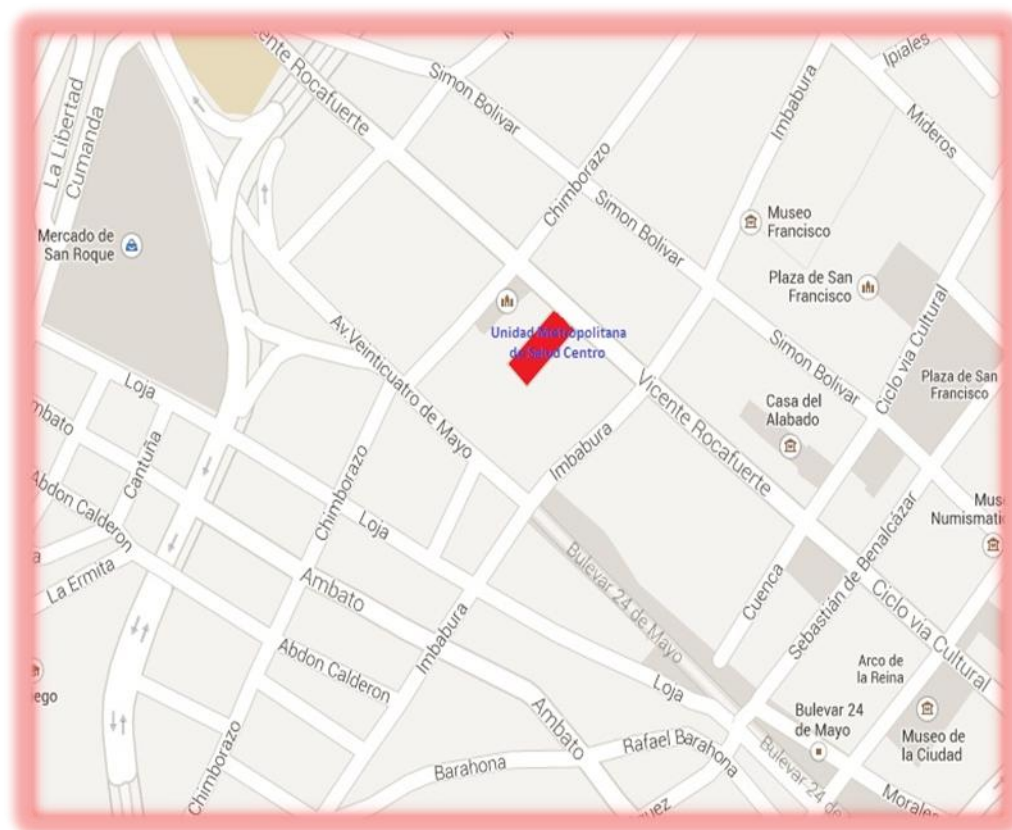
Siempre: ()

A veces: ()

Nunca: ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo C: Ubicación de la Unidad Metropolitana de Salud de la ciudad de Quito.



La Unidad Metropolitana de Salud Centro, se encuentra ubicada en las calles Rocafuerte Oe8-89 entre Imbabura y Chimborazo, Parroquia de San Roque, situada en el “Centro Histórico” del Distrito Metropolitano de Quito.

Anexo D: Infraestructura de la Unidad Metropolitana de Salud en la ciudad de Quito.



Tanto las dependencias que la reportan, como la propia Secretaría de la Administración General, cumplen un rol determinante dentro del desempeño de la administración de la Alcaldía. Es por esto que a su despacho le corresponde, cumpliendo con los fines que le son esenciales, satisfacer también las necesidades colectivas de la ciudadanía, especialmente las derivadas de la convivencia urbana cuya atención no compete a otros organismos municipales; sin embargo colaborará, con apego a la Ley, a la realización de los fines de la Alcaldía.

Anexo E: Unidad Metropolitana de Salud de la ciudad de Quito.



La Salud es un derecho de los ciudadanos

Hoy la salud en el Distrito Metropolitano de Quito es un derecho de los ciudadanos, con un enfoque de género, y sin discriminaciones. Las personas que antes fueron marginadas, hoy tienen una opción real de acceso universal a la salud. Para ello, los espacios públicos comunitarios son canales de comunicación y encuentro para la promoción y prevención de la salud.

Anexo F: Normas de comportamiento:

- CREATIVIDAD:** Es el arte que debe poseer todo ser humano, pero, principalmente los funcionarios públicos, quienes son responsables de una atención de calidad al usuario.
- EFICIENCIA** Aptitud para atender al usuario y garantizar el prestigio de la institución.
- RESPECTO:** Es una norma fundamental de las relaciones humanas, exige un trato amable y cortés. Se lo gana con una buena actitud. Permite la aceptación de las limitaciones propias y ajenas.
- COOPERACIÓN:** Es trabajar en equipo, todos por un mismo fin, así se obtiene mejores resultados y beneficios.
- HONESTIDAD:** Es un principio universal que rige nuestro proceder, una cualidad de calidad humana. Las personas honestas son respetadas y apreciadas en todo lugar.
- FLEXIBILIDAD:** Es aceptar a la otra persona con sus cualidades y defectos, sin pretender cambiarla, también la conocemos como tolerancia.
- CORTESÍA:** Enriquece las relaciones humanas. Se origina en la sencillez de espíritu, en la grandeza del alma y en la nobleza de los sentimientos.
- COMUNICACIÓN:** Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos

ideas y actitudes, opiniones, sentimientos. Todas las formas de comunicación necesitan de un emisor, mensaje y receptor..

ACTITUD

Son respuestas verbales o no verbales, es importante cuidar nuestras actitudes en todo momento, en nuestro trabajo podemos tener paz y armonía si nuestras actitudes son cálidas, serenas y sinceras.

CLARIDAD:

Al hablar a otra persona, sea amable, no hay nada tan agradable como una frase alegre al saludar, sea sociable, cortés, hable con claridad y utilice un lenguaje positivo.

GENEROSIDAD:

Es resaltar las cualidades de los demás y cuidadoso al criticar, tenga consideración hacia los sentimientos de los demás.

IMAGEN:

Incide en las relaciones humanas por lo tanto debe ser excelente. Sonría a la gente, se necesita una acción de 17 músculos para sonreír. Llame a las personas por su nombre. La música más agradable para el oído de un ser humano es escuchar su propio nombre.

EMPATÍA:

Es demostrar interés por las personas, puede simpatizar con ellas, sobre todo si se propone ser empático, póngase en el lugar del otro.

TOLERANCIA:

Respete la opinión ajena aunque no lo acepte.