



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN PREVIO  
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN.

**MENCIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL**

**TEMA:**

---

---

“LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN  
SECRETARIAL EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE  
QUITO”

---

---

**AUTORA:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

**TUTORA:** 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 organización del archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, desarrollado por la egresada: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo, 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 H. Consejo Directivo.

.....  
Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño  
TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN  
C.C. 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.

.....  
Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

C.C.: 1711469781

AUTORA

## *CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR*

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “La organización del archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que éste dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....  
Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

C.C.: 1711469781

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 organización del archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, presentado por Lorena del Rocío Aguirre Carrillo, egresada de la carrera de secretariado en español, modalidad semipresencial, mención secretariado, 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 del 2014

**LA COMISIÓN**

.....  
Lcda. Mg. Nora Josefina Luzardo Urdaneta  
**PRESIDENTE**

.....  
Dr. Mg. Alberto Gonzalo Villavicencio Viteri  
**MIEMBRO**

.....  
Lcda. Mg. Teresa Ruiz Betancourt  
**MIEMBRO**

## *DEDICATORIA*

Este trabajo está dedicado a una excelente mujer, mi madre que con sólo su presencia fue motivo para empezar y finalizar esta carrera.

A mi adorada hija Mishell que siempre ha sido fuente de inspiración; a Fabián Salvador, que con su gran amor y paciencia ha sabido brindarme todo el apoyo e impulso que he requerido para alcanzar el éxito anhelado.

Lorena del Rocío

## *AGRADECIMIENTO*

A Dios por darme el privilegio de ver cada día su hermosa Creación, de sentirme VIVA, de regalarme su sabiduría, amor, y fortaleza para alcanzar un peldaño más en la etapa profesional.

Agradezco también a la Magister Mónica López, quien aportó con conocimiento, experiencia y sobre todo con su paciencia para la culminación de este proyecto.

Lorena del Rocío

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>Contenidos</b>	<b>Página</b>
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 Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Indice de cuadros.....	xv
Indice de graficos.....	xvi
Resumen ejecutivo.....	xvii
Executive summary.....	xviii
Introducción.....	1

### CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1.-Tema de Investigación.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico.....	7
1.2.3. Prognosis.....	8
1.2.4. Formulación del Problema.....	8
1.2.5. Preguntas Directrices.....	8
1.2.6. Delimitación del objeto de estudio.....	9
1.2.6.1. Delimitación de Contenido.....	9

1.2.6.2. Delimitación Espacial .....	9
1.2.6.3. Delimitación Temporal .....	9
1.2.6.4. Unidades de Observación.....	10
1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos .....	11
1.4.1. Objetivo General .....	11
1.4.2. Objetivos específicos .....	12

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes Investigativos.....	13
2.2. Fundamentación Filosófica .....	15
2.2.1. Fundamentación Axiológica. ....	16
2.2.2. Fundamentación Ontológica. ....	17
2.2.3. Fundamentación Psicológica.....	17
2.2.4. Fundamentación Pedagógica.....	17
2.3. Fundamentación Legal .....	18
2.4. Categorías Fundamentales .....	20
2.4.1. Constelación de ideas de la Variable Independiente.....	21
2.4.2. Constelación de ideas de la variable dependiente .....	22
2.4.3. Organización del archivo. ....	23
2.4.3.1. Principios generales para la organización de archivos.....	23
2.4.3.1.1. Principio de procedencia. ....	24
2.4.3.1.2. Principio de orden natural. ....	24
2.4.3.2. Documentos de archivo.....	25
2.4.3.2.1. Libros de registro. ....	25
2.4.3.2.2. El registro .....	25
2.4.3.2.3. Expedientes. ....	26

2.4.3.3. Tipos de documentos que forman parte de un expediente administrativo. ....	26
2.4.5. El archivo .....	29
2.4.5.1. Definición de Archivo.....	29
2.4.5.2. Importancia del Archivo .....	31
2.4.5.3. Las funciones del archivo.....	31
2.4.5.4. Normas que regulan la conservación de documentos .....	32
2.4.5.5. Clases de archivos .....	32
2.4.6. La secretaria .....	33
2.4.6.1. Funciones de la secretaria .....	34
2.4.6.2. Competencias secretariales. ....	35
2.4.6.3. Misión secretarial.....	35
2.4.6.4. Valores éticos de una secretaria .....	36
2.4.7. Desarrollo organizacional. ....	37
2.4.7.1. Técnicas y habilidades ejecutivas. ....	37
2.4.7.2. Habilidades interpersonales y atención al cliente. ....	38
2.4.7.3. Servicio al cliente.....	39
2.4.7.4. Relaciones interpersonales.....	40
2.4.8. Gestión Secretarial .....	40
2.4.8.1. Clases de gestión .....	41
2.4.8.2. Gestión secretarial y el trabajo en equipo .....	42
2.4.8.3. Gestión secretarial y el liderazgo. ....	42
2.4.8.4. Gestión secretarial y el servicio .....	43
2.5. Hipótesis.....	43
2.6. Señalamiento de variables.....	43

### **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1. Enfoque de la investigación .....	44
--	----

3.2. Modalidad de investigación .....	44
3.2.1. Bibliográfica – documental .....	44
3.2.2. De campo. ....	45
3.2.3. De interacción social .....	45
3.3. Niveles o tipos de investigación.....	45
3.3.1. Exploratorio.....	45
3.3.2. Descriptivo .....	46
3.3.2. Asociación de variables.....	46
3.4. Población y muestra .....	46
3.4.1. Población.....	46
3.5. Operacionalización de variables. ....	48
3.5.1. Variable Independiente: Organización y modernización del archivo. ....	48
3.5.2. Variable Dependiente.....	49
3.6. Recolección de la información.....	50
3.7. Procesamiento y análisis. ....	51
3.7.1. Procesamiento. ....	51
3.7.2. Análisis.....	52

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuesta dirigida a 11 Secretarías del Municipio del Distrito Metropolitano. ....	53
4.2. Encuesta dirigida a 5 funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano.....	64
4.3. Verificación de la hipótesis.....	75
4.3.1. Modelo Lógico.....	75
4.3.2. Modelo Estadístico.....	75
4.3.3. Nivel de Significación.....	75
4.3.4. Grados de libertad .....	76
4.3.5. Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$ .....	76

4.3.6. Frecuencias observadas.....	77
4.3.7. Frecuencias Esperadas.....	77
4.3.8. Chi cuadrado.....	77
4.3.9. Regla de decisión.....	78
4.3.10. Conclusión.....	78

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones.....	79
5.2. Recomendaciones.....	80

**CAPÍTULO VI**  
**PROPUESTA**

6.1. Título.....	81
6.2. Datos informativos.....	81
6.3. Beneficiarios.....	81
6.4. Ubicación:.....	82
6.4.1. Equipo técnico responsable:.....	82
6.1.7. Costo:.....	82
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	82
6.3. Justificación.....	83
6.4. Objetivos.....	84
6.4.1. Objetivo General.....	84
6.4.1. Objetivos específicos.....	84
6.5 Análisis de factibilidad.....	85
6.5.1. Factibilidad Política.....	85

6.5.2. Factibilidad técnica. ....	85
6.5.3. Factibilidad social - educativa.....	85
6.5.4. Factibilidad Tecnológica.....	86
6.5.5. Factibilidad Organizacional. ....	86
6.5.5. Factibilidad de Equidad de género.....	86
6.5.6. Factibilidad Ambiental.....	87
6.6. Fundamentación.....	87
6.6.1. Fundamentación psicológica.....	87
6.6.2. Fundamentación Social.....	88
6.6.3. Fundamentación Filosófica.....	88
6.6.4. Fundamentación sociológica.....	88
6.6.5. Fundamentación Axiológica.....	89
6.6.6. Fundamentación Legal.....	89
6.6.7. Fundamentación teórica.....	90
6.6.7.1. Talleres de sensibilización.....	90
6.6.7.2. ¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?.....	90
6.6.7.3. Fases para el diseño de talleres de sensibilización.....	91
6.6.8. Fundamentación científico-técnica.....	93
6.7. Gestión Documental.....	93
6.8.2. Control de préstamo interno de documentos.....	95
6.8.3. El archivo.....	96
6.8.4. Clasificación de los archivos.....	96
6.8.5. Acceso a los archivos.....	98
6.8.6. Operaciones generales que se realizan sobre un archivo.....	99
6.8.7. Organización de los archivos.....	99
6.8.8. Enfoques generales para la organización de archivos.....	100
6.8.9. Reglas para organizar el archivo.....	100

MATERIAL DE REFERENCIA.....	141
BIBLIOGRAFÍA.....	141
Anexo A. Encuesta aplicada a las secretarias .....	143
Anexo B. Encuesta aplicada a los funcionarios .....	146
Anexo C. Croquis de ubicación del Municipio del Distrito Metropolitano.....	149
Anexo D. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.....	150
Anexo E. Archivo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.....	151
Anexo F. El Fondo Quito. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. ....	152
Anexo G. Actualidad de la organización del archivo. Administración General.....	153
Anexo H. Investigación sobre la organización modernización del archivo.....	153
Anexo I. Personal del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.....	154
Anexo J. Organización y modernización del archivo. ....	156
Anexo K. Formulario: Solicitud de servicios archivísticos. ....	160
Anexo L. Formulario: Préstamo de documentos.....	161

## INDICE DE CUADROS

<b>Contenidos</b>	<b>Página</b>
Cuadro N. 1: Población investigada.....	47
Cuadro N. 2: Organización y Modernización del archivo .....	48
Cuadro N. 3: Gestión Secretarial. ....	49
Cuadro N. 4: Recolección de información.....	50
Cuadro N. 5: Tabla de resumen.....	764
Cuadro N. 6: Tabla de distribución del chi cuadrado.....	76
Cuadro N. 7: Frecuencias observadas .....	77
Cuadro N. 8: Frecuencias esperadas .....	77
Cuadro N. 9: Frecuencias observadas .....	77
Cuadro N.10: Modelo Operativo.....	103

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Contenidos</b>	<b>Página</b>
Gráfico N. 1: Árbol de problemas.....	6
Gráfico N. 2: Categorías fundamentales. ....	20
Gráfico N. 3: Constelación de ideas. Variable Independiente. ....	21
Gráfico N. 4: Constelación de ideas. Variable dependiente.....	22
Gráfico N. 5: Organización del archivo .....	53
Gráfico N. 6: Clasificación del archivo.....	54
Gráfico N. 7: Sistema alfanumérico.....	55
Gráfico N. 8: Normas de cuidado y preservación documental .....	56
Gráfico N. 9: Manual de procedimientos .....	57
Gráfico N. 10: Estrategias y habilidades en el servicio .....	58
Gráfico N. 11: Competencias de la labor secretarial.....	59
Gráfico N. 12: Eficiencia .....	60
Gráfico N. 13: Comunicación efectiva.....	61
Gráfico N. 14: Desarrollo de actividades laborales .....	62
Gráfico N. 15: Organización del archivo .....	64
Gráfico N. 16: Clasificación del archivo.....	65
Gráfico N. 17: Sistema alfanumérico.....	66
Gráfico N. 18: Normas de cuidado y preservación documental .....	67
Gráfico N. 19: Manual de procedimientos.....	68
Gráfico N. 20: Estrategias y habilidades en el servicio .....	69
Gráfico N. 21: Competencias de la labor secretarial.....	70
Gráfico N. 22: Eficiencia .....	71
Gráfico N. 23: Comunicación efectiva.....	72
Gráfico N. 24: Desarrollo de actividades laborales .....	73
Gráfico N. 25: Regla de decisión .....	78

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

**TEMA:** “La organización del archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

**Autor:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

**Directora:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño.

**RESUMEN EJECUTIVO**

En el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la organización del archivo incide en la gestión secretarial posibilitando la aplicación de políticas, normas y lineamientos fortaleciendo la tarea de la secretaria dentro del mejoramiento de los servicios archivísticos de la dependencia y departamentos coadyuvando en el derecho a la transparencia e información pública mediante la custodia, al recibir, calificar, registrar y distribuir la correspondencia manteniendo actualizados los registros de control de los archivos participando técnicamente con responsabilidad en la conservación y preservación considerándose que la secretaria es el pilar fundamental dentro de la innovación, documental alcanzando la satisfacción del cliente interno y externo sobretodo en la calidad de servicio y entrega de información trámite establecido desde la entrada del documento cumpliendo con la recepción, calificación, apertura y sello, registro y control, distribución de comunicaciones, organización de los archivos de control destacándose en la salida del documento: control y despacho, control de préstamo interno, distribución, archivo bajo los siguientes criterios: respetando la procedencia, aplicando el orden alfabético, numérico y alfanumérico, clasificándose de acuerdo a su estructura siguiendo el principio de procedencia de las secciones documentales siendo ordenados, ubicados y descritos en el archivo para ser dispuestos a su inmediata consulta.

**Descriptorios:** políticas, normas, modernización, organización, información, pública, gestión secretarial, servicios archivísticos información pública custodia, recibir, calificar, registrar, distribuir, correspondencia, conservación, preservación, innovación, documental calidad de servicio recepción, registro, control, distribución, orden alfabético, numérico, alfanumérico, archivo.

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

TOPIC: “The organization of the file and its incidence in secretarial management in the Municipality of the Metropolitan District of Quito”.

**Autor:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

**Directora:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño.

**EXECUTIVE SUMMARY**

In the Metropolitan District of Quito, the file organization and modernization affects the enabling secretarial management policies, standards and guidelines to strengthen the work of the secretary in the improvement of archival services and departments contributing dependence on the right to transparency and public information through the custody, to receive, qualify, and distribute correspondence record keeping updated records control what files technically participating responsibly in the conservation and preservation considering that the secretary is the fundamental pillar of the innovation, documentary reaching customer satisfaction especially in internal and external service quality and delivery of information from the input procedure established document compliance with the reception, qualification, opening and seal, registration and control, communications distribution, organization of standing control files in the output document: control and dispatch, internal loan control, distribution, filing under the following criteria: respecting the origin, using the alphabetical, numerical and alphanumeric classified according to its structure following the principle of provenance of the documentary sections being arranged, located and described in the file to be willing to immediate consultation.

**Descriptors:** policies, rules, modernization, organization, information, public, secretarial management, public information services archival custody, receive, qualify, register, distribute, correspondence, conservation, preservation, innovation, quality of service document receipt, recording, control, distribution, alphabetical, numerical, alphanumeric, l file.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como tema: “La organización del archivo incide en la gestión administrativa del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

Anteriormente el manejo de documentos significaba almacenamiento, recuperación y la protección de papeles conociéndose básicamente como el archivo que significaba custodiar y guardar; actualmente es considerado como un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, y ordenar los documentos de cada entidad mediante un sistema de ordenamiento que incluye el control, la utilización, la creación y la responsabilidad en el manejo de documentos.

El presente trabajo para una mejor investigación consta de cuatro capítulos, los cuales se encuentran elaborados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

En el primer capítulo, el Problema, trata sobre la contextualización desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico en base a estudios de las causas y efectos, estableciéndose la prognosis, la formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en contenido, espacio y tiempo; unidades de observación, finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo, en el Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre las investigaciones previas, las fundamentaciones: Filosófica, Epistemológica, Axiológica, Sociológica, Psicopedagógica, Legal; abarca además las categorías

fundamentales, constelación de ideas para profundizar en el estudio de las variables, dando lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

En el tercer capítulo, en la Metodología, se determina el enfoque, modalidad básica, nivel o tipo de investigación, definiéndose la población y muestra, especificándose la operacionalización de variables de la hipótesis, plan de recolección de información, y, el plan de procesamiento y análisis de información.

En el cuarto capítulo, en el Marco Administrativo, se evidenciará los aspectos gráficos, puntualizándose los recursos, tiempo, fuentes de soporte del trabajo científico, los recursos: institucionales, talentos humanos, materiales, financieros, indicando el presupuesto y financiamiento, exteriorizando además el cronograma que posibilitará el control del tiempo de ejecución.

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 presentará documentos referentes al trabajo realizado.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1.-Tema de Investigación**

“LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN SECRETARIAL DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”

#### **1.2. Planteamiento del Problema**

##### **1.2.1 Contextualización**

La evolución teórica y metodológica de la archivística obedece a la masiva producción de documentos en las organizaciones; fenómeno característico de las actividades secretariales que desde mediados del siglo XX propone métodos y sistemas de trabajo disponibles para la organización, control, supervisión, modernización y conservación de archivos con la finalidad de mantener ordenada la documentación.

CALPE, José Ramón. (2013). Manifiesta: “Cada vez es más complicado establecer un eficaz control técnico e intelectual de la información producida masivamente, pues, a la gestión administrativa le es difícil disponer de recursos, espacios y mobiliario suficiente y adecuado para su control material”. (Pág. 16)

La aglomeración de documentos desde hace varias décadas, prevalece en nuestros tiempos, afectando consecuentemente el funcionamiento de los archivos en diversos órdenes, originándose y caracterizándose por la escasa difusión de normas y procedimientos que conlleven a la conservación y preservación documental

dificultando el seguimiento y control de las comunicaciones generadas diariamente incumpliendo con las normas establecidas para organizar, clasificar, y archivar la documentación; dificultando el proceso de gestión del documento en el trámite interno, siglas y numeración, y elaboración de respuestas.

En el Ecuador las instituciones han dado pasos firmes al utilizar los archivos como principal herramienta de la gestión administrativa y como recurso esencial en la cultura democrática de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas; sin embargo es significativo resaltar que la administración de documentos no se ocupa únicamente de la tarea de archivar los escritos que ingresan a los depósitos, sino que además incide en la administración total de los archivos desde que se producen hasta que, eventualmente, se seleccionan como información histórica.

Es significativo señalar que la Constitución Política de la República del Ecuador, la promulgación de la Ley de Archivos, Ley de Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y las Normas de Control Interno para el Sector Público, exigen la capacidad óptima de las dependencias Municipales para atender los requerimientos o exigencias de la ley, logrando identificarse en las unidades de Archivo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, un grave problema que hay que solucionarlo, a través de un proceso que permita renovar la estructura y sistematizar la organización y los procesos documentales.

Es esencial manifestar que la organización del archivo en varias instituciones públicas locales es organizada de acuerdo a los criterios de la persona encargada, debido a la escasa capacitación en el manejo de técnicas, estrategias, procedimientos de archivo limitando el respeto por el ordenamiento cronológico, numérico y alfabético.

Mediante Resolución N° A 0059 de 19 de Junio de 2008, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito a través de la Administración General, crea la Dirección

Metropolitana de Gestión Documental y Archivos, ratificada con Resolución N° A 008 de 8 de Marzo de 2010, dependencia asignada con la función de velar por la seguridad, conservación, integridad y correcta administración de los fondos, colecciones y más recursos archivísticos de la Municipalidad debiendo implementar políticas para la preservación del patrimonio documental.

El Sistema Metropolitano de Gestión Documental y Archivo, órgano integrador de la red de Archivos Municipales, gestor de principios, normas, procedimientos para una adecuada gestión, procesamiento, preservación, y conservación del patrimonio documental, facilitando la gestión administrativa, la transparencia, la difusión, acceso a la documentación e información, el servicio a la institución y al ciudadano.

En el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se ha entrado en un proceso de globalización, experimentándose múltiples cambios en el ámbito archivístico y la gestión documental, impulsando una administración complicada y competitiva, evidenciándose en el inadecuado manejo del archivo por la carencia de un sistema de innovación, investigación y desarrollo que permita un adecuado manejo de la gestión documental, adaptando las funciones del archivo a las exigencias de los ciudadanos.

Es evidente además la escasez de recursos operativos y la incorporación desordenada de tecnologías en los archivos; la ausencia de un esquema permanente de planeación del desarrollo archivístico, sobretudo la escasa voluntad política y administrativa para mejorar su condición estructural a fin de darle mayor formalidad a su organización y funcionamiento en el interior de la institución.

## Árbol del problema



Gráfico N. 1: Árbol de problemas.  
Elaborado por: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

### **1.2.2. Análisis Crítico**

En el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la organización del archivo de acuerdo con la administración de documentos, es considerada un lugar físico, un repositorio de papeles viejos, un archivo muerto, dificultando el desempeño de la gestión secretarial, la transparencia y rendición de cuentas.

La inexistencia de adecuados sistemas de archivo se evidencia en el incorrecto almacenamiento, manipulaciones inadecuadas y acciones involuntarias durante la consulta o tránsito de los documentos por parte de empleados o usuarios, dificultando la conservación física de los documentos, y su localización inmediata obstaculizando el servicio eficiente

La escasa capacitación de los funcionarios en procesos organizados genera dificultad en el control, manejo, custodia y conservación de documentos, obstaculiza la búsqueda de información limitando la atención al ciudadano incidiendo la gestión documental y archivística.

La inadecuada aplicación de técnicas de archivo, provoca procedimientos archivísticos incorrectos limitando el desarrollo de una cultura de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas a nivel gubernamental, coartando el proceso de clasificación en sus niveles: alfabético, numérico y alfanumérico.

Además, existe una total despreocupación por parte de las autoridades de la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para que el personal responsable, asista a una capacitación continua en el tema de la gestión documental y archivo, ocasionando así una pérdida de tiempo.

Por otra parte, es necesario mejorar el sistema técnico-informático que contribuya a una eficaz y eficiente atención al ciudadano que visita una dependencia en busca de

una respuesta a su trámite y como no existen directrices para el manejo adecuado de este sistema, perjudica la imagen institucional y la documentación retenida.

### **1.2.3. Prognosis**

Al no tomarse en consideración las medidas correctivas que coadyuven a la solución del problema detectado, de la inadecuada organización del archivo y la gestión secretarial continuará el incorrecto almacenamiento, la dificultad en el manejo, custodia, conservación de documentos limitando la aplicación de procedimientos y normas archivísticas sobre todo al clasificar la documentación produciendo pérdida de tiempo en la búsqueda de documentos.

Por otro lado, si no se brinda una capacitación constante al personal responsable de la gestión documental y archivo, habrá un retraso en los procesos de organización y modernización que el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito quiere implantar en cada una de sus dependencias, haciendo referencia al sistema de clasificación de archivos en base a las actividades desarrolladas en cada departamento.

### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera incide la organización del archivo en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

### **1.2.5. Preguntas Directrices**

- ¿Cómo incide la organización del archivo en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

- ¿Cuáles son los procedimientos de la Gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema: La inadecuada organización del archivo y la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

### **1.2.6. Delimitación del objeto de estudio**

#### **1.2.6.1. Delimitación de Contenido**

**Campo:** Secretarial.

**Área:** Archivología

**Aspecto:** Organización del archivo  
Gestión Secretarial.

#### **1.2.6.2. Delimitación Espacial**

El presente trabajo se desarrolló en la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **1.2.6.3. Delimitación Temporal**

El problema será estudiado durante el período comprendido entre los meses de marzo a septiembre del 2013.

#### **1.2.6.4. Unidades de Observación**

Las unidades de observación para el desarrollo de la presente investigación está compuesta por:

- Secretarías del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

#### **1.3. Justificación**

El presente trabajo, tiene por **interés** investigar las necesidades de poseer herramientas de control y organización de documentos, fortaleciendo la eficacia en las decisiones y búsqueda de archivo en forma ágil y oportuna promoviendo un trabajo armónico, ordenado, coordinado y eficiente en la gestión secretarial.

El presente trabajo resalta su **importancia teórica y práctica**, considerándose que con la aplicación de técnicas de archivo se fortalecerá los conocimientos, habilidades, destrezas dirigido a funcionarios y secretarías, influyendo además al personal nuevo que ingresa a la institución, se fortalecerá los procedimientos de gestión documental describiendo el escrito siguiendo una ordenación sistemática, encaminando el control, mantenimiento y conservación del documento.

El trabajo investigativo es **novedoso** porque establece lineamientos claros para el desarrollo y utilización de instrumentos de control, métodos y sistemas técnicos que permitan una gestión secretarial eficaz en la organización de documentos en diversos sectores como: administrativo, secretarial, jurídico, financiero, tributario del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

El trabajo investigativo será de **utilidad** en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, porque es una herramienta de trabajo informativo dirigido a las secretarias, funcionarios, personal técnico, de apoyo, personal que ingresa a la institución permite conocer la clasificación de documentos siguiendo una ordenación sistemática.

La presente investigación es de **impacto**, porque establece el sistema de clasificación en base a las normas establecidas en el área archivística considerando las áreas físicas de los archivos permitiendo su localización inmediata conllevando al mejoramiento del servicio de la institución y del usuario, certificando su autenticidad cuando fuere necesario.

Será un estudio **factible** por cuanto existen recursos económicos y técnicos para realizar la investigación en mención; además existe el apoyo de las autoridades, funcionarios y secretarias que facilitan la gestión institucional, transparencia, difusión, acceso a la documentación e información; además es significativo señalar que la investigadora posee los conocimientos, habilidades, destrezas para la redacción de la investigación.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Investigar la organización del archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar las formas de organización del archivo aplicadas en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Establecer el aporte de la gestión Secretarial al desarrollo organizacional en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Elaborar un manual de organización básica del archivo para mejorar la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes Investigativos**

En la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, después de revisar los trabajos investigativos relacionados con la Organización y modernización del archivo se encontró los siguientes:

CLAUDIO TAPIA, Gloria Marlene. (2010). Tema: desarrollo de un manual de archivo que incida en la organización de los documentos del Departamento de Obras Públicas Del Gobierno Provincial de Cotopaxi en el año 2009-2010.

#### **Objetivos:**

- Adaptar un tipo de manual de archivo que mejore el servicio en el Departamento de Obras Públicas Del Gobierno Provincial de Cotopaxi en el año 2009-2010.
  
- Efectuar un estudio del manual de archivo que incida en la organización de los documentos.
  
- Diseñar un manual de archivo que permita mejorar la organización de los documentos.

#### **Conclusiones:**

La mayor parte de las personas encuestadas consideran que el departamento de obras públicas del gobierno provincial de Cotopaxi no dispone de un manual de archivo.

- Un porcentaje mayoritario de la población consultada creen que no están clasificados los documentos existentes en el departamento de obras públicas.
- La mayor parte de la población investigada, opinan que el método de organización de los documentos no es adecuado.
- La mayor parte de las personas consultadas, creen que el manual de archivo mejorará el servicio en el Departamento de Obras Públicas Del Gobierno Provincial de Cotopaxi.

Se considera que la organización de los documentos es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de la entidad, alcanzando la identificación de las respectivas series y sub-series documentales.

TIPAN BUNSHI, Germania Elizabeth. (2010). “La organización del archivo incide en un adecuado servicio a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi en el año el periodo noviembre 2009- marzo 2010”.

**Objetivos:**

- Investigar el tipo de archivo en el Colegio de Abogados de Cotopaxi que mejore el servicio a los socios.
- Efectuar un estudio del archivo del Colegio de Abogados de Cotopaxi.
- Analizar el tipo de organización del archivo.

- Diseñar un archivo computarizado que beneficie a los socios del Colegio de abogados de Cotopaxi.

### **Conclusiones:**

- En conclusión podemos decir que la organización del archivo es la columna vertebral y parte fundamental del Colegio de Abogados de Cotopaxi y de sus socios, y a la vez facilita de manera eficiente la información requerida, en el momento y lugar que los afiliados lo ameriten.
- El conocimiento de la importancia del servicio al cliente es requisito de fortalecimiento con la que se caracteriza el Colegio de Abogados de Cotopaxi, para el crecimiento de la Institución y la sociedad quien la rodea.
- Es conveniente conocer la importancia que tiene el contar con personal capacitado y que conozca de la organización del archivo que es parte fundamental de la Institución.

Se reflexiona que la implementación del sistema de archivo ayudará a la secretaria a elegir bajo qué designación se archivarán los documentos, controlar la entrada y salida de expedientes y determinar cuándo un documento ha llegado a su término legal permitiendo mejorar de manera eficaz y certificada, la organización de documentos y el fácil acceso de la información requerida de los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi.

### **2.2. Fundamentación filosófica**

La investigación se encuentra en el paradigma crítico propositivo, con enfoque cualitativo y cuantitativo, considerando a la secretaria responsable de su aprendizaje;

en la investigación mediante el análisis y compasión entre las causas y consecuencias se establecerán alternativas que contribuyan en la solución del problema la inadecuada organización del archivo y la gestión secretarial buscando respuestas a las interrogantes, a través de un conjunto de indicadores como: clientes, usuarios, procesos internos, procesos externos, etc.

Es crítico porque se cuestiona los esquemas tradicionales con los modernos, considerándose que la creación del archivo fue resultado de la visión y el empeño del personal en identificar, ordenar y digitalizar de mejor manera el fondo documental, creándose diferentes sistemas para su clasificación.

Es propositivo por que se plantea una alternativa de solución destacándose que el archivo de documentos sirven para recuperar con agilidad y en tiempo oportuno toda la información almacenada por una oficina en el desarrollo de su actividad, estableciendo mecanismos a fin de eliminar la duplicidad de la información innecesaria a la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito.

### **2.2.1. Fundamentación Axiológica**

La axiología estudia los valores personales. Es una rama filosófica; el Dr. HARTMAN, Robert S. (2012). Manifiesta que: “La axiología es el sistema formal para identificar y medir los valores. Es la estructura de valores de una persona la que le brinda su personalidad, sus percepciones y decisiones.”

El archivista protegerá la integridad de los bienes documentales que custodia para que constituyan fiel testimonio del pasado, debiendo velar por la legitimidad de los documentos, evitando entrar conflicto con intereses y derechos de los empleados, propietarios, usuarios y en contradicción con el pasado, el presente y el futuro.

### **2.2.2. Fundamentación Ontológica**

BUITRAGO, Stefany. (2010). El término ontología en archivo hace referencia al cuidado y conservación de documentos con la finalidad de facilitar la comunicación y el intercambio de información entre diferentes sistemas y entidades; hace referencia al estudio del ser y su existencia en general. (Pág. 51)

El archivista procederá de acuerdo con los principios archivísticos generales aceptados y practicados debiendo salvaguardar la documentación como soporte tradicional, basándose en el conocimiento de los requerimientos que presenten las instituciones administrativas y en las políticas de adquisición.

### **2.2.3. 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.

### **2.2.4. Fundamentación Pedagógica**

PIAMONTE CRUZ, Marcela. (2008). El archivo es un instrumento que contribuye en el nivel político y étnica, significa encontrar, en el pasado, las claves para la

supervivencia en el futuro, posibilita identificar y ubicar el documento en cuestión; permitiendo la difusión y prestigio institucional fortaleciendo la confianza y credibilidad.

Para el manejo del archivo se requiere del uso de algún tipo de directorio que describa la ubicación de todos los documentos generando un control de acceso a los registros; manteniendo una estructura secuencial, garantizando una adecuada gestión, conservación y manejo del patrimonio documental.

### **2.3. Fundamentación legal**

Constitución de la República del Ecuador. Sección cuarta: Acción de acceso a la información pública.

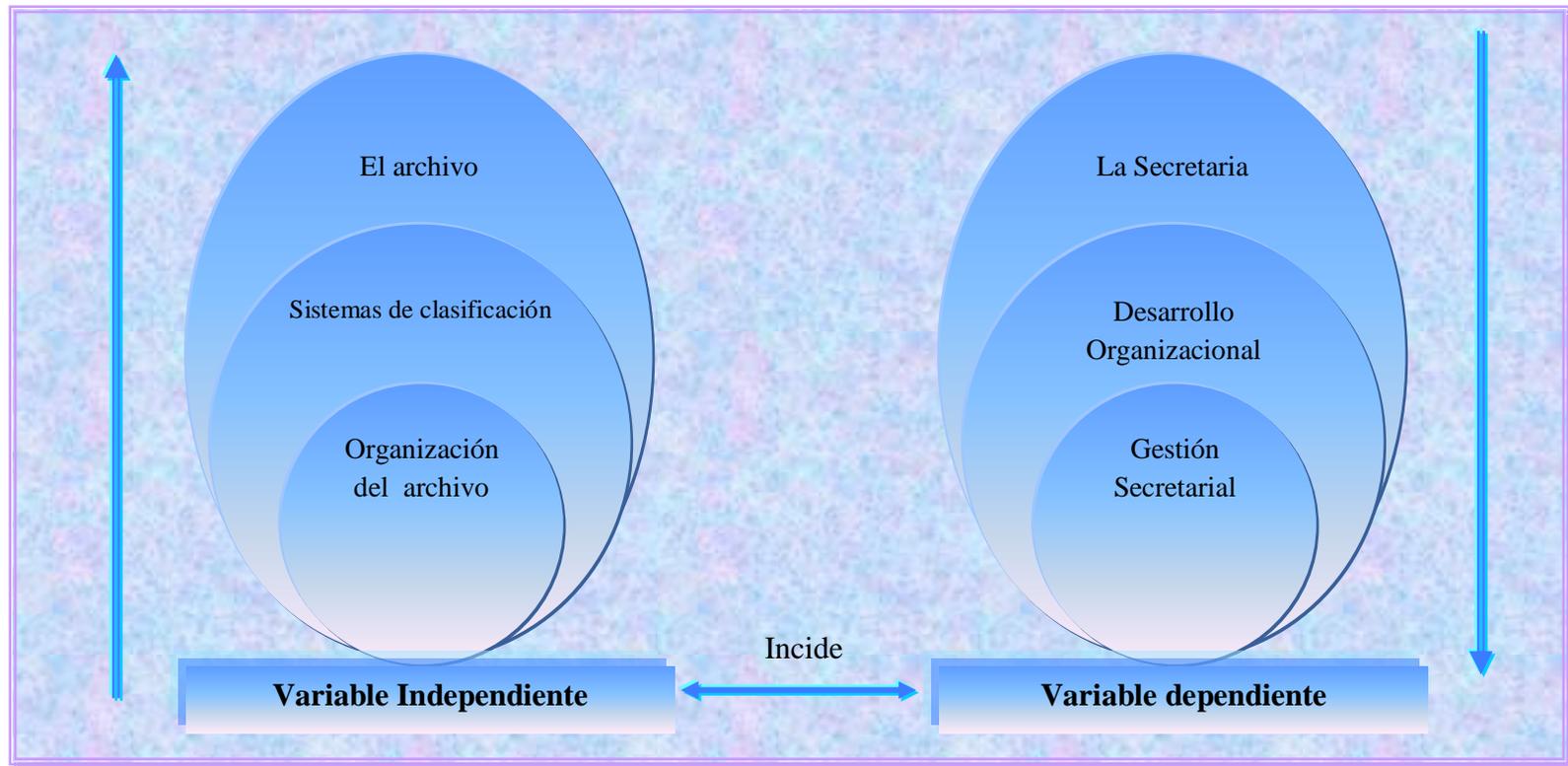
Artículo 81. El Estado: garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, no existirá reserva respecto a la información que reposen en archivos públicos, con el propósito de permitir la fiscalización, toma de decisiones (República del Ecuador 2008).

Base jurídica y funciones de la Administración General. La Ley de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito, señala en su Artículo 14 las funciones del Administrador General:

- Orientar e impulsar la marcha de los servidores y dependencias administrativas y controlar su funcionamiento, cuidando que su ejecución y desenvolvimiento se ajusten a las reglas generales establecidas por el Concejo y a las directrices e instrucciones impartidas por el Alcalde;

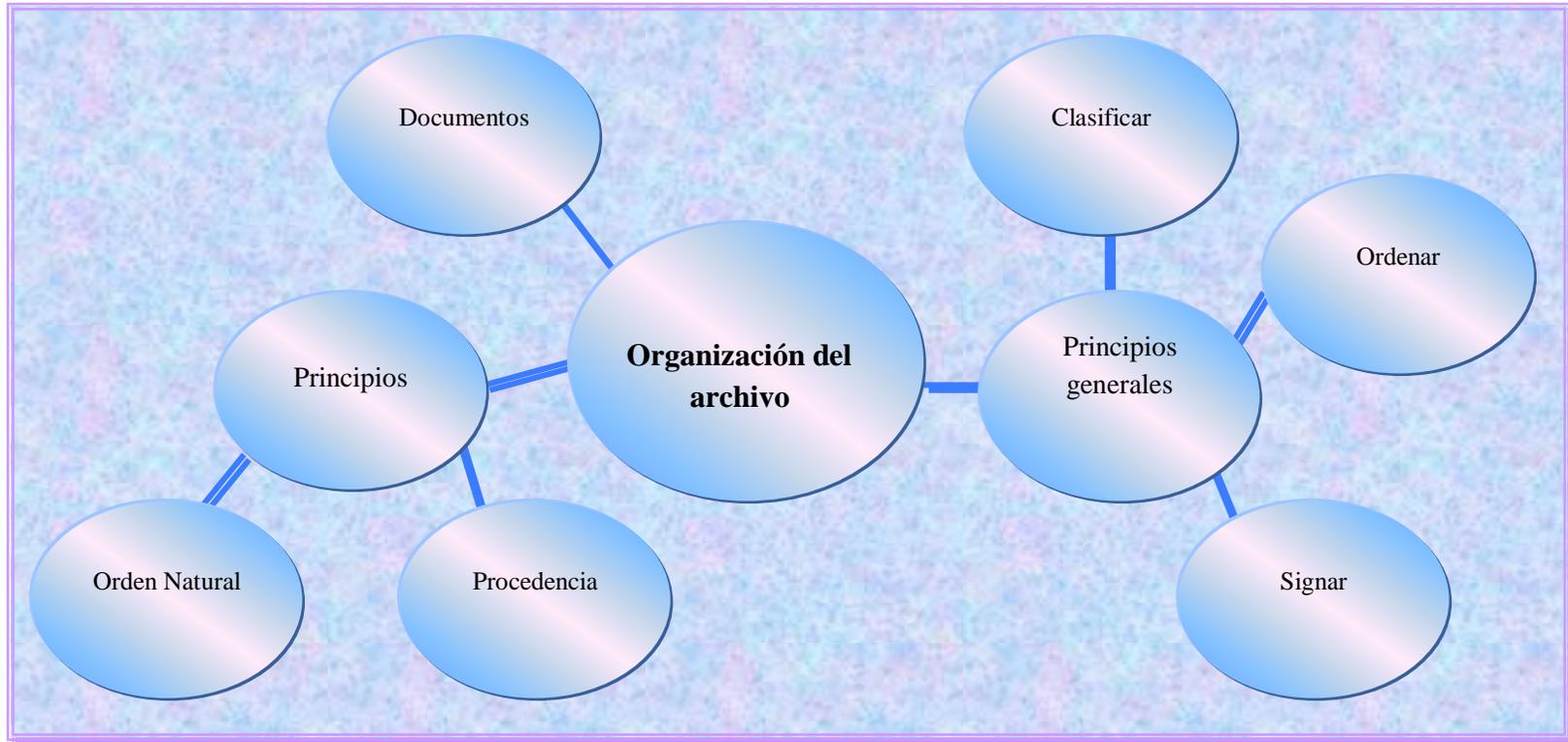
- Conocer asuntos y expedir resoluciones comprendidas en la delegación que el Alcalde le haya conferido.
- Coordinar acciones entre las dependencias de la administración distrital, especialmente con los administradores zonales, para obtener el mejor aprovechamiento de los recursos y la elevación de la eficiencia de los servicios distritales.
- Informar al Alcalde acerca de las necesidades del distrito, la marcha de los servicios y el desenvolvimiento de las unidades administrativas.
- Asistir a las sesiones del Concejo, con voz informativa pero sin voto.

## 2.4. Categorías Fundamentales



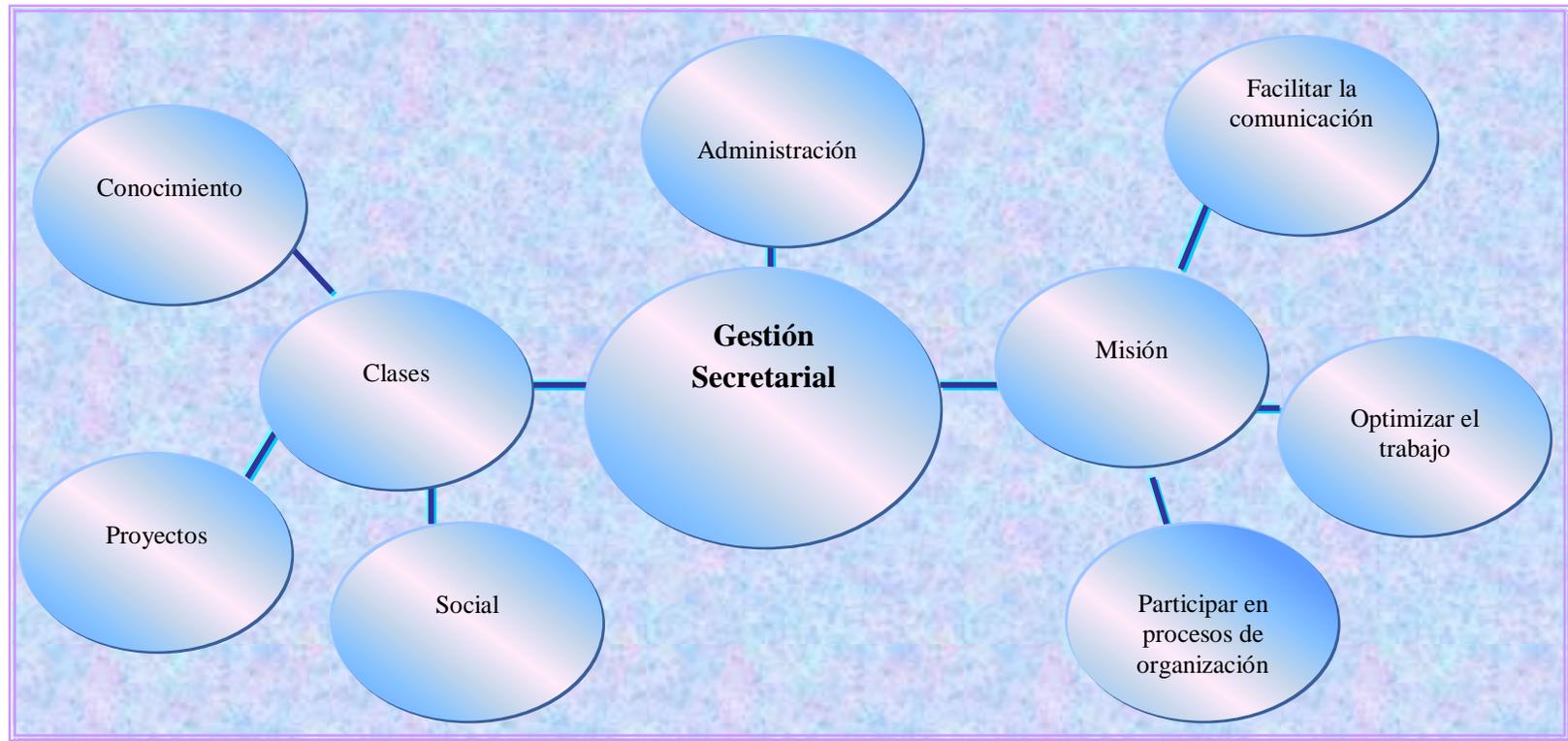
**Gráfico N. 2:** Categorías fundamentales.  
**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

### 2.4.1. Constelación de ideas de la Variable Independiente



**Gráfico N. 3:** Constelación de ideas. Variable Independiente.  
**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

#### 2.4.2. Constelación de ideas de la variable dependiente



**Gráfico N. 4:** Constelación de ideas. Variable dependiente.  
**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

### **2.4.3. Organización del archivo**

CASTILLO, Lucila, 21 de mayo de (2010). Manifiesta que la organización del archivo “Es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad. En esta etapa se debe alcanzar a identificar las respectivas series y sub series documentales”

Clasificar documentos: Significa separarlos o dividirlos en clases o grupos que sean susceptibles de sub divisiones, teniendo en cuenta la estructura orgánica y/o las funciones institucionales.

Ordenar documentos: Se entiende por unir y relacionar los elementos de cada grupo mediante el sistema más conveniente: ordenamiento alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico, etc.

Signar documentos: Es asignarles símbolos de codificación para su rápida identificación (por unidades orgánicas, por series documentales, etc.). Pueden ser letras o números o la combinación de ambos.” (Lucila Castillo, 21 de mayo de 2010).

#### **2.4.3.1. Principios generales para la organización de archivos**

CAHUASQUÍ, Martha. (2008). “Los principios generales de la organización archivística de los fondos documentales son el respeto al origen y al orden natural de los documentos, los cuales están dados por la oficina productora de los mismos”. Organización y Práctica de Oficina. Módulo Primero. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (Pág. 45).

#### **2.4.3.1.1. Principio de procedencia**

Es aquel según el cual cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede, teniendo en cuenta que debe mantenerse la unidad e independencia de cada fondo y en éste la integridad y carácter seriado de las secciones, series y expedientes.

Este principio es válido para los archivos históricos y para los administrativos, pues en todos los casos debe conocerse o reconstruirse la evolución estructural histórica de la institución, identificando en ella las dependencias y funciones que desarrolla o desarrolló en el pasado, integrando en torno a cada una los documentos correspondientes agrupados en series.

#### **2.4.3.1.2. Principio de orden natural**

Hace referencia al orden en que se conservan los documentos dentro de cada carpeta o expediente ubicándolos de manera consecutiva de acuerdo como se dieron las actuaciones administrativas que facilitó el origen a su producción.

Cuando una serie documental está compuesta por varios expedientes o carpetas, éstas también deben estar ubicadas de manera consecutiva respetando el orden natural en que se fueron conformando.

La documentación archivística debe estar separada a su vez entre documentos sin vigencia administrativa (susceptibles de transferencia al archivo intermedio) y los documentos en trámite o con vigencia administrativa (que deben estar bien organizados).

Documentación de apoyo informativo. Los documentos de apoyo informativo existen en todas las oficinas y podemos definirlos como el conjunto de documentos que han sido recogidos para servir de ayuda a la gestión administrativa.

Normalmente se trata de publicaciones, fotocopias de legislación, folletos, copias de escritos remitidos por otras oficinas que se conservan por su función informativa, etc. que han de ser destruidos en las propias oficinas, una vez hayan cumplido su misión informativa.

#### **2.4.3.2. Documentos de archivo**

- Las unidades documentales sueltas no pueden constituir un archivo, ya que no tienen sentido por sí mismos fuera del contexto en que se generan.
- Para organizar un archivo es necesario distinguir claramente los distintos grupos de documentos de archivo, que a continuación se detallan:

##### **2.4.3.2.1. Libros de registro**

El registro es un instrumento jurídico, cuya finalidad es conseguir un sistema de control y de garantía externa e interna de los documentos que se presentan en la Administración y de los documentos oficiales que se envían a otros órganos o a particulares.

##### **2.4.3.2.2. El registro**

Permite certificar la existencia de un documento aunque éste no se haya conservado. Sin embargo, no es función del Registro controlar las entradas o salidas de todos los

documentos de gestión, por lo que las oficinas podrán mantener un sistema de control interno (sin sello de registro) para aquellos documentos que no sean objeto de registro: acuerdos, actas, certificados, diligencias, informes, memorias, notas internas, etc.

#### **2.4.3.2.3. Expedientes**

Los criterios de formación del expediente administrativo deberán ser uniformes y conocidos por todo el personal involucrado en dicha tarea. “Se entiende por expediente administrativo “una unidad documental formada por un conjunto de documentos generado, orgánica y funcionalmente, por un sujeto productor en la resolución de un mismo asunto”.

Constituyen la unidad documental básica en los archivos administrativos. La estructura del expediente debe ser lógica, coherente y cronológica, ordenándose los documentos de acuerdo con el procedimiento o trámite seguido.

Expedientes informativos: Constituye un tipo de expedientes que se caracterizan por no estar sujetos a un procedimiento administrativo, si bien se forman igualmente a partir de documentos originales de la Institución que han de ser conservados y organizados en los archivos de gestión.

#### **2.4.3.3. Tipos de documentos que forman parte de un expediente administrativo**

Los tipos de documentos que forman parte de un expediente administrativo podrán ser:

- Documentos de decisión: Contienen una declaración de voluntad de un órgano administrativo sobre materias de su competencia (resoluciones y acuerdos).
- Documentos de transmisión: Comunican la existencia de hechos o actos a otras personas, órganos o entidades (comunicaciones, notificaciones y publicaciones)
- Documentos de constancia: Contienen una declaración de conocimiento de un órgano administrativo, cuya finalidad es la acreditación de actos, hechos o efectos (actas, certificados, certificaciones y acto presunto)
- Documentos de juicio: Contienen una declaración de juicio de un órgano administrativo, persona o entidad pública o privada, sobre las cuestiones de hecho o de derecho que sean objeto de un procedimiento administrativo (informes)
- Documentos de los ciudadanos: El instrumento por el que los ciudadanos se relacionan con la actividad de las Administraciones Públicas (solicitudes, denuncias)

#### **2.4.4. Sistema de clasificación del archivo**

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

Un sistema (SI) 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).

#### **2.4.4.1. Sistema convencional**

Se caracteriza por ser manejado manualmente, sobresaliendo como elementos principales: carpetas, archivadores, mobiliario.

##### **2.4.4.1.1. 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.

##### **2.4.4.1.2. Carpeta Archivador**

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

#### **2.4.1.3.1.3. Mobiliario**

En primer lugar, señalar que tanto el mobiliario como el resto del material de archivo deben reunir las siguientes condiciones:

- Accesibilidad. El acceso a los documentos tiene que ser cómodo y rápido. Por ejemplo: el mueble archivador tiene que estar en el puesto de trabajo.
- Rápida identificación de los documentos, es decir, deben de tener un espacio que permita describir los documentos.
- Extensibilidad. Mobiliario pensado para un posible crecimiento del archivo.
- Estanterías: conjunto de baldas horizontales para guardar carpetas archivadoras. Permiten el acceso directo a los documentos, tanto visual como manualmente. Es el sistema idóneo para colocar libros, carpetas, cajas de archivo.
- Estanterías modulares: contiene una serie de cajas de plástico de colores.
- Armarios para carpetas suspendidas: clásico mueble metálico para carpetas en suspensión.

#### **2.4.5. El archivo**

“Las empresas públicas o privadas realizan transacciones diversas, las cuales originan registros en forma de cotizaciones, facturas, pedidos y solicitudes diversas”. CAHUASQUÍ, Martha. (2004). El archivo en la oficina, Módulo II, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador, página 34.

Varios documentos requieren ser conservados en forma ordenada, sistemática, constituyéndose el archivo en uno de los instrumentos más importantes, para el manejo, conservación y preservación documental; posibilitando el mantenimiento en forma organizada de los registros, documentos de interés para la empresa.

El procedimiento de clasificar, organizar y conservar los registros de una empresa en forma sistemática se le conoce como archivar, actividad que se realiza con la finalidad de lograr rapidez y eficacia en la localización de los documentos. CAHUASQUÍ, Martha. (2004). El archivo en la oficina, Módulo II, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador, página 34.

“En países latinoamericanos no existe una política precisa y sistemática que determine la organización de los archivos administrativos, cada organismo utiliza su propio sistema basado en la normativa interna emanada del mismo, adoptando los procedimientos que consideren más convenientes, de acuerdo a las necesidades de la organización y a la naturaleza de los documentos”.

<http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=288>

Debido a la diversidad de los organismos de los cuales dependen los archivos privados, éstos pueden clasificarse en: Sociales, gremiales, deportivos, políticos, eclesiásticos, notariales, educacionales, particulares.

#### **2.4.5.1. Definición de Archivo**

SEVILLA, Antonieta (2000) “Sugerencias para la secretaria eficaz”, dice: “Consiste en un conjunto ordenado de documentos que se guardan con un fin concreto de acuerdo con unas normas y criterios previamente establecidos. También denominamos fichero al lugar físico donde se almacena la documentación”

Entonces se entiende como archivar, al análisis y clasificación de los fondos escritos, gráficos, fotográficos, fílmicos y sónicos que integran el patrimonio de la institución, organización o empresa; debiendo el archivero salvaguardar los mismos de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización.

#### **2.4.5.2. Importancia del Archivo**

Por imperativo legal: el Código de Comercio obliga a conservar los libros y documentación que generan derechos y obligaciones de la empresa en relación con otras personas persistiendo la obligación aunque cese la actividad empresarial. Por interés propio: la información es la base y fundamento de gran parte de las decisiones que se toman en la empresa y está, muchas veces, contenida en los documentos.

#### **2.4.5.3. Las funciones del archivo**

Según: DUANE, Michael (2009) “Administración estratégica una herramienta para la competitividad”.

Las funciones del archivo son:

- Guardar, conservar y custodiar la información.
- Facilitar rápida y cómodamente la documentación.
- Constituir un Centro activo de información.
- Cumplir con las disposiciones legales.

- Conservación de documentos.
- Establecer plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación.

#### **2.4.5.4. Normas que regulan la conservación de documentos**

- Libros obligatorios: reflejan de forma ordenada los aspectos contables de la actividad empresarial: Libros de inventarios y cuentas anuales, libro diario y libro de actas.
- Libros auxiliares: Facilitan el almacenamiento de la información: libro de clientes, libro de caja, libro mayor (recoge las operaciones contables agrupadas por los códigos de las cuentas correspondientes). No son obligatorios, pero al ser auxiliares de otros suelen guardarse juntos durante el mismo tiempo.
- Libros de registro: Recogen el detalle de ciertas operaciones reflejadas en una serie de documentos. Se pueden llevar tantos como se deseen, pero obligatoriamente se dispondrán de: libro de registro de facturas emitidas, facturas recibidas y de bienes de inversión.

#### **2.4.5.5. 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.

- Archivo descentralizado: La documentación se reparte en diversas secciones, pasado cierto tiempo se lleva a un depósito común.
- Archivo Mixto: En general las empresas llevan este sistema, se centraliza la documentación de carácter general y se descentraliza la de las secciones.
- Archivo individual: Contiene la documentación que consulta y maneja cada persona en su propio trabajo.
- Archivo general: Se guarda la documentación procedente de cada uno de los departamentos.
- Archivo Activo: Guardan la documentación que se consulta con frecuencia
- Archivo semiactivos: Se recogen documentos del archivo activo que dejan de estar vigentes, pero que no se destruyen.
- 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.

#### **2.4.6. La secretaria**

MORA VANEGAS, Carlos (2008). Considera que la secretaria es el pilar fundamental de la empresa, teniendo como misión el fortalecer las relaciones entre los miembros de la institución, los clientes o usuarios, la comunidad y el público”

“La tecnología de la información está progresando a pasos de gigante, esto tiene un enorme impacto sobre todas las empresas e instituciones, tanto pequeñas como grandes empresas”. Compilación. NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2008). Universidad Técnica de Ambato. Módulo III, Organización y Práctica de Oficina, La Secretaria, Pág. 6.

#### **2.4.6.1. Funciones de la secretaria**

La secretaria para cumplir a cabalidad con sus funciones debe: desarrollar una gran capacidad para enfrentar el cambio y ser partícipes del mismo. Ese reto implica a su vez, un proceso de aprendizaje permanente, individual y colectivo para aprender cosas nuevas y desaprender aquellas que ya no funcionan” (CONOCER, 1996).

MORA VANEGAS, Carlos (2008). Manifiesta que la secretaria debe cumplir las siguientes funciones:

- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.
- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.

- Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tú jefe.

#### **2.4.6.2. Competencias secretariales**

MORA VANEGAS, Carlos (2008). Están unidas por tres elementos que son indisolubles que integran las competencias profesionales del individuo. Secretaria Ejecutiva Moderna. (Pág. 14)

Elementos de las competencias:

- El conocimiento que ha adquirido a lo largo de la vida, posibilitando el desarrollo cognitivo, procedimental y actitudinal fortaleciendo las habilidades, destrezas y actitudes.
- Las cualidades profesionales del individuo, su capacidad de liderazgo, planificación, coordinación y colaboración o las dotes de comunicador.
- La sabiduría que se obtiene con la formación y la experiencia.

#### **2.4.6.3. Misión secretarial.**

REYES CANO, Liz De Montserrat. (1990). “La misión gestión secretarial facilita la comunicación y optimizar el trabajo, a través de todas las herramientas y recursos que participan en los procesos de la organización”. Administration. Prentice hall. Stoner J., Wankel C., México, (Pág. 30)

- La eficiencia consiste en realizar la mayor cantidad de cosas posibles, utilizando la menor cantidad de recursos.

- La efectividad es la medida que se aplica para saber si las cosas están bien hechas.

#### **2.4.6.4. Valores éticos de una secretaria**

Según: YARELAZ, Winny. (2012). Dentro de los valores éticos de una secretaria se encuentran los siguientes:

- Demostrar responsabilidad en el cumplimiento de las actividades encomendadas.
- Ser responsable, tener una buena ética.
- Tener una buena moral como una secretaria ejecutiva.
- Ser confidente en su trabajo.
- Ser discreta en su trabajo y con los trabajadores.
- Fortalecer las Relaciones Humanas, laborales, sociales.
- Abstenerse de cualquier comportamiento que presuponga descrédito y desempeñar el ejercicio de su profesión con honra y dignidad.
- Actuar con honradez, lealtad y buena fe.
- Observar rigurosamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conocer por razones conectadas al ejercicio de su profesión.

### **2.4.7. Desarrollo organizacional.**

Se relaciona con el esfuerzo de la gerencia y todos los miembros de la organización, enfatiza en el capital humano, dinamizando los procesos, constituyéndose en una herramienta que, por medio del análisis interno de la organización y del entorno que le rodea, permita obtener información que guíe hacia el cambio, conforme a las exigencias o demandas del medio en el que se encuentre, logrando la eficiencia para obtener el éxito de organización.

#### **2.4.7.1. Técnicas y habilidades ejecutivas.**

El objetivo de las habilidades ejecutivas es el de realizar mayor trabajo, en el menor tiempo con un mínimo de errores, son un apoyo en las empresas para que tengan buenos resultados.

Estas habilidades son:

- Rol de la asistente.
  
- Relaciones interpersonales.
  
- Servicio.
  
- Formación en valores.
  
- Planificación y organización.
  
- Liderazgo.

- Trabajo en equipo.
- Comunicación efectiva.
- Ética en el trabajo.
- Manejo de paquetes informáticos.
- Técnicas de redacción.
- Organización del archivo.

#### **2.4.7.2. Habilidades interpersonales y atención al cliente.**

REYES CANO, Liz De Montserrat. (1990). Manifiesta que las habilidades interpersonales constituyen un aspecto importante en la eficacia, permitiendo a las asistentes ejecutivas poseer el control de su trabajo mediante la automotivación y la administración de la carrera profesional. Incluye los siguientes aspectos:

- Aprendizaje, habilidad de ganar: Conocimiento a base de la experiencia diaria y de mantenerse al día de los desarrollos en el campo secretarial.
- Administración personal del tiempo: Aptitud de manejar varias tareas al mismo tiempo, mediante la fijación de prioridades y la asignación de tiempo de manera eficiente.
- Atributos personales. Comprenden diversas características que ayudan a hacer frente a las diarias situaciones de trabajo.

- Normas éticas, comprensión de un conjunto de creencias y comportamientos que una persona aplica al hacer frente a situaciones que involucran juicios morales y de valor. Administration. Prentice-hall. Stoner J., Wankel C., México. (Pág. 10).

### **2.4.7.3. Servicio al cliente**

Según: CEDEÑO ÁLVAREZ Cecibelt. (2002). Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y /o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad. Módulo de Asistencia Ejecutiva I, editado por Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda – Ecuador, Año 2002. (Pág. 23).

- Cortesía: Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- Atención rápida: A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente
- Atención personal: Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.
- Confiabilidad: Los clientes quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien

responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.

- Personal bien informado: El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura.
- Simpatía: El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

#### **2.4.7.4. Relaciones interpersonales**

Según: CEDEÑO GARDENIA, Garay Julia, (2006). Para mantener buenas relaciones interpersonales son imprescindibles tres cualidades y o requisitos de forma y de fondo: buena presencia, educación y amabilidad, además de la vocación para el ejercicio de la profesión. Módulo de Asistencia Ejecutiva II. (Pág. 38).

Dentro de las relaciones interpersonales la secretaria está en contacto diario con una o varias personas por lo que ha de tener un buen nivel de cultura, lo que implica unos amplios conocimientos de las reglas básicas de ortografía, gramática y sintaxis, debiendo ser la expresión oral fluida y correcta.

#### **2.4.8. Gestión Secretarial**

CEDEÑO MARCILLO, Gardenia, GARCÍA MENDÓZA, Glenda y GARAY VERA, Julia. (2002). Manifiestan que la gestión gerencial son los procesos dentro de la gestión que aplicados en la administración son actividades que diariamente realiza la asistente ejecutiva para lograr los objetivos institucionales y personales que le harán

alcanzar el éxito. De Asistencia Ejecutiva II, editado por la Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda – Ecuador, Año 2002-2005.

Son los procesos dentro de la gestión que aplicados en la administración son actividades que diariamente realiza la asistente ejecutiva para lograr los objetivos institucionales y personales que le harán alcanzar el éxito.

#### **2.4.8.1. Clases de gestión**

Estas tres clases de gestión se relacionan con la función de la asistente ejecutiva. Ing., MOREJON, Clara, Folleto de Administración y Gestión de Talentos Humanos

- Gestión social. Se relaciona con el individuo, construye diversos espacios para interacción social.
- Gestión de proyectos. Es la disciplina que se encarga de organizar, desarrollar y administrar los recursos, de manera tal que pueda concretar todo el trabajo requerido en proyectos dentro del tiempo de ejecución.
- Gestión del conocimiento. (Proviene del Inglés Knowledge management). Se trata de un concepto aplicado en las instituciones y organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros.

El conocimiento es un activo intangible, volátil y difícil de concretar y retener, puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los que pertenecen al círculo donde interactúan.

Las gestiones mencionadas anteriormente no se podrían ejecutar si no se aplica la gestión del conocimiento; ésta permite compartir, discrepar y aprender por ser un recurso que unos dominan más que otros por medio de su profesionalización y la experiencia.

#### **2.4.8.2. Gestión secretarial y el trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es la expresión de madurez del equipo de trabajo, es el punto de apoyo para todos los que se integran como nuevos participantes, el trabajo en equipo es el punto de encuentro que permite reconocer fortalezas y debilidades de tal manera que permite encontrar los apoyos necesarios para ser exitosos en la gestión.

El trabajo en equipo, entendido como uno de los fundamentos de la gestión contribuye a la implementación y el desarrollo de las 5 C (Complementariedad, Coordinación, Comunicación, Confianza y Compromiso) que permiten consolidar una cultura organizacional capaz de motivar y animar mejores.

#### **2.4.8.3. Gestión secretarial y el liderazgo**

Nace de cada participante del equipo de trabajo. Se trata de reconocer que la diversidad y la heterogeneidad permiten construir la capacidad de comprender que toda contribución es valiosa en la búsqueda de los resultados planteados.

El desarrollo del liderazgo debe partir entonces de la identificación de las características comportamentales de cada persona, reconocer sus capacidades y entender que el liderazgo no es necesariamente aquel asociado a comportamientos avasalladores y dominantes, todo depende del contexto y en ese sentido es importante entender cuál es la predisposición comportamental de cada persona.

El liderazgo hace referencia entonces a la capacidad que tienen las personas y la organización de movilizar la voluntad de otros hacia un resultado común.

#### **2.4.8.4. Gestión secretarial y el servicio**

Factor determinante en el proceso de fidelización de los clientes para la organización. El servicio va más allá de lo comercial y se convierte en un eje transversal que a todos toca en la organización.

### **2.5. Hipótesis.**

La organización del archivo incide en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

### **2.6. Señalamiento de variables.**

#### **Variable independiente:**

Organización del archivo.

#### **Variable dependiente:**

Gestión Secretarial

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

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

Cualitativo por que los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

Con el enfoque cuantitativo se obtiene datos numéricos que fueron tabulados, graficados estadísticamente e interpretados mediante la cualificación de resultados, para comprobar la hipótesis establecida.

#### **3.2. Modalidad de investigación**

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información:

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

Se adquiere información de fuentes tales como libros, textos e Internet, profundizando el estudio sobre el tema investigativo, posibilitando la comparación y priorización de la información para el tema de investigación.

### **3.2.2. De campo.**

La investigadora acudió al lugar donde se producen los acontecimientos reales a estudiarse.

Actuó en la realidad para recabar información del problema La inadecuada organización del archivo y la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

### **3.2.3. De interacción social**

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

## **3.3. Niveles o tipos de investigación**

Para realizar la presente investigación, la investigadora estuvo en contacto con la realidad, identificando el problema a estudiarse, en la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, posibilitando el planteamiento y formulación de la hipótesis generando una posible solución al problema.

### **3.3.1. Exploratorio**

La investigación es exploratoria porque sondea las características y particularidades de un problema investigado en un contexto particular.

Se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior.

### **3.3.2. Descriptivo**

La investigación es descriptiva, admite analizar, describir la realidad presente, en cuanto a hechos y personas.

Se detalla además características del problema, tanto en sus causas como en sus consecuencias; fue aplicada para describir y medir con mayor precisión el problema, conociendo las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

### **3.3.2. Asociación de variables**

La investigación permite predicciones estructuradas, analiza la correlación de un sistema de variables, mide relaciones entre variables de los mismos sujetos de un contexto determinado.

## **3.4. Población y muestra**

### **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.

**Cuadro N. 1: Población investigada**

<b>Institución</b>	<b>Unidades de Análisis</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Secretarias	11	69%
	Funcionarios	5	31%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Registro de asistencia.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

### 3.5. Operacionalización de variables.

#### 3.5.1. Variable Independiente: Organización del archivo

Cuadro N. 2: Organización del archivo

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Organización del archivo</u></b> Proceso técnico archivístico que permite el desarrollo de acciones orientadas a la clasificación, conservación y preservación de documentos.</p>	<p>Proceso archivístico.</p> <p>Clasificación</p> <p>Conservación</p>	<p>Principios Normas Procedimientos</p> <p>Alfabético Numérico Alfanumérico</p> <p>Cuidado Preservación Mantenimiento</p>	<p>¿Conoce usted los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo?</p> <p>¿Considera usted trascendental la clasificación del archivo para una adecuada atención al cliente? ¿Usted relaciona los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico?</p> <p>¿En la institución existen normas de cuidado y preservación documental? ¿En el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito existe un manual de procedimientos para organizar, clasificar y archivar la documentación?</p>	<p>Encuesta.</p> <p>Cuestionario</p>

**Fuente:** Registro de asistencia.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

### 3.5.2. Variable Dependiente.

Cuadro N. 3: Gestión Secretarial.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Gestión Secretarial</u></b>            Conjunto de personas que ejercen el rol secretarial, que están en continua innovación adquiriendo nuevas herramientas y competencias para desempeñarse con excelencia aportando al alcance de los objetivos, metas y tareas de la organización.</p>	<p>Herramientas.</p> <p>Competencias.</p> <p>Organización</p>	<p>Estrategias.</p> <p>Comunicación efectiva            Relaciones interpersonales            motivación            liderazgo</p> <p>Misión            Visión            Propósitos</p>	<p>¿Usted conoce y aplica estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio?</p> <p>¿Considera usted necesario el fortalecimiento en las competencias de la labor secretarial?</p> <p>¿Usted posee hábitos y comportamientos que fomentan la eficiencia en la tarea administrativa?</p> <p>¿Usted posee competencias en comunicación efectiva, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo?</p> <p>¿Considera usted que el desarrollo de sus actividades laborales se relacionan con la misión y visión establecida por la institución?</p>	<p>Encuesta.</p> <p>Cuestionario.</p>

Elaborado por: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

### 3.6. Recolección de la información.

Cuadro N. 4: Recolección de información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Del Área administrativa Financiera
3. ¿Sobre qué aspectos?	Organización del Archivo. Gestión Secretarial.
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.
5. ¿Cuándo?	Fecha: Enero del 2013
6. ¿Dónde?	En la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
7. ¿Cuántas veces?	Dos. Piloto. General.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con qué?	Con un cuestionario estructurado.
10. ¿En qué situación?	En horario de trabajo en cada una de las oficinas

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

### **3.7. Procesamiento y análisis**

El procesamiento y análisis de los datos es la etapa final del método estadístico.

Una vez recogidos los datos es necesario elaborarlos, procesarlos, analizarlos e interpretarlos.

#### **3.7.1. Procesamiento**

- Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:
- Revisión crítica de la información recogida. Limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinentes y otras.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales.
- Corrección fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Estudio estadístico de datos.
- Presentación de datos estadísticos por medio de diagramas

### **3.7.2. Análisis**

- 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.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

**CAPITULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Encuesta dirigida a 11 Secretarías del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ¿Conoce usted los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo?

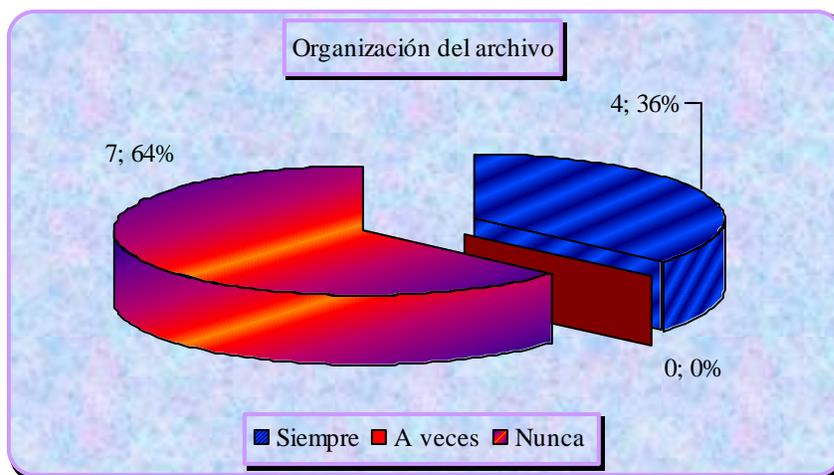
**Cuadro N. 5: Organización del archivo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	36%
A veces	0	0%
Nunca	7	64%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente de Investigación:** Encuesta dirigida a las secretarías.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

**Gráfico N. 5: Organización del archivo**



**Análisis**

De las 11 secretarías encuestadas el 36% manifiestan que conoce los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo, mientras el 0% a veces; y el 64% nunca conoce los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo.

**Interpretación**

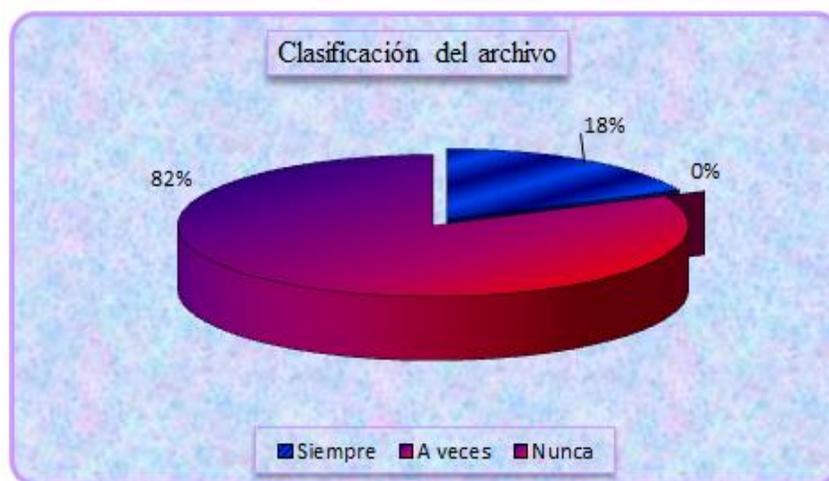
Se evidencia que las secretarías encuestadas nunca aplican los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo, limitando la gestión de documentos producidos y recibidos por las oficinas, dificultando el desarrollo de las funciones y actividades que tienen encomendadas, obstaculizando la conservación para la toma de decisiones, y descuidando la tramitación de asuntos.

2. ¿Considera usted trascendental la clasificación del archivo para una adecuada atención al cliente?

**Cuadro N. 6: Clasificación del archivo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18%
A veces	0	0%
Nunca	9	82%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 6: Clasificación del archivo**



**Fuente de Investigación:** Encuesta dirigida a las secretarias.  
**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De las 11 secretarias encuestadas el 18% considera trascendental la clasificación del archivo para una adecuada atención al cliente; mientras el 0% a veces; y el 82% nunca considera trascendental la clasificación del archivo para una adecuada atención al cliente.

### **Interpretación**

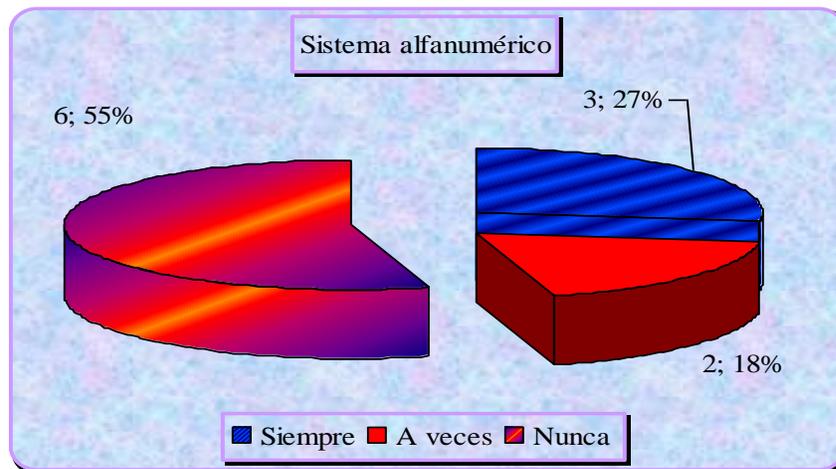
Para las secretarias encuestadas se observa que nunca es trascendental la clasificación del archivo para una adecuada atención al cliente imposibilitando el archivar de una forma lógica analítica, dificultando su localización inmediata, generando pérdida de tiempo evidenciándose en un inadecuado servicio.

3. ¿Usted relaciona los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico?

**Cuadro N. 7: Sistema alfanumérico**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	27%
A veces	2	18%
Nunca	6	55%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 7: Sistema alfanumérico**



**Fuente:** Encuesta dirigida a las secretarías.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De las 11 secretarías encuestadas el 27% relaciona los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico; mientras el 18% a veces; y el 55% nunca relaciona los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico.

### **Interpretación**

Se observa que las secretarías encuestadas nunca relacionan los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico (codificación utilizando de forma combinada letras y números), limitando las opciones para organizar archivos, y otros métodos, imposibilitando la forma sistemática de guardar y acceder a información.

4. ¿En la institución existen normas de cuidado y preservación documental?

**Cuadro N. 8: Normas de cuidado y preservación documental**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18%
A veces	0	0%
Nunca	9	82%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 8: Normas de cuidado y preservación documental**



**Fuente:** Encuesta dirigida a las secretarías.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

#### **Análisis**

De las 11 secretarías encuestadas el 18% expresa que siempre existen normas de cuidado y preservación documental; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 82% dice que nunca existen normas de cuidado y preservación documental.

#### **Interpretación**

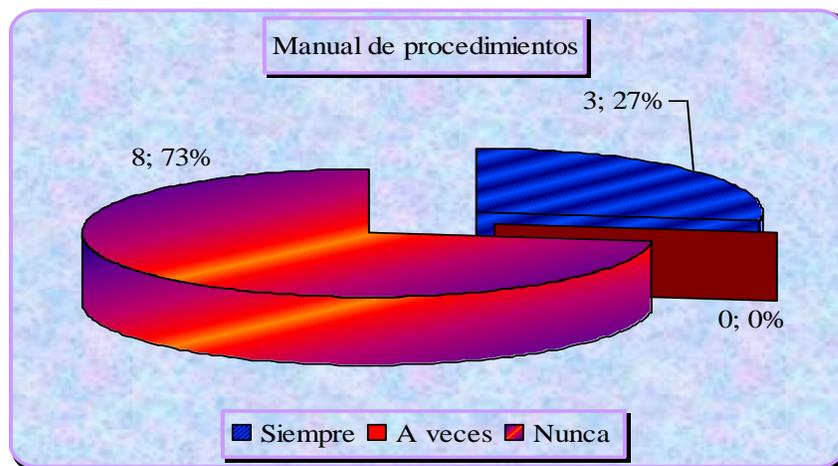
Se observa que en la institución no existen normas de cuidado y preservación documental dificultando la producción, organización y facilitación de documentos generando irresponsabilidad al crear condiciones ambientales, estructurales y administrativas para garantizar la perdurabilidad de sus acervos documentales para las futuras generaciones.

5. ¿En el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito existe un manual de procedimientos para organizar, clasificar y archivar la documentación?

**Cuadro N. 9: Manual de procedimientos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	27%
A veces	0	0%
Nunca	8	73%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 9: Manual de procedimientos**



**Fuente:** Encuesta dirigida a las secretarías.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De las 11 secretarías encuestadas el 27% expresa que existe un manual de procedimientos para organizar, clasificar y archivar la documentación; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 73% dice que nunca.

### **Interpretación**

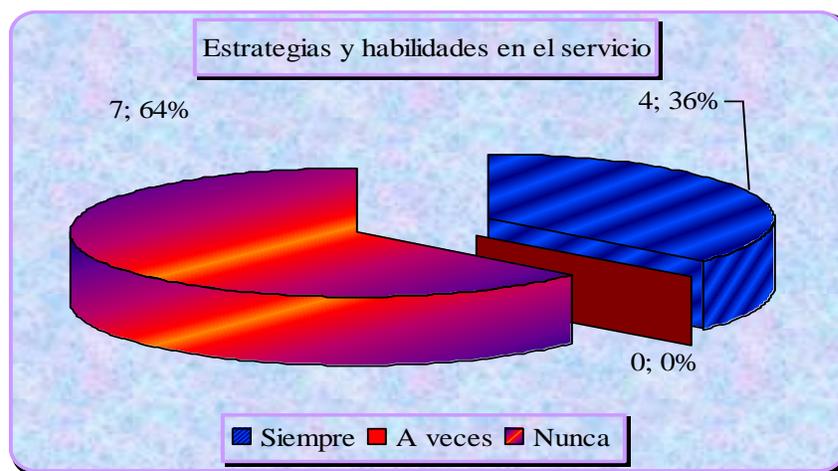
Se observa que en la institución no existe un manual de procedimientos para organizar, clasificar y archivar la documentación evidenciándose en la escasa aplicación de normas y políticas de archivo que permitan clasificar, identificar agrupar los documentos limitando el sistema de gestión documental.

6. ¿Usted conoce, aplica estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio?

**Cuadro N. 10: Estrategias y habilidades en el servicio**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	36%
A veces	0	0%
Nunca	7	64%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 10: Estrategias y habilidades en el servicio**



**Fuente:** Encuesta dirigida a las secretarías.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De las 11 secretarías encuestadas el 36% expresa que conoce, aplica estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 64% dice que nunca conoce, aplica estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio.

### **Interpretación**

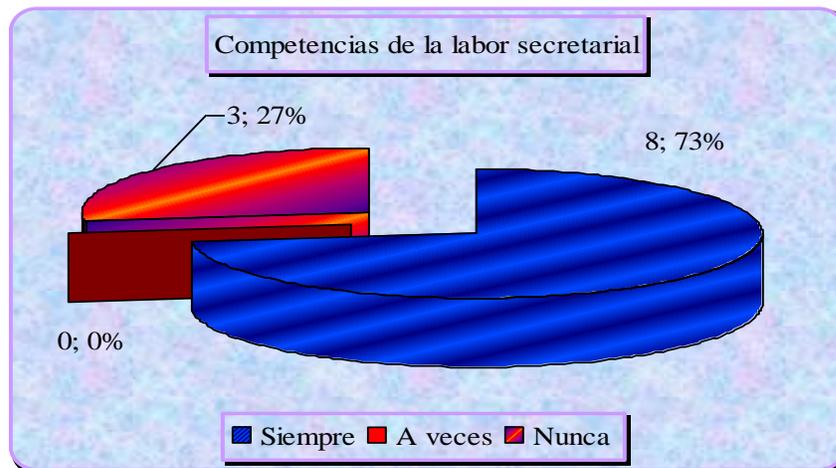
Las secretarías nunca aplican estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio, obstruyendo el mejoramiento continuo, el acercamiento entre la institución y los usuarios imposibilitando las relaciones humanas, y aplicación de normas de cortesía, conllevando al deterioro de la imagen externa de la organización.

7. ¿Considera usted necesario el fortalecimiento en las competencias de la labor secretarial?

**Cuadro N. 11: Competencias de la labor secretarial**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	73%
A veces	0	0%
Nunca	3	27%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 11: Competencias de la labor secretarial**



**Fuente:** Encuesta dirigida a las secretarias.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De las 11 secretarias encuestadas el 73% considera que siempre es necesario el fortalecimiento en las competencias de la labor secretarial; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 27% dice que nunca.

### **Interpretación**

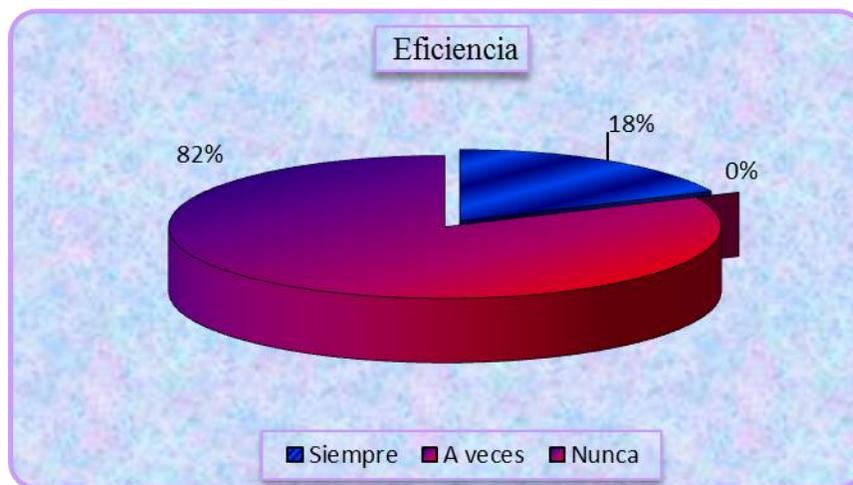
Se evidencia la necesidad del fortalecimiento en las competencias de la labor secretarial mejorando la gestión humana mediante la capacitación orientada a elevar el nivel de calidad en el desempeño, contribuyendo en la formación académica y profesional.

8. ¿Usted posee hábitos y comportamientos que fomentan la eficiencia en la tarea administrativa?

**Cuadro N. 12: Eficiencia**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18%
A veces	0	0%
Nunca	9	82%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 12: Eficiencia**



**Fuente:** Encuesta dirigida a las secretarías.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De las 11 secretarías encuestadas el 18% expresa que posee hábitos y comportamientos que fomentan la eficiencia en la tarea administrativa; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 82% dice que nunca.

### **Interpretación**

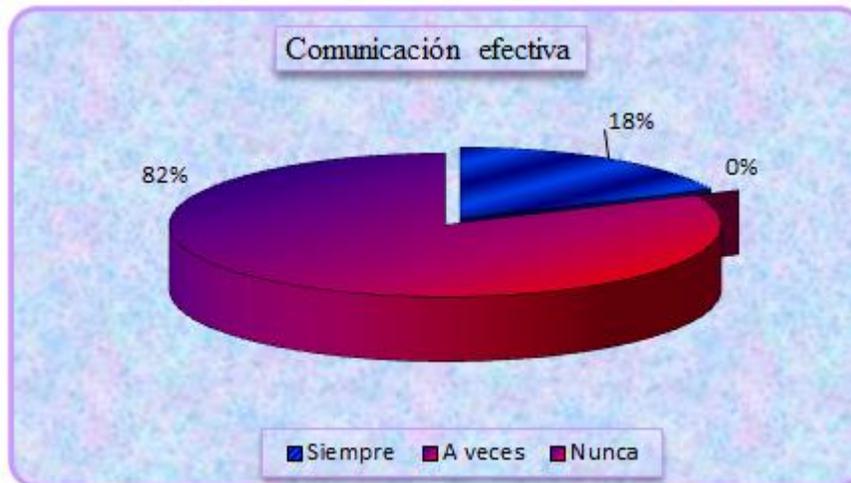
La mayoría de secretarías encuestadas considera que no posee hábitos y comportamientos que fomentan la eficiencia en la tarea administrativa dificultando el logro de objetivos organizacionales, la visión y misión; incidiendo negativamente en el desarrollo de competencias; actitud, pro actividad, organización del trabajo, acciones que limitan la comunicación efectiva.

9. ¿Usted posee competencias en comunicación efectiva, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo?

**Cuadro N. 13: Comunicación efectiva**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18%
A veces	0	0%
Nunca	9	82%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 13: Comunicación efectiva**



**Fuente:** Encuesta dirigida a las secretarías.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De las 11 secretarías encuestadas el 36% expresa que posee competencias en comunicación efectiva, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 64% dice que nunca.

### **Interpretación**

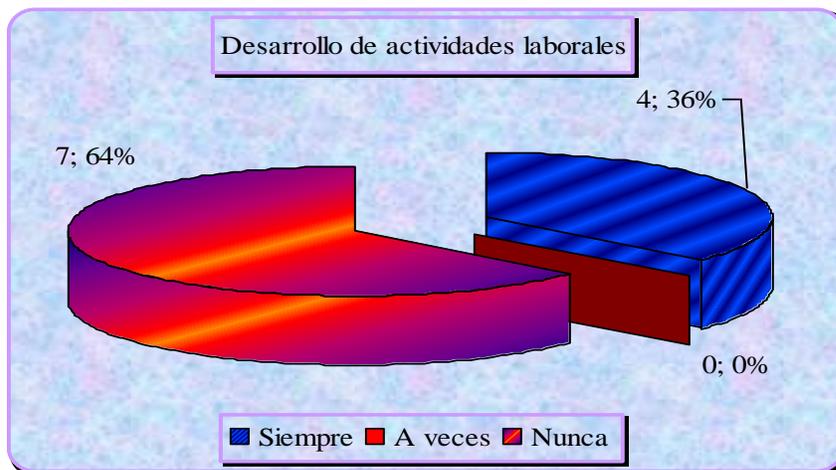
Se concluye que las secretarías encuestadas nunca poseen competencias en comunicación efectiva, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo, evitando expresar opiniones e ideas por temor a ser rechazado; limitando su participación activa, generando limitaciones psicológicas como timidez o falta de confianza en sí misma.

10. ¿Considera usted que el desarrollo de sus actividades laborales se relacionan con la misión y visión establecida por la institución?

**Cuadro N. 14: Desarrollo de actividades laborales**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	36%
A veces	0	0%
Nunca	7	64%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 14: Desarrollo de actividades laborales**



**Fuente:** Encuesta dirigida a las secretarías.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De las 11 secretarías encuestadas el 36% considera que el desarrollo de sus actividades laborales se relacionan con la misión y visión establecida por la institución; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 64% dice que nunca.

### **Interpretación**

Se evidencia que nunca el desarrollo de las actividades laborales se relaciona con la misión y visión establecida por la institución, limitando su espíritu emprendedor; incidiendo negativamente en el entusiasmo por el cliente, trabajo en equipo, innovación, respeto individual, generando irresponsabilidad en el desarrollo de sus actividades.

**Cuadro resumen de las interrogantes aplicadas a secretarias del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.**

**Cuadro N. 15 Cuadro resumen.**

<b>INTERROGANTES</b>	<b>CRITERIO A FAVOR</b>	<b>CRITERIO EN CONTRA</b>
1	4	7
2	2	9
3	3	8
4	2	9
5	3	8
6	4	7
7	8	3
8	2	9
9	2	9
10	4	7
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>76</b>

Elaborado por: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

**Estadística descriptiva:**

$$\underline{34 + 76 = 110}$$

$$\frac{34 \times 100}{110} = \frac{3400}{110} = \mathbf{30,91\%}$$

$$\frac{76 \times 100}{110} = \frac{7600}{110} = \mathbf{69,09\%}$$

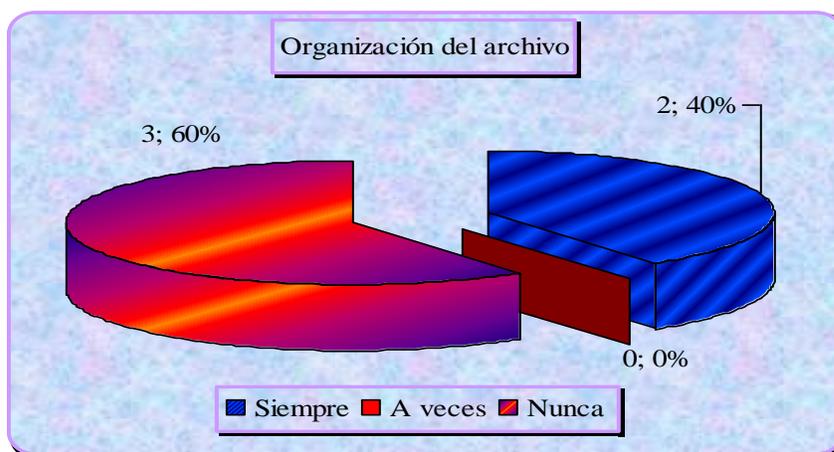
**Encuesta dirigida a 5 funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.**

1. ¿Conoce usted los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo?

**Cuadro N. 16: Organización del archivo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40%
A veces	0	0%
Nunca	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 15: Organización del archivo**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los funcionarios.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

**Análisis**

De los 5 funcionarios encuestados el 40% manifiestan que conoce los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo, mientras el 0% a veces; y el 60% nunca conoce los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo.

**Interpretación**

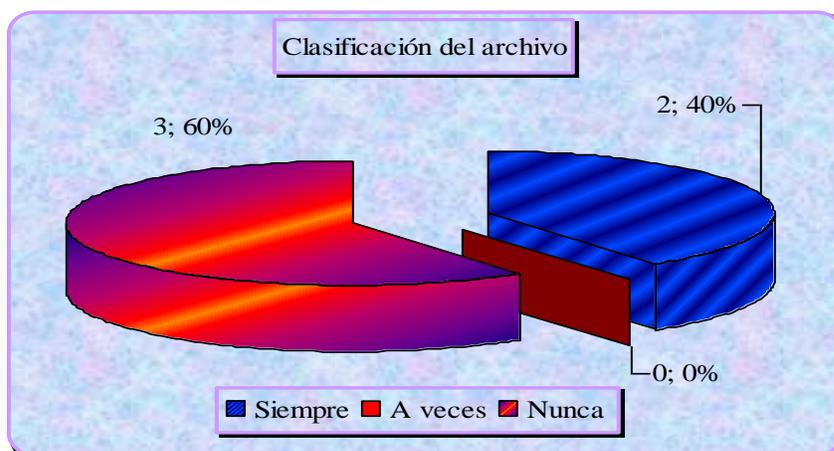
Se observa que los funcionarios no aplican los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo dificultando la elaboración e implementación de programas de gestión documental, que contribuyan a una adecuada organización, conservación, uso y acceso de la información.

2. ¿Considera usted trascendental la clasificación del archivo para una adecuada atención al cliente?

**Cuadro N. 17: Clasificación del archivo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40%
A veces	0	0%
Nunca	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 16: Clasificación del archivo**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los funcionarios.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De los 5 funcionarios encuestados el 40% considera trascendental la clasificación del archivo para una adecuada atención al cliente; mientras el 0% a veces; y el 60% nunca considera trascendental la clasificación del archivo para una adecuada atención al cliente.

### **Interpretación**

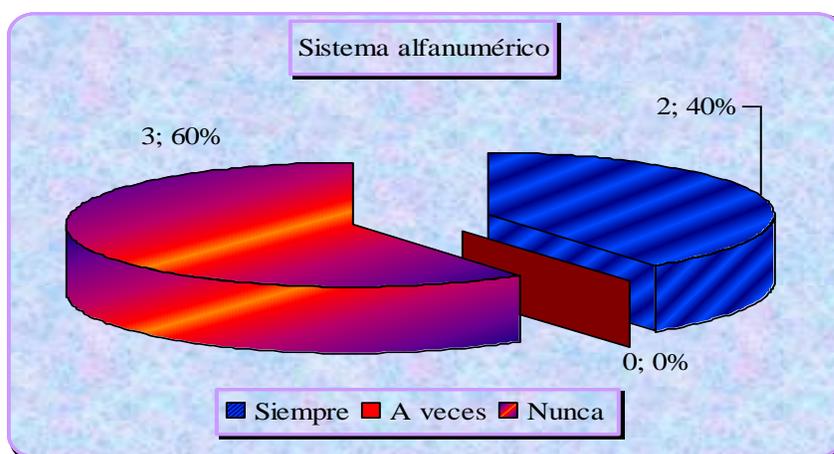
Según los funcionarios encuestados se observa que en su institución nunca es relevante la clasificación del archivo para una adecuada atención al cliente, dificultando la tarea diaria de la secretaría, coartando el orden adecuado para su posterior información y el control de la documentación.

3. ¿Usted relaciona los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico?

**Cuadro N. 18: Sistema alfanumérico**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40%
A veces	0	0%
Nunca	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 17: Sistema alfanumérico**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los funcionarios.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De los 5 funcionarios encuestados el 40% relaciona los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico; mientras el 18% a veces; y el 60% nunca relaciona los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico.

### **Interpretación**

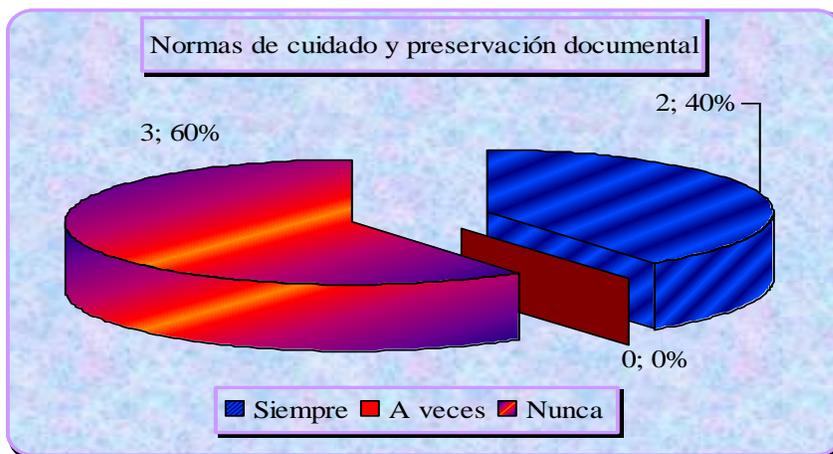
De acuerdo a los funcionarios encuestados se evidencia que desconocen los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico, obstaculizando de manera secuencial la tarea del archivo, obstaculizando el acceso a la información veraz y oportuna.

4. ¿En la institución existen normas de cuidado y preservación documental?

**Cuadro N. 19: Normas de cuidado y preservación documental**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40%
A veces	0	0%
Nunca	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 18: Normas de cuidado y preservación documental**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los funcionarios.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis e interpretación.**

De los 5 funcionarios encuestados el 40% expresa que siempre existen normas de cuidado y preservación documental; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 60% dice que nunca existen normas de cuidado y preservación documental.

### **Interpretación**

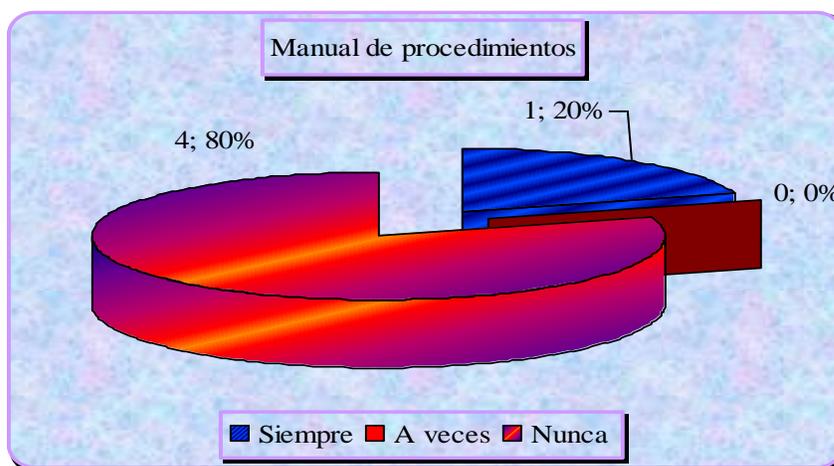
Manifiestan los funcionarios encuestados que no existen normas de cuidado y preservación documental, lo cual perjudica en un gran porcentaje la imagen institucional, creando condiciones ambientales inadecuadas e imposibilitando en un futuro no muy lejano, la consulta e investigación que pudiera realizar el usuario.

5. ¿En el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito existe un manual de procedimientos para organizar, clasificar y archivar la documentación?

**Cuadro N. 20: Manual de procedimientos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40%
A veces	0	0%
Nunca	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 19: Manual de procedimientos**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los funcionarios.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis e interpretación.**

De los 5 funcionarios encuestados el 40% expresa que existe un manual de procedimientos para organizar, clasificar y archivar la documentación; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 60% dice que nunca existe un manual de procedimientos para organizar, clasificar y archivar la documentación.

### **Interpretación**

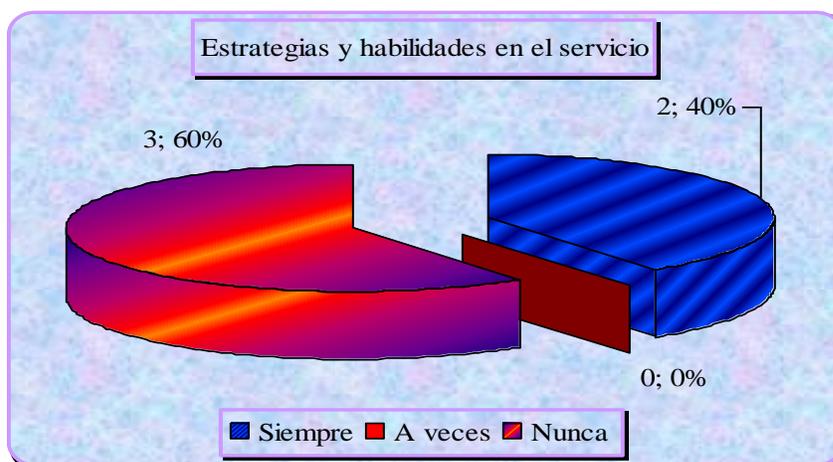
Los funcionarios expresan que en la institución no existe un manual de procedimientos para organizar, clasificar y archivar la documentación, demostrando un desconocimiento completo del tema de archivo, limitando los procesos de modernización que se pretende implementar en el área secretarial.

6. ¿Usted conoce, aplica estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio?

**Cuadro N. 21: Estrategias y habilidades en el servicio**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40%
A veces	0	0%
Nunca	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 20: Estrategias y habilidades en el servicio**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los funcionarios.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De los 5 funcionarios encuestados el 40% expresa que conoce, aplica estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 60% dice que nunca conoce, aplica estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio.

### **Interpretación**

Los funcionarios nunca aplican estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio, lo que genera un retroceso para la implementación de procesos de modernización, desprestigiando la imagen institucional e incumpliendo los estándares establecidos por la institución.

7. ¿Considera usted necesario el fortalecimiento en las competencias de la labor secretarial?

**Cuadro N. 22: Competencias de la labor secretarial**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 21: Competencias de la labor secretarial**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los funcionarios.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De los 5 funcionarios encuestados la totalidad del 100% considera que siempre es necesario el fortalecimiento en las competencias de la labor secretarial

### **Interpretación**

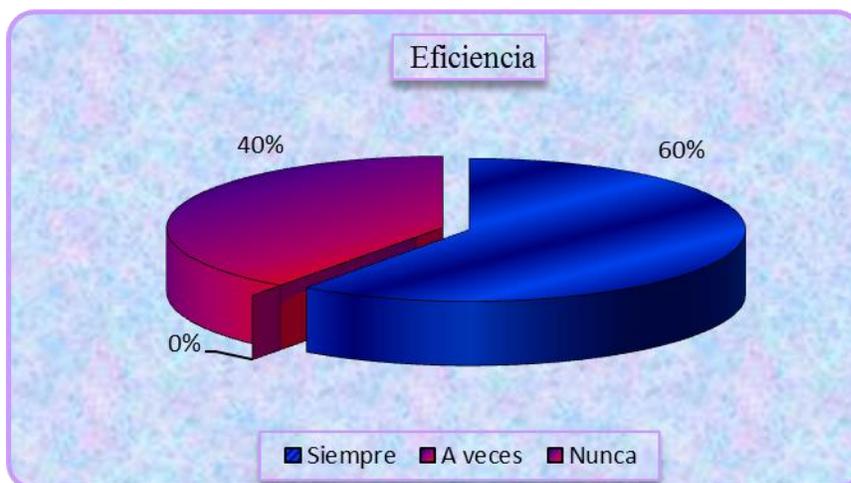
Se observa la necesidad del fortalecimiento en las competencias de la labor secretarial, mediante una capacitación continua para mejorar el desempeño y la atención al cliente, llevando a la superación y al éxito profesional, teniendo una visión del futuro y emprendiendo una transformación de la profesión secretarial contemporánea.

8. ¿Usted posee hábitos y comportamientos que fomentan la eficiencia en la tarea administrativa?

**Cuadro N. 23: Eficiencia**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	60%
A veces	0	0%
Nunca	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 22: Eficiencia**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los funcionarios.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De los 5 funcionarios encuestados el 60% expresa que posee hábitos y comportamientos que fomentan la eficiencia en la tarea administrativa; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 40% dice que nunca posee hábitos y comportamientos que fomentan la eficiencia en la tarea administrativa.

### **Interpretación**

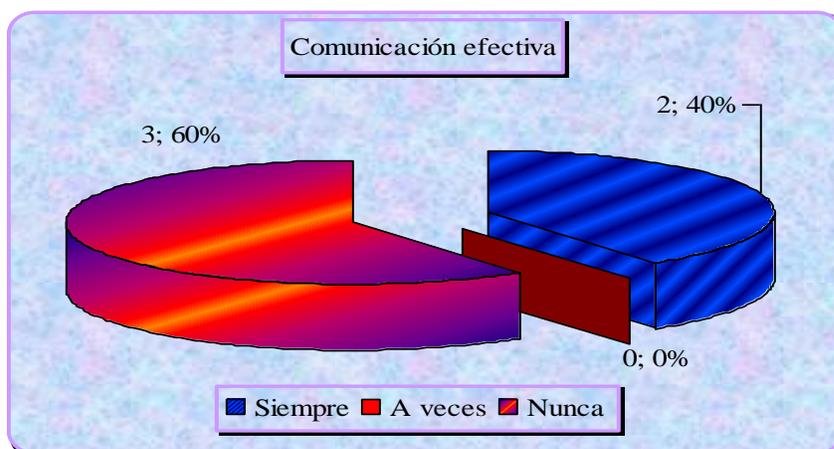
La mayoría de funcionarios encuestados manifiesta que no posee hábitos y comportamientos que fomentan la eficiencia en la tarea administrativa, dificultando la priorización de actividades, lo cual produce un verdadero desfase al momento de emprender un plan de acción en beneficio de la institución.

9. ¿Usted posee competencias en comunicación efectiva, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo?

**Cuadro N. 24: Comunicación efectiva**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40%
A veces	0	0%
Nunca	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 23: Comunicación efectiva**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los funcionarios.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De los 5 funcionarios encuestados el 40% expresa que posee competencias en comunicación efectiva, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 60% dice que nunca.

### **Interpretación**

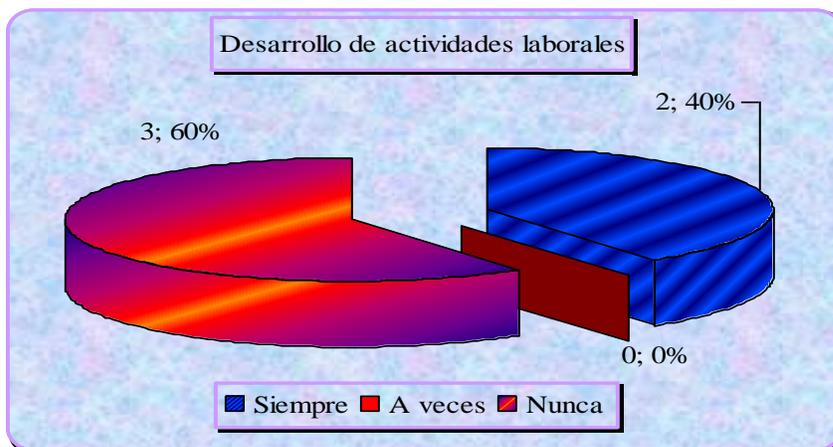
Se concluye que los funcionarios encuestados nunca poseen competencias en comunicación efectiva, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo, deteniendo todo proceso de modernización, disminuyendo las posibilidades de entablar una relación funcional con el cliente interno o externo, impidiendo el alcanzar ciertos objetivos necesarios que benefician a la institución.

10. ¿Considera usted que el desarrollo de sus actividades laborales se relacionan con la misión y visión establecida por la institución?

**Cuadro N. 25: Desarrollo de actividades laborales**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40%
A veces	0	0%
Nunca	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N. 24: Desarrollo de actividades laborales**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los funcionarios.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **Análisis**

De los 5 funcionarios encuestados el 40% considera que el desarrollo de sus actividades laborales se relacionan con la misión y visión establecida por la institución; mientras el 0% manifiesta que a veces; y el 60% dice que nunca el desarrollo de sus actividades laborales se relacionan con la misión y visión.

### **Interpretación**

Se observa que nunca el desarrollo de las actividades laborales se relaciona con la misión y visión establecida por la institución, esto influye negativamente en la atención al cliente, generando una mala imagen tanto interna como externa y el funcionario en este caso, labora sin ningún interés cumpliendo únicamente el trabajo asignado, sin posibilidades de iniciativa.

**Cuadro resumen de las interrogantes aplicadas a funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.**

**Cuadro N. 26: Cuadro resumen.**

<b>INTERROGANTES</b>	<b>CRITERIO A FAVOR</b>	<b>CRITERIO EN CONTRA</b>
1	2	3
2	2	3
3	2	3
4	2	3
5	2	3
6	2	3
7	5	0
8	3	2
9	2	3
10	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>26</b>

Elaborado por: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

**Estadística descriptiva:**

$$24 + 26 = 50$$

$$\frac{24 \times 100}{50} = \frac{2400}{50} = 48\%$$

$$\frac{26 \times 100}{50} = \frac{2600}{50} = 52\%$$

### 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 organización del archivo no incide en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

##### Hipótesis Alterna.

H1.- “La organización del archivo incide en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

#### 4.3.2. Modelo Estadístico.

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

#### 4.3.3. Nivel de Significación

$\alpha = 0.05$

95% de Confiabilidad

#### 4.3.4. Grados de libertad

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

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

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

$$gl = 1$$

$$1 \text{ Gl} = 3,841$$

$$X^2_t = 3,841$$

#### 4.3.5. Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$

Cuadro N. 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](http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf)

Tenemos, el valor tabulado de  $X^2$  con 1 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 3,84 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución  $X^2$ . Se acepta  $X^2_c$  si es < (menor) a  $X^2_t$ , se acepta la hipótesis alterna porque cae en la zona de aceptación.

#### 4.3.6. Frecuencias observadas

Cuadro N. 7: Frecuencias observadas

	<b>Criterios a favor</b>	<b>Criterios en contra</b>	<b>Total</b>
Funcionarios	34	76	110
Secretarias	24	26	50
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>102</b>	<b>160</b>

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

#### 4.3.7. Frecuencias Esperadas

Cuadro N. 8: Frecuencias esperadas

	<b>Criterios a favor</b>	<b>Criterios en contra</b>	<b>Total</b>
Funcionarios	39,88	70,12	110
Secretarias	18,12	31,88	50
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>102</b>	<b>160</b>

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

#### 4.3.8. Chi cuadrado.

Cuadro N. 9: Frecuencias observadas

<b>Frecuencias Observadas</b>	<b>Frecuencias Esperadas</b>	<b>FO-FE</b>	<b>FO - FE<sup>2</sup> /E</b>
34	39,88	-5,88	0,87
24	18,12	5,88	1,9
76	70,12	5,88	0,49
26	31,88	-5,88	1,08
<b>160</b>	<b>160</b>		<b>4,34</b>

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

#### 4.3.9. Regla de decisión.

Se acepta la hipótesis alternativa por que el Chi cuadrado calculado cae en la zona de aceptación, siendo menor que 3,84.

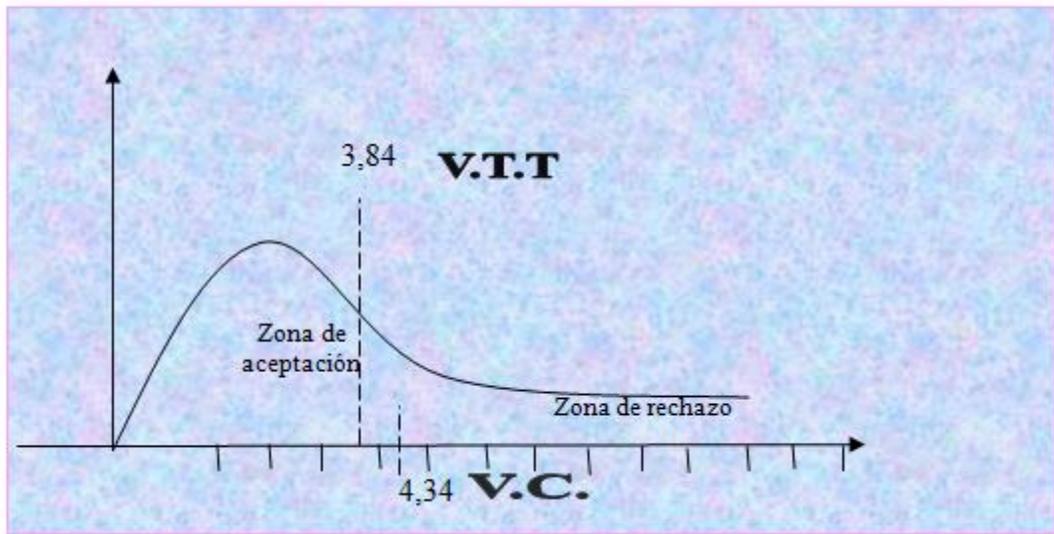


Grafico N. 25: Regla de decisión

#### 4.3.10. Conclusión.

En vista de que los cálculos resultan favorables al planteamiento de la hipótesis se acepta que “con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad  $X^2_c$  es de 4,34 este valor cae en la zona de aceptación, por ser superior a  $X^2_t = 3,84$  se acepta la hipótesis “La organización del archivo si incide en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- Se evidencia que las secretarías y funcionarios encuestados no aplican los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo, limitando la gestión secretarial dificultando el desarrollo de las funciones en la toma de decisiones, imposibilitando el archivar de una forma lógica analítica, dificultando su localización inmediata.
- Las secretarías y funcionarios encuestados no relacionan los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico (codificación utilizando de forma combinada letras y números), limitando las opciones para organizar archivos, imposibilitando la forma sistemática de acceder a información dificultando la producción, organización y facilitación de documentos.
- Las secretarías y funcionarios no aplican estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio, obstruyendo el mejoramiento continuo, el acercamiento entre la institución y los usuarios imposibilitando las relaciones humanas, y aplicación de normas de cortesía, conllevando al deterioro de la imagen externa de la organización.
- Las secretarías y funcionarios encuestados no poseen hábitos y comportamientos que fomenten la eficiencia en la tarea administrativa dificultando el logro de objetivos organizacionales, la visión y misión; incidiendo negativamente en el desarrollo de competencias; actitud, pro

actividad, organización del trabajo, acciones que limitan la comunicación efectiva.

## **5.2. Recomendaciones**

Tomando en cuenta las conclusiones descritas anteriormente, se recomienda:

- Elaborar un manual para la organización y modernización del archivo considerando los principios, normas y procedimientos fortaleciendo la gestión secretarial el desarrollo de las funciones en la toma de decisiones, el archivar de una forma lógica analítica, facilitando su localización inmediata.
- Aplicar talleres de sensibilización dirigidos al progreso secretarial para archivar mediante el sistema alfanumérico (codificación utilizando de forma combinada letras y números), favoreciendo el acceso a la información posibilitando la producción, organización y entrega de documentos.
- Emplear estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio, contribuyendo en el mejoramiento continuo, mediante las relaciones humanas, y aplicación de normas de cortesía, conllevando al prestigio de la imagen externa de la organización.
- Fortalecer hábitos y comportamientos que fomenten la eficiencia en la tarea administrativa encaminando alcance de los objetivos organizacionales, la visión y misión; incidiendo en el desarrollo de competencias; actitud, pro actividad, organización del trabajo, acciones que facilitan a comunicación efectiva.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Título**

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE GESTIÓN SECRETARIAL PARA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

#### **6.2. Datos informativos**

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **6.3. Beneficiarios**

##### **Beneficiarios directos**

- Lcda. Rosa Báez.
- Lcdo. Oswaldo Tirado.
- Lcda. Sara Alarcón
- Lcdo. Pedro Pulupa
- Lcdo. Moisés Torres
- Lcda. Cecilia Gallegos
- Lcda. Ximena Armas
- Mónica Aguirre.

## **6.4. Ubicación**

<b>País:</b>	Ecuador.
<b>Región:</b>	Sierra.
<b>Provincia:</b>	Pichincha.
<b>Distrito:</b>	Quito
<b>Parroquia:</b>	González Suárez.
<b>Servicio:</b>	Público.
<b>Tipo de beneficiarios:</b>	Personal femenino y masculino
<b>Orientación:</b>	Institución pública

### **6.4.1. Equipo técnico responsable**

- Director: Economista Rubén Flores Agreda
- Investigadora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo

### **6.1.7. Costo:**

\$ 240

## **6.2. Antecedentes de la propuesta.**

La Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, es una dependencia que se encuentra en un proceso de modernización, teniendo como objetivo la planificación y organización de documentos mediante la aplicación de estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio.

Es significativo manifestar que se establece como propuesta la elaboración de un manual de gestión secretarial para la organización y modernización del archivo en la

Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito debido a la necesidad del fortalecimiento en las competencias de la labor secretarial, mediante una capacitación continua que conlleve a un mejor desempeño laboral, emprendiendo una transformación en la profesión secretarial.

Además es trascendental manifestar que la escasa aplicación de hábitos y comportamientos que fomentan la eficiencia en la tarea administrativa, dificultan la priorización de actividades, produciendo desacuerdos al momento de emprender un plan de acción en beneficio de la institución.

Cabe resaltar que el personal que labora en la institución no ha desarrollado competencias en comunicación efectiva, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo, deteniendo el proceso de modernización, dificultando el desarrollo de las actividades laborales.

Por las razones anteriormente mencionadas se considera importante la elaboración de un manual para organizar, clasificar y archivar la documentación empleando normas y políticas de archivo que permitan clasificar, identificar agrupar los documentos favoreciendo al sistema de gestión documental mejorando el servicio y atención a los usuarios.

### **6.3. Justificación**

La elaboración de un manual de gestión secretarial para la organización y modernización del archivo en la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se constituirá en una herramienta que conlleve a una comunicación efectiva que fortaleciendo la tarea diaria de la secretaria evitando la duplicidad de información al momento de brindar la atención al usuario, manteniendo

un archivo mediante el sistema alfanumérico, contribuyendo con procedimientos para organizar, clasificar y archivar la documentación,

El empleo de estrategias encamina el desarrollo de habilidades, destrezas, conocimientos para la implementación de procesos de modernización, cumpliendo con los estándares establecidos por la institución alcanzando la eficiencia, eficacia, efectividad la organización y modernización del archivo facilitando el servicio al usuario.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo General**

Elaborar un manual de gestión secretarial para la organización y modernización del archivo en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

### **6.4.1. Objetivos específicos**

- Socializar el manual de gestión secretarial para la organización del archivo en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Ejecutar talleres de socialización para capacitar los funcionarios y secretarias en técnicas de archivo, contribuyendo en el prestigio e imagen institucional.
- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación del manual de gestión secretarial para la organización del archivo en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

## **6.5 Análisis de factibilidad**

La investigación es factible porque la institución cuenta con el recurso tecnológico y el equipo para la socialización interiorizando normas, valores, fomentando la participación activa de los funcionarios y secretarías de Municipio del Distrito Metropolitano de Quito conllevando al desarrollo del conocimiento, actitudes y destrezas personales promoviendo una esmerada atención a sus clientes.

### **6.5.1. Factibilidad Política.**

La elaboración del manual de manual de gestión secretarial para la organización y modernización del archivo en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, posibilita la descripción del proceso archivístico unificando diversas tareas técnico administrativas de registro, control, distribución, despacho, archivo, preservación de documentos que se tramitan en la institución.

### **6.5.2. Factibilidad técnica.**

La investigadora posee los conocimientos, habilidades, experiencia, etc., necesarios para efectuar las actividades que permitan mantener el control y seguimiento de los trámites y acciones internas para fortalecer la organización de los archivos mediante la administración de documentos optimizando los procesos de control y gestión determinando los niveles de responsabilidad sobre la ejecución de tareas archivísticas.

### **6.5.3. Factibilidad social - educativa.**

La propuesta se constituye en un documento de carácter educativo pudiendo ser utilizado por las secretarías y funcionarios en los organismos del sector público,

privado brindando el apoyo, orientación y comprensión del proceso técnico para la organización del archivo alcanzando el fortalecimiento cognitivo, procedimental y actitudinal conllevando a un aprendizaje auténtico e innovador facilitando el conocimiento elemental para quienes desconozcan el manejo de documentos y archivos en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **6.5.4. Factibilidad Tecnológica**

La gestión secretarial exige el desarrollo de capacidades para apoyar y propender al crecimiento con valores éticos, morales, culturales y espíritu emprendedor; comprometidos con el adelanto personal y organizacional con capacidad para ejecutar, asesorar con calidad y eficiencia, procesos contables y secretariales mediante un sistema de organización y desempeño eficiente, empleando técnicas y tecnologías que conlleven al éxito empresarial fomentando la cooperación y calidad de las relaciones internas y externas.

#### **6.5.5. Factibilidad Organizacional**

La nueva administración del siglo XXI, exige a la secretaria el desarrollo, capacitación, y aplicación de competencias comunicacionales, conocimientos, habilidades, herramientas, técnicas para respaldar la excelencia y la productividad en el desempeño personal, profesional permitiendo organizar, administrar, custodiar adecuadamente los archivos y documentos del en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **6.5.5. Factibilidad de Equidad de género**

La elaboración del manual de gestión secretarial para la organización y modernización del archivo en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

contribuirá al desarrollo, y la equidad de género, aplicando una metodología participativa y dinámica, promoviendo el trabajo en equipo, el debate colectivo y la reflexión grupal; incentivando a la búsqueda de soluciones y conclusiones comunes encaminadas al encaminadas al seccionamiento personal, profesional e institucional.

#### **6.5.6. Factibilidad Ambiental**

El manual de gestión secretarial tiene como finalidad favorecer el desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que permitan a los funcionarios y secretarias la organización y modernización del archivo, propiciando y manteniendo un buen clima laboral trascendiendo en la productividad de los trabajadores, en la satisfacción en el trabajo, en la calidad de sus labores, en el logro de los objetivos individuales y grupales, en la cohesión del grupo, en la eficacia, y eficiencia

### **6.6. Fundamentación**

#### **6.6.1. Fundamentación psicológica**

MIRAS MARTÍNEZ, Francisco (2004). Manifiesta que “La emotividad, la atención la inteligencia, el interés y el estado de ánimo pueden ser factores positivos o negativos para el aprendizaje. La secretaria y su autoestima. (Pág. 55).

En la presente propuesta se emplea métodos para canalizar la organización del archivo institucional, sobresaliendo las funciones, la gestión documental, el control de préstamo interno de documentos, características, tipos, elementos, y acceso actividad archivística que involucra a funcionarios, secretarias basándose aspectos existenciales como la libertad, el conocimiento, la responsabilidad.

### **6.6.2. Fundamentación Social**

BERRY, T. (2006). Expresa que “la formación humana se relaciona con el desarrollo de actitudes y valores que impactan en el crecimiento personal y social, formando al sujeto en la dimensión humana, alcanzando su actuar con esquemas coherentes, propositivos y propios. Calidad de Servicio. Editorial Díaz Santos. Caracas.(2006).

Las personas cambian sus acciones y comportamientos en el transcurso de su formación académica proporcionando el conocimiento básico, debiendo estar en continuo aprendizaje para alcanzar la perfección en el campo personal, profesional y laboral potenciando la iniciativa, creatividad, libertad, solidaridad.

### **6.6.3. Fundamentación Filosófica**

CHÁVEZ RODRÍGUEZ, J. (2004). Expresa que “la filosofía se asentará en el terreno de la subjetividad; las dudas planteadas sobre la posibilidad de un conocimiento objetivo de la realidad, material o divina, harán del problema del conocimiento el punto de partida de la reflexión filosófica. Filosofía laboral. (Pág. 47).

El manual de gestión secretarial para la organización y modernización del archivo en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, es un instrumento enfocado en el progreso de la capacidad cognitiva del ser humano, apoya la calidad y eficiencia de los procesos secretariales mediante un sistema de organización coordinado fortaleciendo la cooperación, calidad respeto y lealtad den el contexto institucional.

### **6.6.4. Fundamentación sociológica**

La sociología estudia las relaciones sociales del ser humano, es una dinámica que conlleva a un cambio permanente donde cada individuo va formando su identidad

específica en la interacción con los demás miembros de su campo social. CASATI, Roberto, (2008).

La secretaria representa la imagen de la organización debiendo tener presente los valores como orientadores de su actividad, fortaleciendo las actitudes, conductas enfocando el sentido del trabajo, la misión y visión organizacional moldeando los conocimientos adquiridos en la práctica profesional y desarrollo personal dentro y fuera de su ámbito social.

#### **6.6.5. Fundamentación Axiológica.**

La investigación busca fortalecer el manejo del archivo desarrollando habilidades y destrezas encaminadas a incrementar la eficiencia en las tareas secretariales dentro del contexto, fomentando los valores de la responsabilidad, cortesía, cooperación, trabajo en equipo garantizando la comunicación efectiva favoreciendo la imagen de la organización.

#### **6.6.6. Fundamentación Legal**

Constitución Política de la República del Ecuador. Sección tercera. Comunicación e Información:

**Art. 18.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas.

No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley.

### **6.6.7. Fundamentación teórica**

#### **6.6.7.1. Talleres de sensibilización**

El taller permitirá la socialización del manual de gestión secretarial para la organización del archivo en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, diseñado para enseñar habilidades, técnicas, ideas prácticas de la gestión documental, el archivo, características, sistema de manejo que podrán ser utilizadas en el campo laboral o personal.

Según: COOVER, Virginia; DEACON, Ellen; ESSER, Charles; and MOORE, Christopher. “Los talleres de sensibilización suelen ser participativos, informales, limitados en tiempo, independientes” Resource Manual for a living Revolution. Philadelphia: New Society Press, 1977. Chapter on workshops, pp. 161 ff. Los talleres

Los talleres de sensibilización fortalecerán el desarrollo organizacional, ampliándose conocimientos relacionados con la organización de la correspondencia según su frecuencia: activos, semiactivos y pasivos; enfocándose en los sistemas de arreglos de la información para archivo, la elaboración, aplicación de instrumentos para el seguimiento y control favoreciendo las habilidades interpersonales

#### **6.6.7.2. ¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?**

Los talleres son creados para concienciar a funcionarios y secretarías del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en la aplicación y utilización de normas de

clasificación de documentos sobresaliendo el orden alfabético alcanzando el mejoramiento de la gestión secretarial respondiendo a su operatividad y eficiencia.

### **6.6.7.3. Fases para el diseño de talleres de sensibilización.**

Según: FRANCO A. Marco. (2005). El taller de sensibilización comprende:

- a) 1ª Sesión de Inicio.- Hace referencia a la formación de la comunidad de aprendizaje presentándose los objetivos del taller, estableciendo acuerdos para su desarrollo.
- b) 2ª Aprendiendo.- Aborda elementos para el autoconocimiento de los funcionarios, secretarias con el planteamiento de los temas, gestión secretarial - organización y modernización del archivo.
- c) 3ª Abriendo canales.- Se manejan los temas mencionados en el manual de gestión secretarial para la organización, modernización del archivo, cumpliendo con las normas y procedimientos para su manejo mediante la conformación de equipos de trabajo.
- d) 4ª Sesión de Cierre.- Que tiene como objetivo integrar los temas tratados en todas las sesiones, por medio de una reflexión grupal, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión sintetizando la experiencia , conocimiento, habilidades, destrezas relacionadas con la gestión secretarial.

### **6.6.7.4. Manual de Normas y Procedimientos**

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la institución u organización, al igual que la

enunciación de normas de funcionamiento básicos a los cuales deberán ajustarse los miembros de la misma.

Normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la institución u organización. De acuerdo a la necesidad, en la actualidad se cuenta con manuales que guían otras actividades, como las siguientes:

- Manual para Especialistas. Agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación para determinadas actividades o tareas; por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.
- Manual del Empleado. Su propósito es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como para posterior entrenamiento, este manual es útil para niveles intermedios u operativos.
- Manual de Contenido Múltiple. La mayoría de los manuales de oficina están diseñados intencionalmente para varios fines.
- Manuales de Finanzas. Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen instrucciones numerosas y específicas para proteger los bienes de la institución y asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración.
- Manuales del Sistema. Este manual debe ser desarrollado a medida que se lleva a cabo el sistema, y está constituido por un grupo de manuales o partes y

estructurado con los objetivos del sistema, datos, arquitectura física del sistema, índice de componentes, etc.

- Manual de Calidad. Es importante que los requisitos y el contenido del sistema y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer, misma que suministra los lineamientos para el desarrollo de los manuales de calidad.

### **6.6.8. Fundamentación científico-técnica**

#### **6.8.1. Gestión Documental**

Es el inicio de la gestión institucional que establece los procedimientos de entrada, proceso, salida y retroalimentación de la información.

Los archivos en su categoría serán responsables de cumplir los siguientes pasos:

- Análisis
- Recepción
- Registro y control
- Ingreso del documento
- Distribución de comunicaciones.

#### **Análisis**

- Antes de la recepción de la documentación, se analiza si está dirigido a nombre del Administrador General.

- Si está dirigido a nombre de otro funcionario que no sea el Administrador General, será enviado a la persona que consta en el vocativo.
- Si en el sobre consta personal e intransferible, se le dirige a la asistente del Administrador General quien será la encargada de abrir el mencionado sobre.
- Si indica en el documento que anexa algún informe, CD u otro antecedente relacionado con la comunicación.

### **Recepción**

- El departamento de Secretaría de la Administración General será la responsable de la recepción oficial de la documentación dirigida a esa dependencia municipal.
- La Secretaría de la Administración General tendrá la obligación de aceptar el documento consignando los datos respectivos, respaldado por el sello institucional, con hora y nombre o rúbrica de la persona responsable del ingreso del trámite.

### **Registro y Control**

- El registro de documentos constituye un acto jurídico y administrativo que responsabiliza a la Administración General en el cumplimiento eficiente de un trámite.
- El registro de documentos garantiza al usuario el control y seguimiento de la documentación recibida, la distribución a la unidad que se encargará del

trámite en forma ágil y oportuna, la organización de la documentación generada, la conservación y el acceso para futuros requerimientos.

- La documentación “personal” o “confidencial”, una vez abierta por el destinatario, quien determinará que el documento contenga asuntos oficiales, debe ser devuelta a la secretaría para su registro e ingreso.

### **Ingreso del documento**

- El ingreso del documento se lo realizará una vez que haya cumplido con las especificaciones manifestadas anteriormente.

### **Distribución de comunicaciones**

Una vez realizado todos los pasos anteriores, se llevará a cabo la distribución de la documentación ingresada al funcionario / a responsable del estudio para la sumilla respectiva del Administrador General.

### **6.8.2. Control de préstamo interno de documentos**

El préstamo interno de documentos se refiere al servicio que la Secretaría deberá cumplir hacia los empleados y funcionarios que trabajan en la propia dependencia y que por el cumplimiento de sus funciones necesitan consultar documentos; siendo su función controlar la documentación prestada, identificar a la persona que se proporciona este servicio y recuperar en los plazos establecidos.

El responsable de esta función deberá utilizar señalativos en los sitios que ha localizado el material documental, retirándolo sin alterar el orden en que se guarda la

documentación restante, verifica la información que se encuentre completa y en buen estado.

El responsable del préstamo, se cerciorará de que el material documental se encuentre completo y en buen estado, de no haber irregularidades que ameriten otra gestión, procede a localizar dentro del archivo que originó el préstamo, el lugar que corresponde al material devuelto y procede a reintegrarlo, retirando el señalativo y cerciorándose de no alterar el orden de la documentación ubicada en el espacio de almacenamiento exclusivo.

### **6.8.3. El archivo**

Los archivos también denominados ficheros; son una colección de información, localizada o almacenada como una unidad en alguna parte de la computadora. Compilación. NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2008). Universidad Técnica de Ambato. Módulo III, Organización y Práctica de Oficina, La Secretaria, Pág. 6.

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.

### **6.8.4. Clasificación de los archivos**

Es importante saber cómo y dónde se va a guardar la información en las empresas, del uso y organización que se le dé a la misma, depende la clasificación del archivo.

Se puede hablar entonces de una clasificación del archivo según la función y el uso en activo, semiactivos e inactivo. Compilación. NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2008).

Universidad Técnica de Ambato. Módulo III, Organización y Práctica de Oficina, La Secretaria, Pág. 24.

- Archivo activo: Se caracteriza porque la información que conserva es consultada permanentemente. Para el caso de los archivos de gestión se puede estar hablando de la información del año en vigencia, o de la vigencia anterior, cuando aún se encuentran en trámite.
- Archivo semiactivos: Se denomina también intermedio. Es el constituido por documentos que ya cumplieron su trámite pero que por razones legales, fiscales o administrativas aún siguen vigentes y son consultados con menor frecuencia. El porcentaje de información que conserva es de más o menos un 60%. Su fuente es el
- Archivo activo. Al igual que en el activo se deben realizar evaluaciones periódicas de esta información para decidir su conservación permanente o eliminación.
- Archivo permanente: Contiene la información vital para la compañía y la que va conformando su historia. A este archivo se le denomina erróneamente archivo inactivo, porque el índice de consulta es muy bajo. Conserva además, información que puede ser útil para la ciencia, la historia o la cultura de un país.

Los archivos se clasifican según su uso en tres grupos:

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

- De Maniobra o Trabajo: Tienen una vida limitada, normalmente menor que la duración de la ejecución de un programa. Se utilizan como auxiliares de los anteriores.
- De Movimientos: Se cercan para actualizar los archivos maestros. Sus registros son de tres tipos: alta, bajas y modificaciones.

### **6.8.5. Acceso a los archivos**

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 sólo 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 secuencial a una tabla que contiene la clave y la dirección relativa de cada registro, y posterior acceso directo al registro.
- Dinámico.- Es cuando se accede a los archivos en cualquiera de los modos anteriormente citados.

La elección del método está directamente relacionada con la estructura de los registros del archivo y del soporte utilizado.

#### **6.8.6. Operaciones generales que se realizan sobre un archivo.**

CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Organización y Práctica de Oficina. Módulo Primero. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (Pág. 55). Manifiesta que las operaciones generales que se realizan para fortalecer el archivo son:

- Creación. Escritura de todos sus registros.
- Consulta. Lectura de todos sus registros.
- Actualización. Inserción supresión o modificación de algunos de sus registros.
- Clasificación. Reubicación de los registros de tal forma que queden ordenados según determinados criterios.
- Borrado. Eliminación total del archivo, dejando libre el espacio del soporte que ocupaba.

#### **6.8.7. Organización de los archivos.**

CAHUASQUÍ, Martha. (2008). “Los archivos se encuentran organizados lógicamente como una secuencia de registros de longitudes diferentes; siendo considerada una técnica para representar, estructurar y almacenar los registros en un archivo”. Organización y Práctica de Oficina. Módulo Primero. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (Pág. 65).

Los archivos de registros de longitud fija: son los que almacenan la información en los archivos mediante un encabezado y luego se introducen uno a uno los registros ubicados en posiciones consecutivas.

Los registros de longitud variable: es el almacenamiento de registros de varios tipos en un archivo y permite uno o más campos de longitudes variables y dichos campos pueden ser repetidos. La longitud de los registros debe estar definida correctamente para poder leer y escribir de forma efectiva.

#### **6.8.8. Enfoques generales para la organización de archivos.**

Entre los enfoques para la organización del archivo se considera acceso secuencial y acceso directo. CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Organización y Práctica de Oficina. Módulo Primero. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. (Pág. 66).

- Enfoque de acceso secuencial: Se refiere al procesamiento de los archivos de acuerdo con el orden específico. Ejemplo: archivo secuencial y de texto.
- Enfoque de acceso directo: Permite recuperar registros individuales sin leer otros registros del archivo, ejemplo: archivos indizados.

#### **6.8.9. Reglas para organizar el archivo.**

Para que la tarea de archivo sea más agradable y útil a todo el mundo se deben tener en cuenta estas cinco reglas:

- Elija un método de archivo adecuado, que sea simple, preciso, cómodo y flexible.

- Archive al día. No acumules los papeles y respeta el tiempo dedicado al archivo.
- Divida el trabajo en diferentes operaciones, pero de la misma manera cada día: primero clasificar y rotular, después separar por epígrafes y después guardar.
- Haga fácil la búsqueda por distintos medios: marca con rotulador fluorescentes los títulos, incrementa la visibilidad de los datos, usa colores, pon referencias.
- Controle los préstamos fijando plazos de devolución, anotando los datos de quien lo retira, reclamando los préstamos a su vencimiento.

### **Tipos de Archivos**

- Archivo alfabético. Se ordenan las hojas según una letra que normalmente suele ser la inicial de la palabra principal que identifique el documento.
- Archivo alfa-numérico. Este sistema combina el archivo alfabético y el archivo numérico. Se numeran las letras del alfabeto desde la inicial hasta la final y los materiales archivados, según el número de cada letra, pueden tener una relación correlativa secundaria, de acuerdo a la fecha de entrada.
- El sistema es fácil de establecer y permite un buen control de la colocación correcta de los documentos archivados.

- Archivo cronológico. Para ordenar los documentos dentro de un expediente se utiliza este tipo de archivo. 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.
- Archivo alfanumérico. Se ordenan los documentos según las letras del alfabeto y se asigna, dentro de cada letra, un número. Por ejemplo: el expediente 42-A

## 6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).

**Cuadro N.10: Modelo Operativo.**

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación: “La organización y modernización del archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito” con los funcionarios y secretarias.	Organización de la socialización. Reunión con los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”	<u>Humanos:</u> Investigadora Autoridades. Funcionarios. Secretarias. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.	Miércoles 5 de junio del 2013
Planificación	Planificar la elaboración del manual de gestión secretarial para la organización y modernización del archivo en la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la institución.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. Secretarias. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.	Jueves 06 de junio del 2013
Ejecución	Ejecutar la elaboración del Manual de Gestión Secretarial en la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito	Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. Secretarias. <u>Materiales:</u>	Investigadora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.	Viernes 07 de junio del 2013

	Metropolitano de Quito.		Impresiones. Copias. Papel bond. Cartulinas de colores. Engrampadota. Perforadora. Clips.  <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.		
Evaluación	Evaluar la elaboración del manual de gestión administrativa secretarial para el fortalecimiento del servicio al usuario en la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Capacitación a los funcionarios. Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. Secretarias. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. Cartulina Tijeras Lápiz. <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.	Martes 11 de junio del 2013

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

## 6.8. Administración de la propuesta

Cuadro N.11: Administración de la propuesta.

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Evaluación de procesos actuales Socialización de la importancia de la gestión secretarial. Aplicación de herramientas, estrategias, procedimientos que conlleven a la organización y modernización del archivo.	\$60	Investigadora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Análisis de las formas de clasificación, tipos de archivo, preservación y conservación documental.	\$60	Investigadora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Evaluación de de procesos que integra las áreas, funciones y actividades involucradas en las distintas fases de producción.	\$140	Investigadora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

Elaborado por: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

# MANUAL DE GESTIÓN SECRETARIAL PARA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# INSTRUCCIONES PARA EL USO

El presente Manual está estructurado con temas trascendentales que posibilitarán el desarrollo profesional encaminado hacia el éxito empresarial.

Para su utilización es necesario:

Leer pausadamente.

Subrayar las ideas, pensamientos de mayor trascendencia.

Establecer una reflexión análisis, síntesis relacionada con las actividades de archivo.

Aplicar el contenido del manual en la práctica diaria.



**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# ESTRUCTURA DEL MANUAL

Partes principales:

Introducción

Instrucciones para el uso del manual

Cuerpo del manual

Flujogramas

Glosario de términos

Conclusiones

Recomendaciones

Anexos

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# INTRODUCCIÓN

El presente manual de gestión secretarial para la organización del archivo, en su práctica laboral administrativa, tiene como finalidad desarrollar las habilidades, destrezas, conocimientos destinados a fortalecer la eficiencia, eficacia, efectividad en el manejo de un adecuado sistema de archivos que posibilite la atención inmediata al usuario brindando un servicio ágil, oportuno, verás; optimizando los recursos existentes en la institución, encaminando al éxito personal, profesional y laboral.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# IMPORTANCIA

La importancia de los manuales administrativos, radica en la explicación detallada de normas y procedimientos a utilizarse dentro de una institución u organización; logrando evitar errores que se suelen cometerse dentro de áreas funcionales.

En el caso particular de la clasificación documental se genera formas de archivo ofreciendo condiciones de accesibilidad, siendo necesario mantener la información organizada y protegida asegurando un servicio de calidad.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# OBJETIVOS DEL MANUAL

Dotar al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de un proceso de Gestión Secretarial en la Administración de documentación y archivo de aplicación general, resaltando la clasificación: Alfabética, numérica, alfanumérica.

Determinar los niveles de responsabilidad en la ejecución de tareas secretariales relacionadas con el cuidado, conservación y preservación de la documentación generada y recibida en la institución, con la finalidad de potencializar la toma de decisiones empresariales.

Servir como material de consulta relacionada con la aplicación o ejecución de procedimientos para el adecuado manejo del archivo.

Garantizar la fluidez y agilidad en los trámites internos y externos, cumpliendo con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# AMBITO DE APLICACION

El manual está dirigido a todos los organismos, entidades, instituciones sean: Públicas, privadas o mixtas que manejen la información posibilitando un ordenamiento sistemático mediante normas y procedimientos aplicados en las unidades administrativas, secretariales

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# LA SECRETARIA

La labor de una secretaria(o) es cada día más amplia, variada y delicada y su colaboración se hace imprescindible debiendo estar al corriente de todo despechar la correspondencia a diario y garantizar de que todos los asuntos estén al día.

A diferencia de los poetas, la buena secretaria no nace, se forma a través de las experiencias cotidianas y del continuo contacto con su jefe y el medio ambiente en el que se desenvuelve.

No puede esperar que se le exija con profundo conocimiento del mecanismo de la empresa o institución el primer día de su entrada, pero sí que existe la confianza de que domina profesionalmente todo cuanto pueda relacionarse con las actividades del despecho de un director (rector)

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# **DESARROLLO PROFESIONAL DENTRO Y FUERA DEL TRABAJO SECRETARIAL**

Puede ser necesario el cambio de trabajo e institución para conseguir una mejor posición y un mayor salario.

Con el tiempo te iras dando en cuenta de que aspectos del trabajo secretarial te gustan más y puedes dirigir tu trabajo hacia esas actividades, quizás aumentando las oportunidades de:

- Estudiar idiomas
- Viajar
- Organizar seminarios, cursos, etc
- Trabajar con el público a tratar a mucha gente

Puedes ir aumentando tus conocimientos, especializándose en otras carreras, de forma que sea capaz de asumir nuevas responsabilidades y puedas acceder, en esta forma a un puesto de secretaria titular asistente administrativo, o al cargo que tu siempre lo has deseado.

Existen personas que, si bien disponen de buena voluntad e incluso de los conocimientos necesarios, no consiguen acoplarse profesionalmente a su misión. En tal caso, es preferible renunciar antes que fracasar.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# SERVICIO AL CLIENTE

## **Enfoque en el usuario**

**Tipos de usuarios:** pueden ser de dos tipos, externos e internos. Externos son las personas que no pertenecen a la institución y los internos son los funcionarios mismos de la institución.

**Elementos de servicio al usuario:** comprende dos elementos, la atención y servicio que le brindamos al usuario.

La atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo.

El servicio demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el usuario.

Nada se gana si la atención al usuario es excelente, pero los procesos no lo son.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO**

- Homogeneizar la atención al usuario externo e interno en todas las oficinas.
- Coadyuvar en el proceso de inducción de nuevos funcionarios en la cultura de atención y servicio al usuario
- Especializar más al recurso humano y hacerlo más competitivo en el tema de Servicio al Usuario.
- Lograr que tanto usuarios internos como externos reciban una excelente atención.
- Motivar a los funcionarios para que valoren y faciliten las relaciones con los usuarios, actuando en forma independiente.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

## ASPECTOS QUE IMPIDEN UN BUEN SERVICIO AL USUARIO

- No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- No sea egocéntrico (es que yo...porque yo...yo he pensado...)
- Recriminar al interlocutor (está equivocado...no me ha entendido...).
- Lapsos o mente en blanco (eheee..sabe queee...estee...).
- Falta de habilidad interpretativa o narrativa.
- Ser confrontativo.
- Diferencias de lenguaje.
- Timidez o indiferencia.
- Diferencias de profesión, estatus o condición social.
- Sentimientos, estados de ánimo.
- Escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# ACTITUDES DEL FUNCIONARIO EXITOSO

El funcionario exitoso mantiene las siguientes actitudes:

## **Emprendedor**

Tiene iniciativa.

Está comprometido.

## **Motivado por la gente**

Tiene deseos de ayudar.

Muestra empatía.

Valoran las relaciones sociales y las facilitan.

Comprenden que el usuario es la persona más importante.

## **Especializado**

Se preocupa por conocer cada vez más de su trabajo.

Estudia y se prepara.

Le interesa el servicio al usuario, los productos y servicios que ofrece la institución.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# EL ARCHIVO

SEVILLA, Antonieta (2000) “Sugerencias para la secretaria eficaz”, dice: “Consiste en un conjunto ordenado de documentos que se guardan con un fin concreto de acuerdo con unas normas y criterios previamente establecidos. También denominamos fichero al lugar físico donde se almacena la documentación”

Entonces se entiende como archivar, al análisis y clasificación de los fondos escritos, gráficos, fotográficos, fílmicos y sónicos que integran el patrimonio de la institución, organización o empresa; debiendo el archivador salvaguardar los mismos de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# IMPORTANCIA DEL ARCHIVO

Por imperativo legal: el Código de Comercio obliga a conservar los libros y documentación que generan derechos y obligaciones de la empresa en relación con otras personas persistiendo la obligación aunque cese la actividad empresarial. Por interés propio: la información es la base y fundamento de gran parte de las decisiones que se toman en la empresa y está, muchas veces, contenida en los documentos.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# **LAS FUNCIONES DEL ARCHIVO**

Según: DUANE, Michael (2009) “Administración estratégica una herramienta para la competitividad”.

Las funciones del archivo son:

Guardar, conservar y custodiar la información.

Facilitar rápida y cómodamente la documentación.

Constituir un Centro activo de información.

Cumplir con las disposiciones legales.

Conservación de documentos

Establecer plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# CONTROL DOCUMENTARIO Y ARCHIVO

## PROCEDIMIENTO ARCHIVÍSTICO

### **Recepción**

Consiste en la secuencia de la presentación del documento a alguna dirección ya sea interno o externo, que será recibido por la recepcionista o secretaria o quien haga sus veces debiendo adherir el sello de recibido, incluyendo el numero correlativo que se le asigna por orden de llegada para su posterior registro.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN

## **REGISTRO**

Es la acción administrativa, que consiste en anotar en forma permanente y sistemática según sea el caso los datos referentes al documento y la trayectoria que realizan en estricto orden cronológico.

## **DISTRIBUCIÓN**

Es el tercer procedimiento que se realiza luego de ser receptado y registrado el documento. El recepcionista deberá hacer llegar al destinatario quien posteriormente derivará dicho documento para su ejecución según corresponda.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# ORDENAMIENTO FÍSICO Y SEÑALIZACIÓN

Una vez clasificado el documento (asignado el código), se procede al ordenamiento dentro de la carpeta o carpetilla, así como la señalización de las carpetas de expedientes y series documentales para facilitar su rápida localización.

## **ORDENAMIENTO INTERNO DE LOS EXPEDIENTES**

De acuerdo a las características de la documentación se aplicarán criterios de ordenamiento, cronológico, alfabético o numérico.

Para la correspondencia se aplica el ordenamiento cronológico por gestión, y la subdivisión alfabética por institución.

- Para los expedientes que incluyan actas, reuniones, informes, el orden será cronológico
- Los documentos de recursos humanos: Archivos del personal, hojas de vida, el ordenamiento será alfabético.
- Para los documentos contables, el ordenamiento será numérico

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# REGLAS PARA ORGANIZAR EL ARCHIVO

Para que la tarea de archivo se más agradable y útil a todo el mundo se deben tener en cuenta estas cinco reglas:

- Elige un método de archivo adecuado, que sea simple, preciso, cómodo y flexible.
- Archiva al día. No acumules los papeles y respeta el tiempo dedicado al archivo.
- Divide el trabajo en diferentes operaciones, pero de la misma manera cada día: primero clasificar y rotular, después separar por epígrafes y después guardar.
- Haz fácil la búsqueda por distintos medios: marca con rotulador fluorescentes los títulos, incrementa la visibilidad de los datos, usa colores, pon referencias.
- Controla los préstamos fijando plazos de devolución, anotando los datos de quien lo retira, reclamando los préstamos a su vencimiento.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# CLASIFICACIÓN ALFABÉTICA

Es uno de los sistemas más sencillos y empleados con más frecuencia en los archivos.

**1. Nombres de personas individuales:** la ordenatriz es el primer apellido, si dos nombres tienen el mismo apellido, se ordena por el segundo y si también coinciden por el nombre propio.

**2. Cuando hay apellidos compuestos:** Si están separados o no por guión, se toman como una sola palabra a efectos de su clasificación.

**3. Cuando incluyen artículos o alguna otra partícula complementaria:**

- Cuando son nombres españoles las partículas gramaticales no se tendrán en cuenta.
- Cuando son nombres extranjeros, ante la duda, se tendrán en cuenta para su clasificación.

**Compilación. NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2008). Universidad Técnica de Ambato. Módulo III, Organización y Práctica de Oficina, La Secretaria, Ambato, Ecuador.**

# CLASIFICACIÓN ALFABÉTICA

## 4. Nombres de empresas o instituciones:

- Si incluyen un nombre propio.
- Palabras genéricas que forman parte del nombre como por ejemplo bar, papelería, tampoco se tendrá en cuenta.
- Nombres de organismos oficiales o instituciones. Ejemplo: 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.

**Compilación. NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2008). Universidad Técnica de Ambato. Módulo III, Organización y Práctica de Oficina, La Secretaría, Ambato, Ecuador.**

# TIPOS DE ARCHIVOS

- **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.

Compilación. NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2008). Universidad Técnica de Ambato. Módulo III, Organización y Práctica de Oficina, La Secretaria, Ambato, Ecuador.

# 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 (SI) 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).

**Compilación. NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2008). Universidad Técnica de Ambato. Módulo III, Organización y Práctica de Oficina, La Secretaria, Ambato, Ecuador.**

# SISTEMA CONVENCIONAL

## **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.

## **Carpeta Archivador**

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

## **Mobiliario**

- Estanterías; conjunto de baldas horizontales para guardar carpetas archivadoras.
- Estanterías modulares; contiene una serie de cajas de plástico de colores.

**Compilación. NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2008). Universidad Técnica de Ambato. Módulo III, Organización y Práctica de Oficina, La Secretaria, Ambato, Ecuador.**

# GESTIÓN DOCUMENTAL

La Gestión Documental supone un verdadero reto para muchas organizaciones. La gestión de información se asocia con el sistema de información de una organización este debe:

- Identificar los tipos de información que maneja la organización.
- Organizar los flujos de información en diagramas, que constituyen los mapas de información en la empresa.
- Identificar el ciclo de vida de la información según los tipos de información.
- Identificar las necesidades de información por procesos en la organización.
- Identificar las necesidades de información personales según categorías (directivos, mandos medios, empleados).
- Diseñar y estructurar los servicios de información en función de las necesidades.
- Registrar, controlar y almacenar la información producida en la organización.
- Difundir y socializar la información para la generación de nuevos conocimientos.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

# ACCESO A LOS ARCHIVOS

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 sólo 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.
- Dinámico.- Es cuando se accede a los archivos en cualquiera de los modos anteriormente citados.

***Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo***

## **OPERACIONES GENERALES QUE SE REALIZAN SOBRE UN ARCHIVO**

Manifiesta que las operaciones generales que se realizan para fortalecer el archivo son:

- Creación. Escritura de todos sus registros.
- Consulta. Lectura de todos sus registros.
- Actualización. Inserción supresión o modificación de algunos de sus registros.
- Clasificación. Reubicación de los registros de tal forma que queden ordenados según determinados criterios.
- Borrado. Eliminación total del archivo, dejando libre el espacio del soporte que ocupaba.

**CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Organización y Práctica de Oficina. Módulo Primero. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.**

# ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS

“Los archivos se encuentran organizados lógicamente como una secuencia de registros de longitudes diferentes; siendo considerada una técnica para representar, estructurar y almacenar los registros en un archivo”.

Los archivos de registros de longitud fija: son los que almacenan la información en los archivos mediante un encabezado y luego se introducen uno a uno los registros ubicados en posiciones consecutivas.

Los registros de longitud variable: es el almacenamiento de registros de varios tipos en un archivo y permite uno o más campos de longitudes variables y dichos campos pueden ser repetidos. La longitud de los registros debe estar definida correctamente para poder leer y escribir de forma efectiva.

**CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Organización y Práctica de Oficina. Módulo Primero. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.**

# ENFOQUES GENERALES PARA LA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

Entre los enfoques para la organización del archivo se considera acceso secuencial y acceso directo.

- Enfoque de acceso secuencial: Se refiere al procesamiento de los archivos de acuerdo con el orden específico. Ejemplo: archivo secuencial y de texto.
- Enfoque de acceso directo: Permite recuperar registros individuales sin leer otros registros del archivo, ejemplo: archivos indizados.

**CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Organización y Práctica de Oficina. Módulo Primero. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.**

# REGLAS PARA ORGANIZAR EL ARCHIVO

Para que la tarea de archivo sea más agradable y útil a todo el mundo se deben tener en cuenta estas cinco reglas:

- Elige un método de archivo adecuado, que sea simple, preciso, cómodo y flexible.
- Archiva al día. No acumules los papeles y respeta el tiempo dedicado al archivo.
- Divide el trabajo en diferentes operaciones, pero de la misma manera cada día: primero clasificar y rotular, después separar por epígrafes y después guardar.
- Haz fácil la búsqueda por distintos medios: marca con rotulador fluorescentes los títulos, incrementa la visibilidad de los datos, usa colores, pon referencias.
- Controla los préstamos fijando plazos de devolución, anotando los datos de quien lo retira, reclamando los préstamos a su vencimiento.

**Autora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo**

## 6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Cuadro N. 12: Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	Considerando la importancia de la organización y modernización del archivo en la gestión secretarial y su contribución en el servicio al cliente, la evaluación de la presente propuesta secretarial es solicitada por: Autoridades institucionales. La investigadora.
2. ¿Por qué evaluar?	Porque es trascendental conocer el progreso obtenido mediante la aplicación de estrategias que fortalecen la gestión secretarial en la organización y modernización del archivo, pudiéndose medir además el nivel de satisfacción del cliente en referencia al servicio brindado en un tiempo determinado.
3. ¿Para qué evaluar?	Para verificar el impacto de la propuesta “Elaboración de un manual de gestión secretarial para la organización y modernización del archivo”; como parte de la investigación, del desarrollo cognitivo, procedimental y actitudinal fortaleciendo las habilidades y destrezas alcanzando un servicio eficiente y de calidad.

4. ¿Con que criterios?	Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad, utilidad, eficiencia y eficacia de los procedimientos aplicados en la gestión secretarial englobando la organización y modernización del archivo.
5. ¿Indicadores?	<p>Como indicadores de la gestión secretarial se encuentran los siguientes:</p> <p>Actualizar e innovar los conocimientos relacionados con la organización, modernización, clasificación, conservación del archivo de la institución.</p> <p>En el fortalecimiento de la gestión secretarial se realiza una valoración lógica, crítica, creativa en referencia a la clasificación de los documentos institucionales sobresaliendo la clasificación alfanumérica.</p>
6. ¿Quién evalúa?	<p>La evaluación es realizada por:</p> <p>Las autoridades institucionales.</p> <p>Los funcionarios.</p> <p>La investigadora</p> <p>Si fuere necesario los propios usuarios.</p>
7. ¿Cuándo evaluar?	<p>Evaluar durante los procesos:</p> <p>Intelectual.</p> <p>Comportamental.</p> <p>Actitudinal.</p> <p>Evidenciándose el desarrollo de habilidades, destrezas en la organización modernización y</p>

	conservación del archivo institucional.
8. ¿Cómo evaluar?	La evaluación, será utilizada como un instrumento de control cognitivo, procedimental, conductual fijando parámetros, que conlleven a la aplicación de normas, reglas y procedimientos que coadyuven en la gestión secretarial conllevando al éxito empresarial tomando como referencia la información conservada para la toma de decisiones futuras.
9. ¿Fuentes de información?	<p>CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Organización y Práctica de Oficina. Módulo Primero. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.</p> <p>NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2008). Universidad Técnica de Ambato. Módulo III, Organización y Práctica de Oficina, La Secretaria, Ambato, Ecuador. Pág. 6.</p> <p>ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo. Técnicas documentales de archivo. Ordenación y clasificación de los documentos de archivo.</p>
10. ¿Con que evaluar?	<p>Se evalúa:</p> <p>Mediante la gestión secretarial incluyendo las herramientas para la organización del archivo fortaleciendo la responsabilidad, garantizando</p>

	<p>la fluidez y agilidad en los trámites que requiera el usuario manteniendo la confidencialidad en la documentación con carácter de reservado.</p> <p>la organización, en referencia a la</p> <p>Mediante el control de actividades procedimientos dentro del manejo de documentos, archivos, organización.</p>
--	--

**Elaborado por:** Lorena del Rocío Aguirre Carrillo.

## **MATERIAL DE REFERENCIA**

### **BIBLIOGRAFÍA**

- AARÓN M. Tenenbaum, MOSHE J. (2005). Estructura de Datos en Pascal, Primera edición. Madrid. España.
- ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo. Técnicas documentales de archivo. Ordenación y clasificación de los documentos de archivo, p. 160.
- ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo. Diccionario de términos archivísticos, p. 42-51.
- CEDEÑO MARCILLO, Gardenia, GARCÍA MENDÓZA, Glenda y GARAY VERA, Julia. (2002). Módulo de Asistencia Ejecutiva II.
- CAHUASQUI, Martha. (2007). Cualidades de la Secretaria Moderna. (Pág. 45).
- CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Organización y Práctica de Oficina. Módulo Primero. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.
- HERRERA, Luis., MEDINA, Arnaldo y NARANJO, Galo, (2010). Tutoría de la Investigación Científica. Editorial Gráficas Corona Quito. Cuarta edición. Ambato – Ecuador.

- NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. (2008). Universidad Técnica de Ambato. Módulo III, Organización y Práctica de Oficina, La Secretaria, Ambato, Ecuador.
- RECALDE, María, (2011) Entrevista y documentos proporcionados referidos a las estadísticas, actuales normas para la administración, manipulación y almacenamiento de los archivos físicos de la –Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- REPÚBLICA DEL ECUADOR, (2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Registro oficial – suplemento 337. Quito – Ecuador
- REPÚBLICA DEL ECUADOR, (2008). Constitución de la República del Ecuador, Registro oficial. Quito – Ecuador
- REYES CANO, Liz De Montserrat. (1990). Administration. Prentice-hall. Stoner J., Wankel C., México, 1990.
- TANODI, Aurelio. Manual de archivología hispanoamericana. Teorías y principios, p. 35.

<http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090928134045AAYzvL0>

<http://www.imipe.org.mx/pdf/imipe/cuaderno1.pdf>

<http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/cuaderno1.pdf>

<http://ordenandoarchivos.blogspot.com/>

[http://www.ejrlb.net/medios/docs/206/tecnicas\\_de\\_archivo.pdf](http://www.ejrlb.net/medios/docs/206/tecnicas_de_archivo.pdf)

## Anexo A. Encuesta aplicada a las secretarias



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

### ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ENCUESTA No. 1

FECHA: 20 de mayo del 2013

#### Indicaciones Generales:

Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.

Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.

La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

#### CUESTIONARIO

**OBJETIVO:** Diagnosticar las formas de organización del archivo aplicadas en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ¿Conoce usted los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
2. ¿Considera usted trascendental la clasificación del archivo para una adecuada atención al cliente?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

3. ¿Usted relaciona los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico?
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
4. ¿En la institución existen normas de cuidado y preservación documental?
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
5. ¿En el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito existe un manual de procedimientos para organizar, clasificar y archivar la documentación?
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
6. ¿Usted que conoce y aplica estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio?
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
7. ¿Considera usted necesario el fortalecimiento en las competencias de la labor secretarial?
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
8. ¿Usted posee hábitos y comportamientos que fomentan la eficiencia en la tarea administrativa?
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

9. ¿Usted posee competencias en comunicación efectiva, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

10. ¿Considera usted que el desarrollo de sus actividades laborales se relacionan con la misión y visión establecida por la institución?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

Si confías en los demás ¿por qué te cuesta tanto confiar en ti mismo? Elías.

Gracias por su valiosa colaboración

## **Anexo B. Encuesta aplicada a los funcionarios**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:**  
**SECRETARIADO EN ESPAÑOL**  
**ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA**  
**ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO**  
**METROPOLITANO DE QUITO.**

**ENCUESTA No. 2**

**FECHA: 20 de mayo del 2013**

### **Indicaciones Generales:**

Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.

Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.

La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

### **CUESTIONARIO**

**OBJETIVO:** Diagnosticar las formas de organización del archivo aplicadas en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ¿Conoce usted los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo?  
Siempre      (   )  
A veces      (   )  
Nunca      (   )

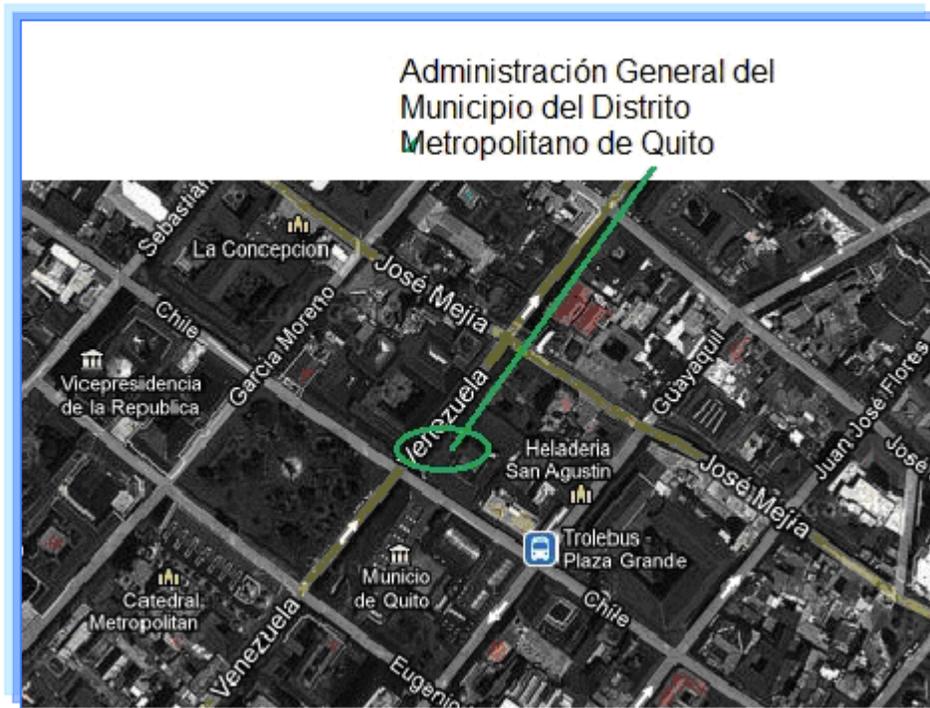
2. ¿Considera usted trascendental la clasificación del archivo para una adecuada atención al cliente?
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
3. ¿Usted relaciona los elementos de cada grupo documental para archivar mediante el sistema alfanumérico?
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
4. ¿En la institución existen normas de cuidado y preservación documental?
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
5. ¿En el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito existe un manual de procedimientos para organizar, clasificar y archivar la documentación?
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
6. ¿Usted que conoce y aplica estrategias y habilidades para alcanzar el éxito en el servicio?
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
7. ¿Considera usted necesario el fortalecimiento en las competencias de la labor secretarial?
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

8. ¿Usted posee hábitos y comportamientos que fomentan la eficiencia en la tarea administrativa?
- Siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )
9. ¿Usted posee competencias en comunicación efectiva, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo?
- Siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )
10. ¿Considera usted que el desarrollo de sus actividades laborales se relacionan con la misión y visión establecida por la institución?
- Siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

Si confías en los demás ¿por qué te cuesta tanto confiar en ti mismo? Elías.

Gracias por su valiosa colaboración

**Anexo C. Croquis de ubicación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.**



La Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se encuentra ubicada en las calles: La Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se encuentra ubicada en las calles: Venezuela 914 y Chile, Distrito Metropolitano de Quito, Ecuador.

## **Anexo D. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.**



El Municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, su finalidad primordial es la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción.

El territorio de cada cantón comprende parroquias urbanas cuyo conjunto constituye una ciudad, y parroquias rurales.

## **Anexo E. Archivo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.**



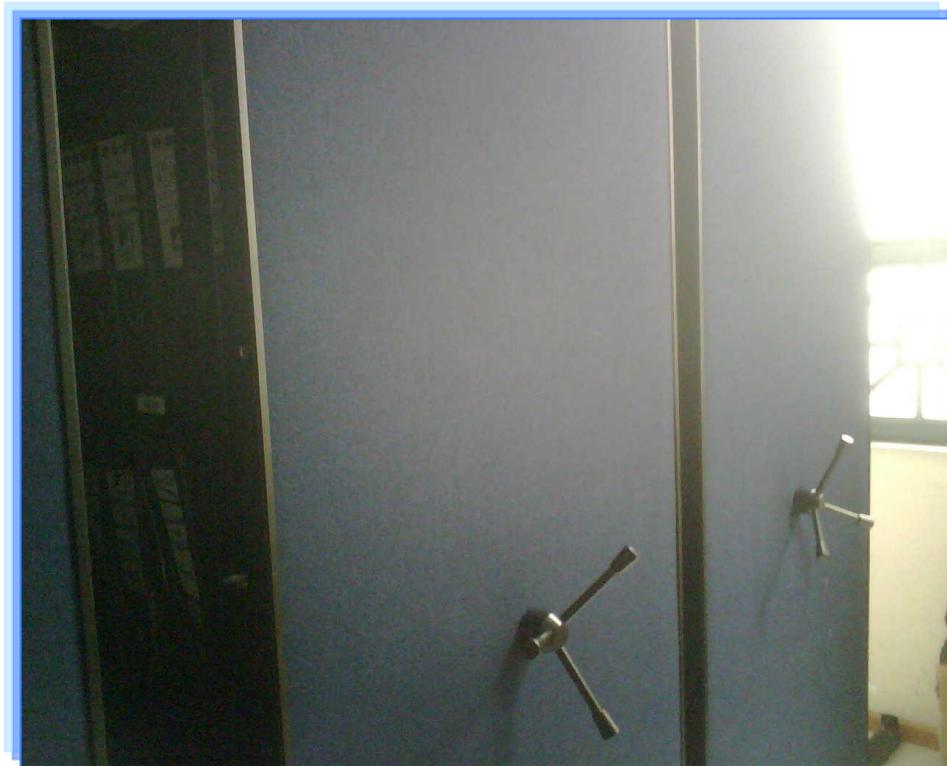
El FONDO QUITO nació gracias al gran desempeño realizado por el Sr. Alfonso Ortiz, y el Centro Cultural Metropolitano dirigido por la Sra. Marielena Machuca y el Ing. Rodrigo Estrella jefe de la Red Metropolitana de Bibliotecas de la Ciudad de Quito con la finalidad de descubrir y dar a conocer la memoria de la ciudad.

## **Anexo F. El Fondo Quito. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.**



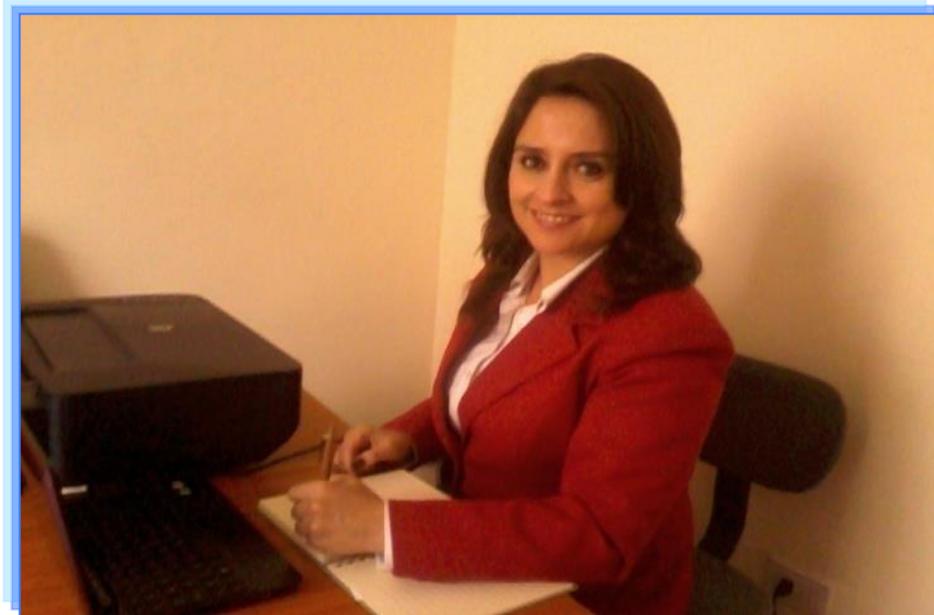
El FONDO QUITO en la actualidad se ha ido forjando debido a la riqueza histórica para investigadores y estudiantes universitarios de turismo, comunicación, artes plásticas, arquitectura-diseño, ecoturismo y gastronomía de las diferentes universidades de Quito.

**Anexo G. Actualidad de la organización del archivo en la Administración General.**



Una de las funciones de la secretaria es atender a los usuarios que requieren acceso a la información debiendo mantener actualizados los registros de control de las comunicaciones y los archivos estableciendo períodos cronológicos de transferencias documentales de los archivos de oficina al área de archivo central.

**Anexo H. Trabajo de investigación sobre la organización modernización del archivo.**



La investigadora: Lorena del Rocío Aguirre Carrillo, frente al tema: “La organización y modernización del archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, propone la elaboración de un manual que fortalezca la gestión secretarial resaltando que la labor secretarial requiere de conocimiento, habilidades, técnicas que permitan la planificación, organización, clasificación control, supervisión y coordinación de las actividades secretariales en el área de archivo.

#### **Anexo I. Personal del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.**



La secretarías del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, participan técnicamente en el manejo de encuestas que posibiliten el fortalecimiento del desarrollo profesional de la Municipalidad, contribuyen eficazmente mediante un trabajo discreto, ordenado y metódico, manteniendo su personalidad equilibrada, proactiva.

## **Anexo J. Organización y modernización del archivo.**

### **Clasificar, ordenar y asignar los documentos para su archivo.**

Consiste en agrupar los documentos bajo conceptos, que reflejan las funciones generales dentro de una estructura jerárquica y lógica agrupándose por separado los documentos:

Contables.

Trámites Internos.

Tramites Externos.

Resoluciones, etc.

La identificación y la agrupación de la documentación se llevan a cabo mediante el cuadro de clasificación de documentos:

#### CUADRO DE CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

AF-001      PRESIDENCIA EJECUTIVA

Resolución presidencial

Autorización de viaje

Cartas notariales

Correspondencia

AF-002      UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA

Informes

Procesos judiciales

Correspondencia

AF-003 UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y FINANCIAMIENTO

Apertura presupuestal

Cierre presupuestal

Conciliación presupuestal

Ejecución física Financiera

Ejecución presupuestal

Evaluación presupuestal

Modificación presupuestal

Formulación presupuestal

Programa mensual del presupuesto

Programa trimestral de gastos

Proyecto de presupuesto adicional

Plan operativo

Plan estratégico institucional

Correspondencia

AF-004 ADMINISTRACIÓN

Informes

Notas de envío

Cartas notariales

Correspondencia

AF-005 ENCARGADO DE CONTABILIDAD

Libro mayor

Libro diario

Documentos de pago

Autorizaciones de giro

Comprobante de afectación

Comprobantes de pago

Balance de comprobación  
Estados financieros  
Papeletas de depósito  
Rendición de fondos para pagos en efectivo  
Auxiliar estándar  
Guías de remisión  
Correspondencia

AF-006 ENCARGADO DE RECURSOS HUMANOS

Legajos personales  
Legajos personales de ex trabajadores  
Inscripciones al seguro social  
Liquidación de beneficios sociales  
Planillas de remuneraciones  
Autorización de descuentos efectivo en planilla  
Papeleta de permiso del personal  
Contratos de trabajo  
Correspondencia

AF-007 ENCARGADO DE BIENES Y SERVICIO

Póliza de seguros  
Licitación de menor cuantía (bases)  
Órdenes de compra  
Solicitud de adquisición  
Pedidos de compra  
Pedidos de servicios  
Autorización de salida de vehículos  
Guías de internamiento

Notas de entrada al almacén  
Autorización de salidas de bienes  
Inventario de bienes  
Correspondencia

AF-008 UNIDAD DE CONDUCCIÓN DE PLAN DIRECTOR

Expedientes técnicos  
Liquidación  
Informes mensuales, Cuadernos de obra y Correspondencia

Posteriormente, se procederá a ordenar la documentación, que consiste en un conjunto de operaciones que permiten tener los documentos codificados, organizados físicamente y señalizados.

Este sistema tiene como objeto la uniformización de la colocación y de la recuperación de los documentos archivados en cajas y situados en las estanterías correspondientes.

**Anexo K. Formulario: Solicitud de servicios archivísticos.**

Solicitante		No. De servicios.....-	
Interno .....		.....	
Externo.....		Fecha de	
		solicitud...../...../.....	
		Fecha de devolución	
		...../...../.....	
Dependencia del solicitante			
Nombre del solicitante			
ACCION QUE SOLICITA			
Consulta.....		Expedición de copias.....	
Préstamo.....		Prorroga.....	
		.....	
No.	Descripción documental	Fecha del documento	Observaciones
Firma del solicitante			
Firma y sello de autorización del Jefe de unidad			
Firma y sello de autorización del secretario general			
Firma y sello de recepción del encargado del archivo			





**Apareció la ternura  
y el amor de Dios**



Texto: P. José Fernández MORATIEL O.P.  
Dibujos: Eufemia RODRÍGUEZ O.P.



*Si me llamas vengo  
siempre*



*Si te pierdes no  
duermo hasta  
encontrarte*



*Si estás cansado yo soy  
tu descanso*

