



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA: LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
ESPAÑOL

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN MODALIDAD
SEMIPRESENCIAL

TEMA:

**“MANUAL SOBRE EL PROCESO DE CLASIFICACIÓN EN EL
MANEJO DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DE LAS
SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO SANTA ANA DE COTACACHI”**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL.**

Línea de investigación: Desarrollo social y el Comportamiento Humano.

Autora: Samia Nicole Bonilla Velásquez.

Director: MSc. Richard Adán Encalada Canacuan.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100387380-7		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Bonilla Velásquez Samia Nicole		
DIRECCIÓN:	Calle 10 de agosto – Cotacachi.		
EMAIL:	dailysuyai@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	-----	TELÉFONO MÓVIL:	0993169474

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Manual sobre el proceso de clasificación en el manejo de documentos e información de las secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi.
AUTOR (ES):	Bonilla Velásquez Samia Nicole
FECHA: DD/MM/AAAA	17/02/2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en español
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Richard Encalada Canacuan.



**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FECYT**

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 17 días del mes de febrero de 2020

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Bonilla Velásquez Samia Nicole

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, a los 17 días del mes de febrero de 2020

Msc. Richard Encalada

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f).....


MSc. Richard Encalada

C.C. 100258363-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

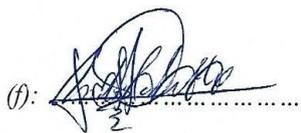
El Tribunal Examinador del trabajo de titulación "Manual sobre el proceso de clasificación en el manejo de documentos e información de las secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi" elaborado por Samia Nicole Bonilla Velásquez previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f): 

MSc. Raymundo López

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

C.C. 100130890-5

(f): 

MSc. Richard Encalada

DIRECTOR

C.C. 100258363-9

(f): 

MSc. Pablo Tapia

OPOSITOR

C.C. 100179169-6

(f): 

MSc. Julia Chilingua

OPOSITORA

C.C. 100183988-3

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mi esposo e hija por la paciencia y comprensión durante todo este proceso académico, que fue fundamental para superar cada obstáculo y cumplir un sueño personal y profesional.

A mis padres por su esfuerzo, sacrificio y apoyo incondicional, que fueron necesarios para culminar mis estudios universitarios, brindándome todo su apoyo tanto moral como económico para mi crecimiento profesional y posteriormente en el ámbito laboral.

A toda mi familia por cada uno de sus consejos y apoyo siendo una guía para continuar con mi carrera y conseguir cada logro aplicando mis habilidades y destrezas en el área académica y ahora en la vida como una persona profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiar mi camino cada día y por la oportunidad de superar cada obstáculo, convirtiéndolos en una fortaleza para llegar a una meta profesional y ser mejor persona en todo sentido.

A los docentes de la Universidad Técnica del Norte, perteneciente a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología por la enseñanza durante este proceso académico, brindándome nuevos conocimientos, con un criterio propio para aplicarlo fuera de la institución.

En general a toda mi familia quienes fueron un pilar fundamental para seguir adelante, aportando consejos para ser cada día mejor, alentándome cada día a culminar la carrera profesional.

RESUMEN

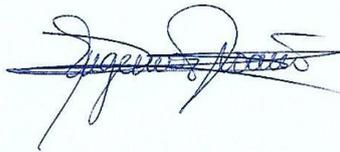
El presente trabajo de investigación aborda la problemática sobre el proceso de clasificación en el manejo de documentos e información de los departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi se desarrolló en base a las acciones inadecuadas de la sociedad y de la misma institución en la que no existe un proceso de creatividad y organización sobre los documentos e información. Esto se refleja en el tema a investigar, donde se ven involucradas las secretarías encargadas de fomentar la respectiva información, así como el público que desarrolla cotidianamente sus labores de documentación e información, trabajo que se desarrolla en el desenvolvimiento secretarial frente a la sociedad, puesto que su trabajo se debe a las instituciones que actualmente forman parte del círculo social. El objetivo de la investigación fue desarrollar un análisis de la situación actual del manejo de documentos por parte de las secretarías, para mejorar sus habilidades y destrezas en el proceso de clasificación de la información, mediante un manual que aporte a sus labores diarias dentro de la oficina y fuera de ella. En la metodología se empleó los tipos de investigación: descriptivo, documental, de campo y aplicada, así como los instrumentos de recopilación de datos que se aplicó las encuestas a los diferentes extractos de la población, esto contribuyó en el desarrollo del marco teórico respaldando las respectivas variables de investigación. En el proceso de interpretación de resultados se efectuó el análisis de la población y secretarías de los diferentes departamentos del Municipio de Cotacachi, por lo que se determinó un desarrollo positivo del proceso de investigación, que nos conlleva a la elaboración de una propuesta alternativa, la creación de un manual sobre el proceso de clasificación en el manejo de documentos e información de la misma institución, concluyendo y recomendando aspectos importantes como la aplicación de los diferentes procesos de la clasificación en el manejo de documentos e información de los departamentos del Municipio de Cotacachi.

Palabras clave: Manejo de documentos, Información, Manual de Procesos.

ABSTRACT

The present research work treats about the classification process in the handling of documents and information of the departments at Autonomous Decentralized Government of Santa Ana de Cotacachi was developed based on the inappropriate actions of the society and the same institution because here does not exist a process of creativity and organization on documents and information. This is reflected in the institution to be investigated, where the public daily develops their documentation and information work, which is carried out in the secretarial development in front of the society, since their work is due to the institutions that are currently part of the social circle. The objective of the investigation was to develop an analysis of the current situation of the handling of documents by the secretaries, to improve their abilities and skills in the process of classification of the information, by means of a manual that contributes to their daily tasks within the office and out of it. In the methodology the types of research used were: descriptive, documentary, field and applied, as well as the data collection instruments that the surveys were applied to the different extracts of the populations. This contributed to the development of the theoretical framework supporting the respective research variables. The process of analysis of results is given through the population and secretaries of the different departments of the Municipality of Cotacachi, so a positive development of the research process was determined to be able to perform the respective analysis and interpretation of results that lead us to the elaboration of an alternative proposal, the creation of a manual on the classification process in the handling of documents and information of the same institution, concluding and recommending important aspects such as the application of the different classification processes in the handling of documents and information of the departments of the Municipality of Cotacachi.

Keywords: Document management, Information, Process Manual.



ÍNDICE DE CONTENIDO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	ii
2. CONSTANCIAS.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
1. MARCO TEÓRICO.....	4
1.1. MANEJO DE DOCUMENTOS.....	4
1.1.1. Concepto.....	4
1.1.2. Concepto de documento.....	5
1.1.3. Clasificación de documentos.....	6
1.1.4. Valor de un documento.....	7
1.1.5. Ciclo de vida de los documentos.....	8
1.2. INFORMACIÓN.....	9
1.2.1. Conceptos.....	9
1.2.2. Características de la información.....	10
1.2.5. Fuentes de información.....	12
1.2.6. Criterio de clasificar la información.....	14
CAPÍTULO II.....	17
2. METODOLOGÍA.....	17
2.1. Tipos de Investigación.....	17
2.1.1. Investigación Descriptiva.....	17
2.1.2. Investigación Documental.....	17
2.1.3. Investigación de campo.....	17
2.1.4. Investigación Aplicada.....	17
2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	17
2.2.1. Encuesta 1.....	17
2.2.2. Encuesta 2.....	17
2.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	18
2.4. MATRIZ DIAGNÓSTICA.....	18

2.5. PARTICIPANTES.....	19
2.6. PROCEDIMIENTO Y PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS.	19
CAPÍTULO III	20
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	20
3.1. Encuesta aplicada a las secretarías de los departamentos del gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi.	20
3.2. Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi.....	24
CAPÍTULO IV	28
PROPUESTA	28
TÍTULO DE LA PROPUESTA.	28
JUSTIFICACIÓN.....	28
OBJETIVOS.....	28
OBJETIVO GENERAL.	28
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	29
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES.	52
GLOSARIO.....	53
REFERENCIAS	55
ANEXOS.....	557

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Matriz Categorical</i>	18
Tabla 2 <i>Participantes de la investigación</i>	19
Tabla 3 <i>Protección y cuidado de los documentos en los departamentos</i>	20
Tabla 4 <i>Los documentos del archivo general están ordenados según su valor</i>	20
Tabla 5 <i>Espacio físico de los documentos</i>	21
Tabla 6 <i>Clasificación del archivo</i>	21
Tabla 7 <i>Tipo de clasificación que utilizan los departamentos</i>	22
Tabla 8 <i>Ubicación de la información</i>	22
Tabla 9 <i>La importancia de implementar un manual para el manejo de documentos e información</i>	23
Tabla 10 <i>Satisfacción de los usuarios</i>	23
Tabla 11 <i>Archivo adecuado de documentos</i>	24
Tabla 12 <i>Eficiencia de la secretaria en la búsqueda de información</i>	24
Tabla 13 <i>El sistema de archivo y espacio físico</i>	25
Tabla 14 <i>Insatisfacción por mala clasificación y organización de la información</i>	25
Tabla 15 <i>Desarrollo secretarial en el manejo de documentos</i>	26
Tabla 16 <i>Lo que influye en la pérdida de documentos</i>	26
Tabla 17 <i>Importancia de implementar un manual del manejo de documentos e información</i>	27
Tabla 18 <i>Contribución en el desarrollo mediante el manual</i>	27

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. <i>Clasificación de documentos</i>	6
Figura 2. <i>Ciclo de vida de documentos</i>	8
Figura 3. <i>Fuentes de información</i>	13
Figura 4. <i>Municipio de Cotacachi</i>	29
Figura 5. <i>GAD Municipal Santa Ana de Cotacachi</i>	29
Figura 6. <i>Organización de documentos</i>	32
Figura 7. <i>Archivo físico de la información</i>	33
Figura 8. <i>Archivo Digital</i>	34
Figura 9. <i>Expediente administrativo</i>	35
Figura 10. <i>Serie documental</i>	36
Figura 11. <i>Modelo de codificación</i>	37
Figura 12. <i>Modelo de etiqueta en GAD Cotacachi</i>	38
Figura 13. <i>Formato de registro para documentos internos</i>	39
Figura 14. <i>Sumilla del ingreso de documentos</i>	40
Figura 15. <i>Salida de documentos</i>	41
Figura 16. <i>Instalación de documentos</i>	42
Figura 17. <i>Archivo de documentos</i>	43
Figura 18. <i>Conservación de documentos</i>	44
Figura 19. <i>Clasificación de información</i>	45
Figura 20. <i>Agrupación de documentos</i>	46
Figura 21. <i>Método Alfabético</i>	47
Figura 22. <i>Método numérico</i>	48
Figura 23. <i>Método temático</i>	49
Figura 24. <i>Método Geográfico</i>	50

INTRODUCCIÓN

La profesión de Secretariado Ejecutivo es algo que implica básicamente tener amplios conocimientos, habilidades e iniciativa que las secretarías adquieren para desenvolverse ante los problemas de la sociedad, además de ser personas ágiles e innovadoras dentro del área de trabajo. El rol que desempeña una secretaria dentro de una institución pública o privada es muy complejo y esencial porque de ella depende tomar buenas decisiones que beneficien totalmente a la empresa.

Desde este punto de vista, lo que impulsó a realizar esta investigación nació de un interés propio por conocer más sobre la realidad que tienen las instituciones públicas dentro de los aspectos administrativos, para aportar nuevas ideas o guías que refuercen el conocimiento para beneficio tanto de la sociedad como de la institución. Por otro lado, esta investigación sirve como una herramienta de aprendizaje para una buena formación profesional porque se adquiere experiencia dentro de esta rama y facilita el desempeño laboral, en el ámbito académico se refuerza el conocimiento porque ayuda a la comprensión de la teoría, lo cual va juntamente con la práctica.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi está formado por ocho departamentos administrativos, donde reposa la información relevante y trascendente de las actividades que se desarrollan, así como de las actividades que se realizan diariamente. En cada departamento existe una secretaria encargada de manejar los documentos e información.

El problema principal que se ha evidenciado mediante esta investigación se debe a la descoordinación entre los ocho departamentos, lo cual dificulta trabajar juntamente con el área de Archivo General, puesto que cada departamento se encarga de clasificar y manejar su propia documentación e información a su conveniencia y experiencia.

No todos tienen relación directa con el Área de Archivo General y por consiguiente no conocen los procedimientos que se llevan a cabo con la documentación y la clase de organización y clasificación que utilizan para localizar de manera inmediata la información. Por este motivo, actualmente existe cierta incomodidad por parte de los usuarios por la demora en dar respuesta a los requerimientos y no actuar con rapidez al momento de localizar la información.

La información que ingresa diariamente es demasiada, lo que dificulta llegar a su verdadero destino, es decir al departamento que está dirigido, para la aprobación de algún documento, el procedimiento es muy lento porque pasa por varios departamentos donde se comete el error de producir duplicados, lo cual obstaculiza el verdadero propósito del manejo de documentos, por lo tanto, se distorsiona la información y existe la acumulación innecesaria de documentos. Por otro lado, el espacio físico tanto de los departamentos como del Archivo General no es el adecuado para salvaguardar la documentación, su infraestructura no abastece para la cantidad de información que se genera diariamente dentro de esta entidad pública. A pesar de ello, las secretarías se han adaptado al lugar que se les ha asignado, utilizando varios métodos y procesos para la clasificación y facilitar la búsqueda de los documentos.

Dentro de cada institución se debe aplicar los diferentes procesos de clasificación para el adecuado manejo de documentos, donde se pueda verificar el ingreso y recepción de los

documentos, teniendo en cuenta las normas y códigos para el manejo y cuidado de la información ya que, sin esto, se pierde todas las posibilidades de tener el respaldo adecuado de las funciones que se realizan en cada departamento de esta institución pública.

Este trabajo de investigación se basó en un tema donde se evidencia claramente las deficiencias existentes con respecto al proceso de clasificación en el manejo de documentos e información.

Mediante este proyecto de investigación, se logró orientar a las secretarías a rectificar los errores que se han cometido con los documentos y la forma de manejarlos, esto benefició a todas las personas que forman parte del municipio, así como a los usuarios que acuden a esta entidad, ya que se obtuvo mejores resultados al momento de manipular y recibir la información.

Se implementó un manual dirigido a las secretarías de esta entidad pública, donde se hizo conocer los diferentes procesos para una correcta clasificación en el manejo de documentos e información porque son una evidencia que se tiene como respaldo para realizar diferentes tramites, por lo cual las secretarías no deben descuidar ninguna documentación que se genere dentro de los diferentes departamentos.

Esto es de gran utilidad para mejorar las habilidades de las secretarías dentro de su área de trabajo y por ende su desenvolvimiento fue mucho más aceptable por parte de los usuarios por la rapidez y eficiencia en el cumplimiento de sus actividades. Además, a las secretarías del Municipio de Cotacachi se les facilitó sus actividades diarias dentro de su lugar de trabajo, ya que la clasificación de la información es algo esencial para manejar y archivar correctamente los diferentes documentos.

Este proyecto de investigación tuvo un impacto social y ético por el cambio positivo en el área administrativa, que tiene relación directa con los usuarios (sociedad). Es decir, en cierta parte se soluciona un problema donde los principales afectados forman parte de una sociedad, teniendo en cuenta las variables de la investigación que son manejo de documentos e información, donde se evidencia la eficiencia y eficacia con la aplicación de los valores tanto profesionales como morales.

El objetivo principal de la investigación fue desarrollar un análisis de la situación actual en el manejo de documentos por parte de las secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi, para mejorar sus habilidades y destrezas en el proceso de clasificación de la información, mediante un manual que aporte a sus labores diarias dentro de la oficina y fuera de ella.

Las preguntas de investigación, sirvieron de guía para recopilar toda la información necesaria para sustentar y reconocer el problema existente dentro del GAD Municipal Santa Ana de Cotacachi, las cuales son: ¿Cuál es la situación actual del manejo de documentos dentro del GAD Municipal Cotacachi?, ¿Qué incidencias tiene el inadecuado manejo de documentos en los usuarios que asisten al GAD Municipal Cotacachi?, ¿Qué papel cumple la información en el Municipio de Cotacachi?, ¿De qué manera se manipula y transmite la información por parte de las secretarías en los diferentes departamentos?

En este informe final de investigación se encuentran los siguientes temas:

CAPITULO I: En este capítulo se encuentra el marco teórico con diferentes temas de investigación que se sometieron a un análisis para sustentar teóricamente las variables que son manejo de documentos e información, donde se da a conocer los criterios de diferentes autores, con lo cual se explica de manera clara, mediante fundamentaciones de cada una de ellas.

CAPITULO II: Se detalla la metodología donde se aplicó cuatro tipos de investigación tales como: descriptiva, documental, de campo, aplicada. Por otro lado, se indica las técnicas e instrumentos que se aplicaron durante la investigación que fueron las encuestas a los usuarios y secretarias. Así mismo se da a conocer a los participantes y los procedimientos que se llevaron a cabo para sustentar la investigación en el marco teórico y variables.

CAPITULO III: Se encuentran las interpretaciones y los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas a los usuarios y secretarias que acuden y laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi, que ayudó a conocer la situación real de las secretarias en el manejo de documentos e información y se comprobó la descoordinación de los departamentos al momento de recibir y entregar información y utilizar diferentes procesos de clasificación.

CAPITULO IV: Se detalla la propuesta, donde se da a conocer el manual de procesos de clasificación a seguir en el manejo de documentos e información para las secretarias que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. MANEJO DE DOCUMENTOS.

1.1.1. Concepto

Es de vital importancia saber manejar correctamente los documentos dentro de una institución, dependencia o empresa porque es fundamental para una adecuada conservación y archivo de documentos, pues así se tendrá una fácil y rápida accesibilidad a los mismos.

(Éthier, 2000), determino que el manejo de documentos sirve para organizar los documentos de manera que puedan encontrarse rápidamente.

El manejo de documentos es un aspecto netamente administrativo, por lo cual es necesario aplicar todos los conocimientos básicos para una correcta organización y manipulación de dichos documentos de una manera fácil y entendible para no tener problemas al momento de buscar y encontrar la información o documentos para diferentes trámites. Además, llevando a cabo todo este proceso que requiere una oficina y un archivo se garantiza la protección de documentos importantes para las entidades, por lo cual se debe tener muy en cuenta que los documentos duplicados no sirven ni aportan a la institución, pues solo entorpece el trabajo y se desvía el verdadero propósito que es un correcto manejo de documentos con un procedimiento lógico, secuencial y de fácil accesibilidad.

(Sevilla, 2006). Es de suma importancia para la secretaria conocer sobre la organización de archivos, para ordenar la documentación. Adicionalmente, le permitirá manejar los documentos de la oficina, de tal forma que puedan ser localizados rápidamente cuando sean requeridos.

La secretaria es el pilar fundamental dentro de una empresa, institución u dependencia, por lo cual debe tener iniciativa, agilidad y buena memoria para encontrar rápidamente los documentos que requiera cualquier autoridad o usuario. Además, es la encargada de organizar, clasificar y guardar cuidadosamente los diferentes documentos, pues con esto logrará obtener una oficina ordenada y jefes satisfechos con su trabajo.

El manejo de documentos debe ser tomado muy en serio por las secretarías, ya que un error puede afectar directamente a la institución y a las personas que son parte de esta de manera directa e indirecta, esto quiere decir que perjudicaría no solamente a la persona encargada del archivo y manejo de documentos sino también a la sociedad en general.

Por otro lado, tener en orden y limpia el área de trabajo habla mucho de la persona, pues así, demuestra su nivel de educación, respeto y responsabilidad. Además, resulta mucho más cómodo para trabajar y así brindar un servicio de calidad dentro de un ambiente agradable.

Para la organización y archivo de documentos existen varios parámetros y procedimientos los cuales deben ser tomados muy en cuenta por parte de las secretarías para asegurar tanto la validez como la vida útil de la documentación, evitando las pérdidas y descuido del área de archivo y de la información que reposa en cada departamento de las instituciones públicas.

1.1.2. Concepto de documento.

(Perez, 2013), indica que, la palabra documento, etimológicamente, proviene de los vocablos latinos docere, que significa enseñar, y disco, al que se le atribuyen acepciones como la de instrumento para la transmisión de conocimiento y la de confirmación de hechos.

En este párrafo, la autora prácticamente nos menciona que los documentos son el resultado de los conocimientos y peticiones que cada persona, entidad o departamento produce y lo utiliza como respaldo para confirmar hechos, esto quiere decir, para la verificación y realización de trámites donde los documentos cumplen un papel importante porque contienen datos e información válida que sustentan los procedimientos dentro de las entidades públicas y privadas.

(Correa & Díaz , 2010), manifiestan que los documentos son la memoria permanente de las instituciones y de la humanidad. La forma de escribir, exponer y conservar la historia ha evolucionado significativamente.

Los documentos son una evidencia que las instituciones poseen para mostrar y defender los acontecimientos importantes que influyen en la toma de decisiones y los diferentes trámites que se han desarrollado dentro de las mismas, por lo tanto, no se debe descuidar ningún papel o documento que se genere dentro o fuera de una oficina, ya que se perdería completamente una parte de la historia y puede perjudicar a la institución y a la persona encargada del archivo. Además, no se resolvería con eficiencia la tramitación requerida por los usuarios, que acuden a diario a realizar sus peticiones y obligaciones.

En los últimos años la forma de archivar y conservar los documentos ha ido evolucionando y cambiando, ya que se han implementado nuevas técnicas y formas para manejar los documentos, en la actualidad ya existe un archivo físico y un archivo digital, que facilita notablemente la labor de la secretaria y así se desenvuelve eficientemente en situaciones de conflicto.

(Navarro, 2012), determina que los documentos son el resultado de los procesos administrativos en el desempeño de sus funciones y por eso la organización del archivo es producto de los procesos mediante los cuales se crean los diversos tipos de documentos.

Los documentos son el resultado que las entidades obtienen por medio de los procesos administrativos y secretariales, ya que son una guía para cumplir a cabalidad las diferentes funciones que desarrollan por medio de estos. Además, cabe recalcar que las secretarias son las principales beneficiadas al seguir paso a paso los procedimientos para crear un archivo.

Los documentos se generan día a día y aunque en la actualidad también existe la tecnología digital, estos siempre estarán presentes dentro de cualquier actividad que se realice pues, son un respaldo para futuros trámites administrativos, legales.

(Almeida, 2002). La documentación que posee la empresa no es producto solo de trabajo de las secretarias de la organización, también es la documentación que se ha recibido de otras organizaciones.

Los documentos no solamente se producen dentro de la institución, sino que además ingresan de distintas entidades ya sean públicas o privadas, los cuales también deben tener el mismo tratamiento y procedimiento que los demás para archivar, teniendo en cuenta la validez y seriedad que tiene cada uno.

Un documento debe ser tomado con mucha discreción, ya que el mínimo descuido puede traer consecuencias irreversibles para la dependencia, por ese motivo se debe reconocer rápidamente la importancia, seriedad y validez de cada documento que ingresa y sale de la institución.

1.1.3. Clasificación de documentos.

(Fernandez, 2015). Por lo general, todo documento público puede ser consultado por cualquier persona, con la excepción de aquellos documentos que se declaren reservados. Por el contrario, el documento privado no está disponible al público, salvo cuando una autoridad así lo decida.

En la clasificación de documentos, están los documentos públicos, que son aquellos a los que se puede acceder fácilmente para consulta, mientras no sean de carácter reservado, pueden ser manipulados por cualquier persona, que requiera información. Por otro lado, los documentos privados, son manejados cuidadosamente y no se puede acceder a ellos sin autorización. En caso de necesitar un documento, se debe realizar los procedimientos para su préstamo o tramitación. En este caso solamente la persona interesada puede acceder a la documentación, sin la intervención de terceros.

Las empresas generan diariamente varios documentos como:

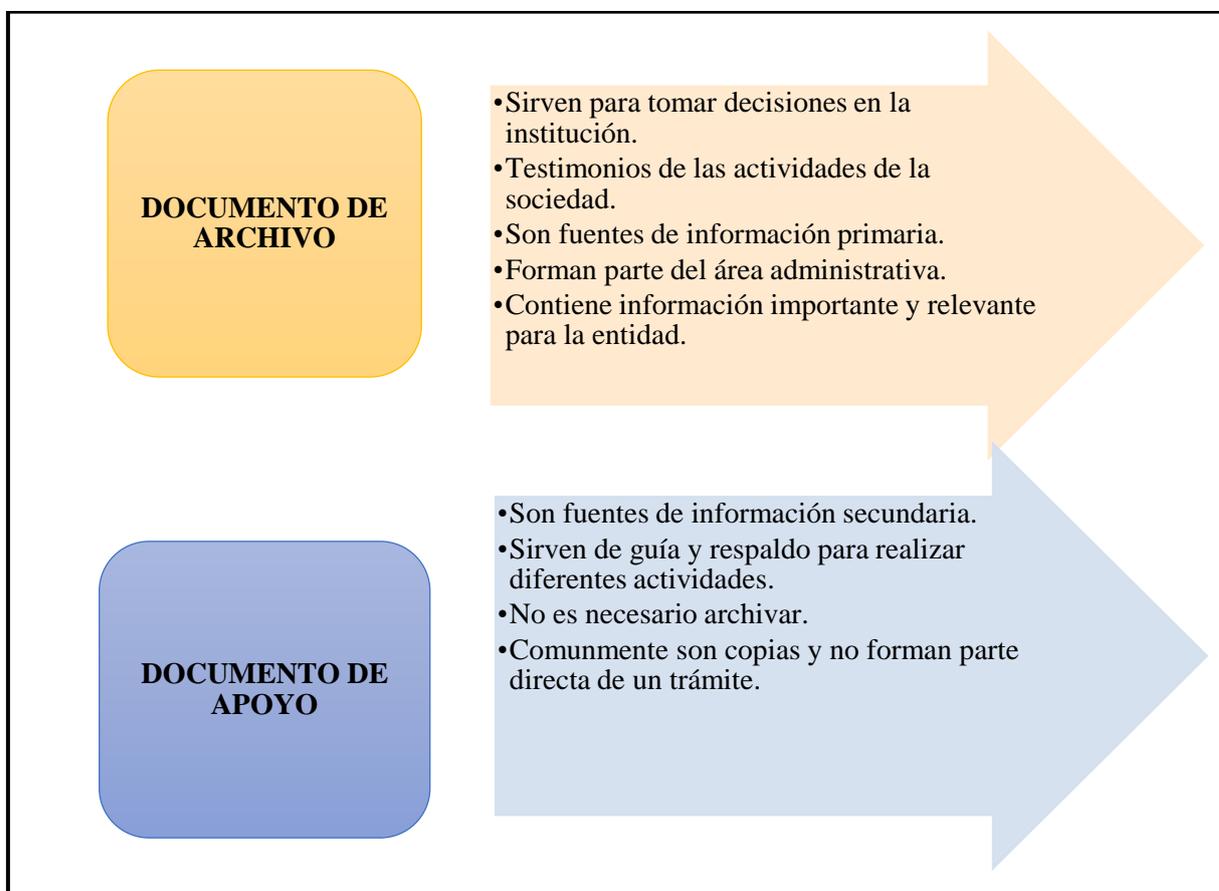


Figura 1. Clasificación de documentos. Elaboración propia (enero 2020)

Dentro del archivo de los documentos también se clasifican en documentos de archivo y de apoyo, los cuales tienen diferentes finalidades dentro de las instituciones, en este caso las secretarías encargadas de recibir y almacenar la documentación deben ser capaces de identificar la importancia, el valor que tienen y de acuerdo con ello tomar decisiones rápidas dentro de los departamentos y el archivo.

1.1.4. Valor de un documento.

(Éthier, 2000), afirma que, existen tres valores que se le pueden atribuir a un documento: el valor administrativo, el valor legal y el valor histórico. Si un documento no tiene alguno de estos valores, eventualmente podrá ser destruido.

Cada documento que se genera o ingresa a la institución tiene su respectivo valor ya sea de carácter administrativo, legal o histórico, esto nos indica claramente que, si no cumple ninguna de estas funciones, el documento podrá ser destruido de inmediato.

Se debe tener muy claro el tipo de mensaje e información que quiere transmitir un documento, ya que muchos nos sirven de referencia para tomar decisiones y solucionar problemas, así mismo existen documentos que solo estorban y no aportan al desenvolvimiento y desarrollo de las actividades tanto de la entidad como de las secretarías.

- **Valor administrativo:**

(Heredia, 2007). Se relaciona con el documento producido que responde a los procesos administrativos de la entidad. Tendrá valor mientras sea de consulta; vigente para sustentar el derecho y obligación de la actividad administrativa hasta que se produzca un nuevo documento.

Todos los documentos, que se encuentren en constante consulta son considerados de valor administrativo, ya que es una información que está vigente dentro de la entidad, por este motivo, se guardan dentro de la oficina para luego transferirlo al archivo. En este caso, los documentos administrativos deben permanecer máximo 2 años dentro de las oficinas para diferentes consultas o trámites, terminado este tiempo si ya no se utiliza y dependiendo su función e importancia podrá pasar al archivo general.

- **Valor legal:**

(Quintero, 2017). Es el valor que tienen los documentos que sirven de testimonio o prueba ante la ley. Son aquellos documentos que sustentan un derecho para el estado o la persona.

Los documentos poseen un valor legal cuando van a servir de evidencia para trámites judiciales, es decir testimonios de algún hecho o situación por comprobarse ante la ley. Esta documentación es de carácter reservado y será manipulado por personal autorizado.

Los documentos de esta índole son muy importantes porque se puede determinar los derechos y obligaciones de trabajadores y empleadores, entre otras cosas. Además, se los debe manejar con mucho cuidado y discreción para no tener problemas ni dificultar el verdadero propósito que tiene esta documentación.

- **Valor histórico:**

(Heredia, 2007), es necesario para reconstruir la historia de una Institución, de una persona. de una actuación, de un tema. Para determinar el valor histórico, los criterios a tener en cuenta son: que los documentos sean testimonio o prueba de funciones substantivas.

Los documentos que tengan una reseña histórica u acontecimiento importante para la entidad, es considerada como un patrimonio que contiene y se basa en información trascendental, útil y veraz para reforzar los antecedentes de estos. Este tipo de documentos, sirven de referencia para conocer el verdadero propósito de las entidades, pues se conoce la historia desde su creación, misión, visión, políticas y los avances que ha tenido con el pasar de los años, esta información es valiosa porque contiene sucesos que en su momento fueron decisivos y sirvieron para la toma de decisiones dentro de las instituciones.

1.1.5. Ciclo de vida de los documentos.

Los documentos que ingresan y salen de la institución deben ser conservados de acuerdo con su vida útil dentro de la misma, es comprobado que muchos papeles sirven de referencia para tomar decisiones, pero también es cierto que hay documentos que solo ocupan espacio físico sin tener un valor significativo para guardarlo dentro de un archivo lo cual confunde y obstaculiza las actividades de una secretaria.

(Quintero, 2017). Los documentos poseen un ciclo de vida dentro de las empresas u organizaciones. Este ciclo comienza cuando se crean o se reciben y acaba cuando se destruyen o se almacenan de manera permanente.

Todos los documentos tienen su respectiva función dentro de la empresa u organización, unos cumplen funciones muy importantes mientras que otros no son de gran utilidad y no tienen caso que reposen dentro de un archivo, mucho menos guardarlos permanentemente, aclarado esto, se puede asegurar que solo se almacena documentos de trascendencia u importancia y que tengan valor legal, administrativo o histórico, por este motivo, se debe reconocer rápidamente que clase de documento se recibe.

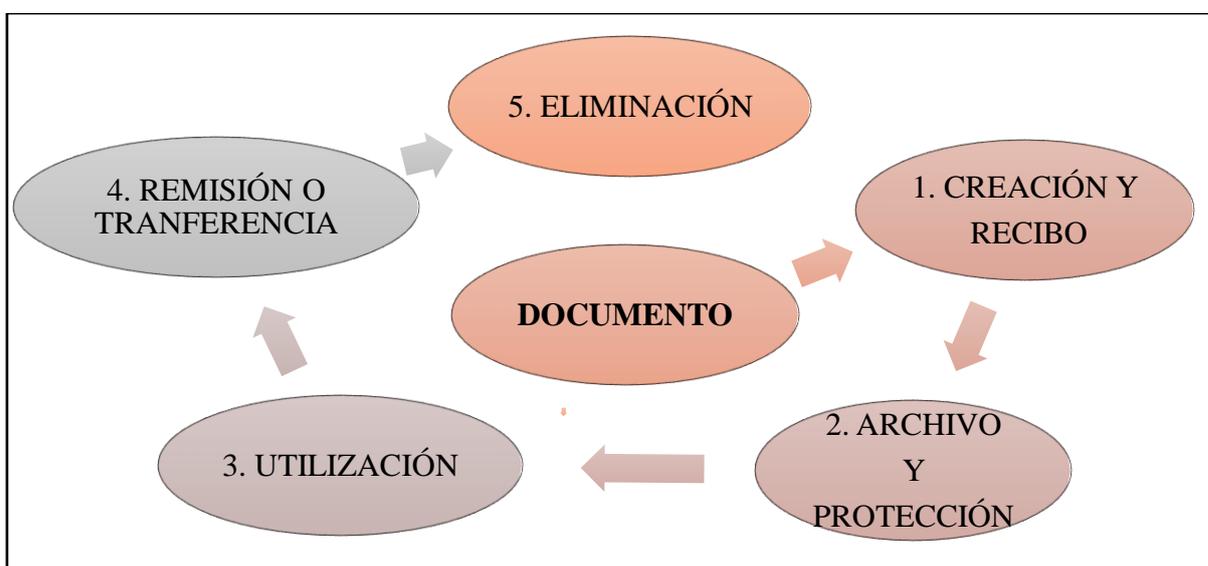


Figura 2. Ciclo de vida de documentos. Tomado de: Administración de empresas (2007). Elaboración propia.

El ciclo de vida de un documento tiene cinco etapas:

- **Creación y recibo.** Aquí se crean los documentos, los cuales tendrán diferentes funciones que cumplir dentro de una institución. Es decir, inicia el ciclo de vida de los documentos, por lo tanto, estos deben cumplir su función de acuerdo con su importancia y necesidad.
- **Archivo y protección.** Se archivan y resguardan los diferentes documentos que requieren de un almacenamiento adecuado para constatar los trámites realizados. Se conservan los documentos que han ingresado, los cuales requieren de mucha protección, la cual debe poseer un buen ambiente y lejos de la humedad porque perjudicaría la nitidez de estos.
- **Utilización.** Los documentos que ingresan y se reciben dentro de las instituciones se utilizan cuidadosamente para consultas de diferentes índoles. Es de suma importancia saber reconocer de inmediato que tipo de documento es y si es consultado frecuentemente.
- **Remisión o transferencia.** Los documentos que son de mucha importancia y trascendencia se deben trasladar a un archivo central, aquí reposaran de acuerdo con las políticas de cada empresa u institución.
- **Eliminación.** Los documentos que no sean de utilidad y solo ocupen espacio físico dentro del archivo, serán eliminados ya que los duplicados o comunicados de rutina no sirven para archivarlos. Esta es la última etapa de un documento.

(Alvarado, 2007), indica que archivar es guardar todos los documentos de tal forma que su localización sea fácil. Esto lo podemos lograr si llevamos buen orden y un sistema funcional, practico, que sea claro, rápido, sencillo, uniforme y objetivo.

Los documentos que se encuentran dentro de la oficina de una dependencia, empresa u organización, deben ser organizados con mucho rigor, teniendo en cuenta las normas y procedimientos para archivar. Además, su numeración y ordenamiento debe ser muy claro, sencillo y de fácil reconocimiento y localización dentro de las mismas. Estos documentos archivados deben tener un orden secuencial y no repetir la codificación para evitar confusiones y alterar el trabajo.

1.2. INFORMACIÓN.

1.2.1. Conceptos.

(Herederó, López, Romo, & Medina, 2019), la información es uno de los activos más importantes hoy en día de las organizaciones, y de manera especial para algunas compañías que operan en determinados sectores de actividad, en donde este recurso se convierte en crítico.

La información dentro de una dependencia es un elemento muy vital para tener un sistema de información claro, ordenado y dispuesto a mejorar las destrezas del personal encargado del archivo de cada departamento de las instituciones, esto ayuda a las secretarías a realizar sus actividades de una forma eficiente, ágil y de calidad. Asegurando la protección y conservación de la información que ha ingresado a la institución para resolver un caso u trámite.

Con respecto al concepto de información, se debe tener en cuenta el papel que desempeña dentro de cada entidad, pues en muchas ocasiones es el eje principal para cumplir a cabalidad con las diferentes actividades que se desarrollan dentro de las instituciones tanto públicas como privadas.

(Heredero, López, Romo, & Medina, 2019). La información, se entiende como todo aquello que sirve para poner de manifiesto la situación del entorno o del sistema, sus objetivos o resultados, y reducir la incertidumbre frente a un proceso de decisión.

La información es una herramienta que relata y evidencia las acciones que se realizan dentro de las diferentes dependencias, por lo tanto, debe conservar el orden y la disciplina adecuada para no alterar los datos y no distorsionar el mensaje que desea transmitir la información.

Para tomar una buena decisión para la empresa, se debe tener muy en cuenta la función de la información, para tener resultados positivos y aumentar la eficiencia y eficacia dentro de cada departamento de las empresas.

(Correa & Díaz , 2010), mencionan que la información es un recurso vital necesario para que la gerencia de cada institución lleve a cabo sus funciones básicas de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades diarias que se realizan.

La información es algo esencial para que las empresas, instituciones y dependencias puedan desarrollar sus actividades normalmente, lo cual contribuye a las funciones básicas como planificar, organizar, dirigir y controlar, lo cual se aplica generalmente dentro de las instituciones ya sean públicas o privadas.

La información cumple un papel muy importante dentro de una dependencia, ya que es considerada como algo que no puede descuidarse y menos perderlo porque se distorsiona el mensaje que dicha institución quiere dar a conocer a sus clientes y personal en general.

(Cadiñanos & Alvarez, 1999), afirman que la confidencialidad de la información en una empresa viene establecida por su dimensión, su sistema jerárquico y el grado de responsabilidad otorgado a su personal.

Toda información que ingrese a la institución debe ser tomada cuidadosamente y con mucha responsabilidad, sin especulaciones que perjudique el trabajo e imagen que la institución ha logrado construir con el paso del tiempo. La persona encargada de esto es la secretaria, la cual debe manejar la información de la empresa con mucha discreción y compromiso de estos.

Es cierto, que no solamente la secretaria es la que recibe la información, también es manipulada por el personal que pertenece a la empresa, pero no es lo mismo, ya que todos poseen un cargo y rango jerárquico diferente, por lo cual cumplen funciones distintas y su desenvolvimiento con la información debe ser la misma.

1.2.2. Características de la información.

Una buena información tiene varias cualidades que la diferencian y resaltan dentro de las entidades:

- **Relevancia:** Se refiere a que la información no debe tener redundancia y se debe destacar y tomar en cuenta lo más importante, es decir no se debe confundir el mensaje que quiere transmitir y no desviar la solución del problema.
- **Exactitud:** La información que se brinda debe ser clara y precisa para no confundir tanto a los usuarios como al personal administrativo de las entidades.
- **Fiabilidad:** La procedencia de la información debe ser confiable y a la vez verídica para obtener mejores resultados al momento de tomar decisiones.
- **Puntualidad:** La información debe ser comunicada de inmediato, sin tardanzas y sin rodeos, de esto depende el nivel de eficiencia y rapidez por parte del personal administrativo.
- **Detalle:** Los detalles que contiene la información deben ser específicos, claros y entendibles para tener una buena toma de decisiones. La menor cantidad de detalles aumenta la posibilidad de tener mejores resultados y un mejor entendimiento sin confundir al resto.
- **Comprensión:** La información debe ser entendida completa y claramente por quienes la manejan y así, transmitir una buena información de manera inmediata.

1.2.3. La información como fenómeno objetivo.

(García, 2011). Desde un punto de vista de razonamiento lógico, cualquier consideración sobre la información debería partir de esta como realidad objetiva, que es captada, almacenada, y utilizada por los entes capaces de procesarla, y que puede ser comunicada por medio de un sistema simbólico.

La información, es compleja para estudiarla, puesto que existe varios conceptos desde varios puntos de vista y perspectivas de otros autores, sin embargo, en este párrafo, se puede decir que la información debe ser muy neutral la cual debe ser almacenada por personas y entidades capaces tanto de recibir como de procesar correctamente la distinta información que ingresa, transmitiendo correctamente el mensaje a la sociedad, además la información debe retroalimentar a las entidades, teniendo en cuenta sus fundamentos de creación y su función a desempeñar dentro de los mismos.

(Jaén, 2006). La información implica la transmisión y recepción del conocimiento e inteligencia, precisa que esta tangible mediante una muestra física. Los documentos o información archivística adquieren diversas matrices dependiendo del uso o finalidad que se les dé.

La información, en si se refiere a los documentos, la cual necesita de mucha habilidad, destreza por parte de las secretarías, esto quiere decir que la información es un papel o documento físico que necesariamente implica diferentes procedimientos para su uso y conservación. La información es vital para las entidades, ya que contiene una variedad de informes, comunicados

entre otras cosas para que las instituciones puedan funcionar y desarrollar sus actividades ante un público y clientes exigentes.

Por lo cual, se puede decir que existen lazos muy fuertes los cuales están ligados por siempre al archivo.

1.2.4. La ética de la información.

(Blázquez, 2000). El derecho a informar y recibir información es un servicio a la comunidad en respuesta a ese derecho fundamental. Su carácter ético se deduce de la naturaleza de justicia, que es en todos sus aspectos una virtud esencialmente ética.

Todo individuo tiene derecho al libre acceso a la información, para responder a sus necesidades y obligaciones con la sociedad. La ética de la información se refiere a la veracidad y autenticidad que garantizan la legitimidad de la información que se brinda y recibe dentro de la sociedad, aplicando todos los valores morales y profesionales, sin la divulgación o circulación de falsa información que perjudique la integridad de un ser humano.

La ética de la información se refiere básicamente a la circulación y libre transmisión de la información en una sociedad que depende de esto para satisfacer y cumplir con sus obligaciones como ciudadanos, basándose en la justicia para poder acceder fácil y libremente a cualquier información que respalde sus necesidades como individuos.

1.2.5. Fuentes de información.

(Huamán, 2011). Son diversos tipos de documentos que contienen información para satisfacer una demanda de información o conocimiento.

Las fuentes de información en las instituciones públicas son indispensables porque se refiere a los tipos de documentos que se generan diariamente, en los cuales se encuentra información importante para transmitir un mensaje o tomar decisiones dentro de las instituciones, es decir en base a los documentos se transmite una información veraz y se satisface a la sociedad.

Mediante las fuentes de información, se pueden obtener datos importantes para continuar y mejorar las labores diarias dentro de las instituciones, esto se obtiene mediante investigaciones, que permiten mejorar varios aspectos administrativos, con respecto a la transmisión y manipulación de la información.

Existen varios tipos de fuentes de información, en el que las empresas se basan para continuar y mejorar el desarrollo de sus actividades administrativas, garantizando la manipulación y transmisión de la información en el círculo social, de manera responsable, eficiente y discreción total.

A continuación, se da a conocer los tipos de fuentes de información que comúnmente se utiliza dentro de las instituciones en general:

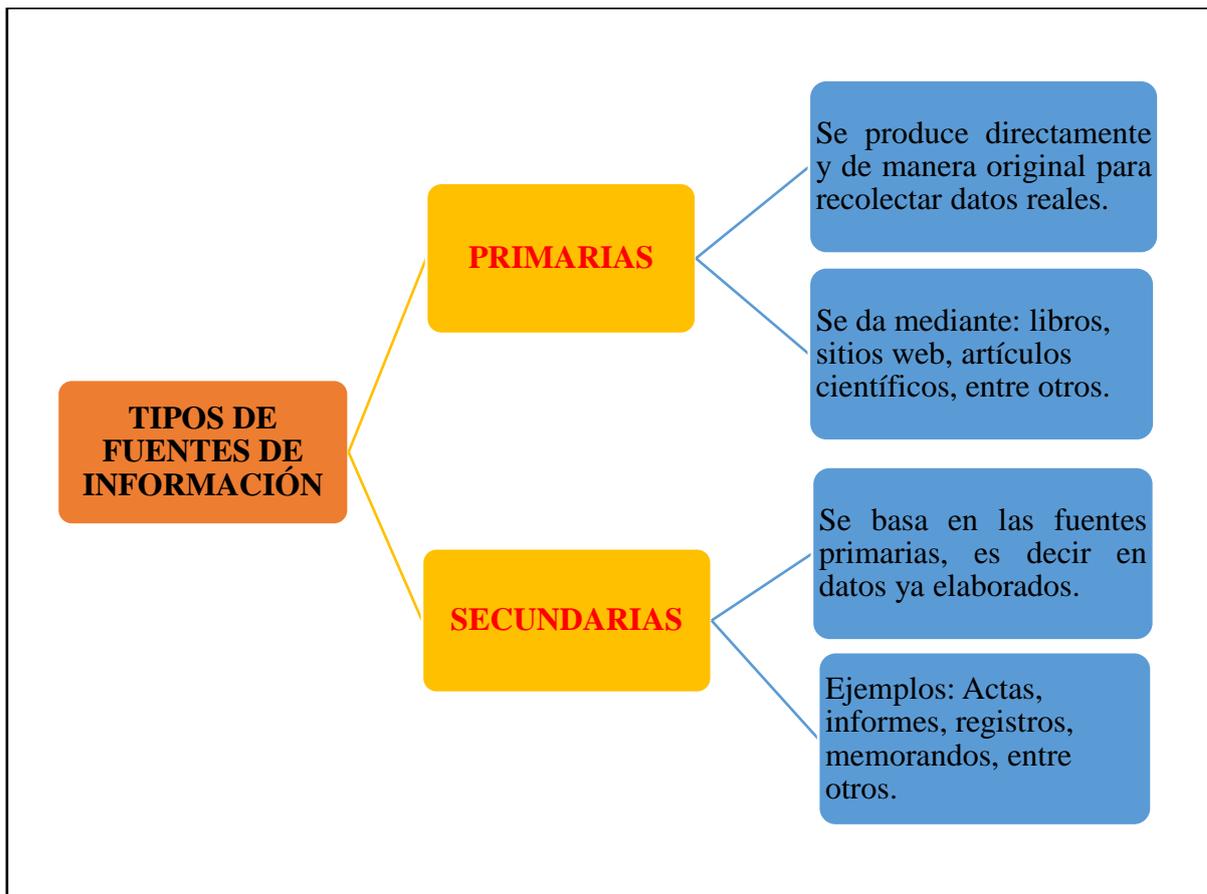


Figura 3. Fuentes de información. Elaboración propia (enero 2020).

En el gráfico se da a conocer los tipos de fuentes de información que generalmente se puede observar dentro de la sociedad. Se clasifican en fuentes primarias que es sencillamente la creación de información, con criterio propio y de manera real mediante investigaciones. Por otro lado, las fuentes secundarias se generan en base a la información ya existente, es decir se sustenta mediante otra investigación.

Sin embargo, existen otras fuentes de información que sirven para la toma de decisiones dentro de las instituciones públicas y privadas de manera directa con la sociedad, proveen información clara y veraz mediante documentos.

1.2.5.1. Fuentes de información documentales.

(Dueñas, 2014). Este tipo de fuentes proporcionan información sobre personas u objetos mediante el acceso a documentos de texto total o parcial siendo estos documentos en sí, el medio por el que se transmite información.

La fuente de información documental se refiere a todo tipo de comunicación que se ve redactada en un papel de manera física o digital, el cual contiene información importante de personas, objetos o acontecimientos de la sociedad.

Este tipo de información sustenta la actividad de los documentos dentro de una entidad pública, puesto que, respalda y corrobora los trámites que realizan los usuarios y funcionarios perteneciente a las entidades públicas o privadas.

1.2.5.2. Fuentes de información institucional en consumo.

(Dueñas, 2014), los organismos públicos tienen como objetivo primordial servir a la ciudadanía, es decir, el servicio público, siendo una de sus obligaciones informar a los ciudadanos sobre las actuaciones que realiza en materia legislativa, económica, sanitaria, etc.

Todas las entidades públicas como los municipios, ministerios, distritos, entre otros, deben proporcionar toda clase de información a la ciudadanía, la cual debe ser verídica, confiable y con fundamento. Es decir, la ciudadanía debe estar al tanto de lo que las autoridades están realizando para su beneficio. Por este motivo, la información debe estar correctamente ordenada y está, debe ser manejada de manera discreta por parte de las autoridades y funcionarios de los organismos públicos.

(Cadiñanos & Alvarez, 1999). Para que de los datos se obtenga información tenemos que analizarlos y organizarlos. Para ello, captarlos, o registrarlos para seguidamente proceder a su elaboración, consiguiendo así transformar los datos en información.

Un dato e información no es lo mismo, ya que un dato se consigue por medio del resultado de algo que se ha realizado, para conocimiento y beneficio de la misma empresa, institución o dependencia. En cambio, la información es algo elaborado, producido que desea transmitir un mensaje, comunicado o por último como constancia a algún hecho o actividad que se ha desarrollado dentro o fuera de la empresa.

Sin embargo, se puede concluir que los datos requieren de un análisis, organización y registro para así convertirlos en información veraz, que puede ser muy útil para el avance y mejoramiento de las mismas instituciones.

1.2.6. Criterio de clasificar la información.

(Martínez, 2018). El criterio de clasificación de los documentos debe permitir una localización de los datos de forma ágil. La optimización del tiempo es fundamental, no se puede perder excesivo tiempo en la búsqueda de un dato.

Los criterios de clasificación, se refiere a la manera de ordenar la información, teniendo en cuenta que los usuarios desean ser atendidos de manera inmediata, por lo tanto, se debe localizar rápidamente la información sea este de manera física o digital para ello se debe tener en cuenta varios criterios como: accesibilidad, rapidez y eficacia.

- **La accesibilidad:** Se refiere a la localización inmediata de la información a través de la organización dentro de los departamento u oficinas.
- **Rapidez:** La demora entorpece el trabajo y, por consiguiente, se tiene cliente insatisfechos, para lo cual, se debe encontrar la información en menos de 5 minutos y así, se da la respectiva información de manera inmediata al pedido.

- **Eficacia:** se refiere a los resultados que se deben obtener al momento de clasificar la información, esto quiere decir, los efectos que consiguen tanto los clientes como las secretarías por una buena clasificación de la información dentro de sus departamentos.

(Alvarado, 2007). La clasificación es el proceso mental mediante el cual se determina el nombre, el asunto, u otro encabezamiento bajo el cual se debe archivar la correspondencia.

La clasificación es un proceso que deben seguir las secretarías e instituciones, para tener un sistema de archivo claro, ordenado dentro de las oficinas o departamentos. Esto contribuye en el orden y almacenamiento de la documentación, de tal manera que las asistentes realicen sus actividades de forma eficiente, ágil y de calidad; asegurando la protección y conservación de la información que ingresa diariamente a las instituciones.

La información física debe ser ubicada en el lugar que le corresponde dentro del archivo, teniendo en cuenta su categoría, valor y función dentro de la institución, mediante una adecuada clasificación que permita localizar la documentación de manera inmediata.

1.2.7. Tipos de clasificación de la información.

La clasificación consiste en formar categorías de documentos que reflejan la estructura del archivo atendiendo a las funciones del organismo en el que se encuentre el archivo. (Hermida Mondelo & Iglesias Fernández, 2014)

Clasificar es la manera de agrupar la información física y digital, teniendo en cuenta el tipo de información y sus características, además, se debe reconocer en qué departamento u organismo se ha producido y recibido la documentación, para así colocar la respectiva descripción del documento.

Dentro de la clasificación, se debe ordenar e identificar los tipos de expedientes y la serie documental a la que pertenece para continuar con el orden lógico y secuencial dentro del área de archivo, esto a su vez permite la localización rápida de la información. Para lograr esto, existen tres tipos de clasificación de la información que comúnmente se utilizan en las instituciones públicas o privadas:

- **Método Alfabético.**

(Parera, 2011). La clasificación alfabética comprende tantas clases principales como letras del alfabeto. Este sistema de clasificación es uno de los más antiguos y sencillo.

El método alfabético se construye por letras del alfabeto, lo cual resulta muy sencillo para las secretarías, ya que solamente se basa en consonantes e incluso se puede utilizar los mismos nombres y apellidos de las personas. Este es un método muy común, que lo utilizan en las instituciones educativas para reconocer fácilmente la documentación de un estudiante, se basa únicamente en sus nombres y apellidos. También es utilizada en los Municipios y demás instituciones que brindan servicio a la sociedad, teniendo en cuenta los nombres de las diferentes comunidades de las ciudades.

- **Método Numérico.**

(Parera, 2011), dice que consiste en la ordenación de documentos de acuerdo con números de código. El número de código puede ser una parte del documento o puede asignarse al documento por la persona responsable del archivo.

Este método se basa en la utilización de la serie de números que se asigna a cada documento, se puede tomar en cuenta el año, mes, número de oficio, y orden en el que ingresa cada documento a la institución, esto es primordial y facilita la ordenación y localización rápida de la información con su respectiva codificación dentro del archivo.

Es decir, se inicia la numeración desde el 0 hasta el infinito, no existe un límite indicado para agrupar y almacenar los documentos. Este tipo de clasificación es muy conveniente para las oficinas y departamentos que no poseen un espacio físico amplio.

- **Método temático o ideológico.**

(Almeida, 2002), es una forma que se utiliza para la clasificación y ubicación lógica de la documentación, de acuerdo al tema técnico o materia y se coloca por fechas, de modo que las antiguas queden atrás y las recién recibidas primeras.

La autora quiere decir que la documentación se centra y se clasifica de una manera más actual, técnica y lógica, lo cual quiere decir que se ordena a partir de las fechas en que se originaron, meses y días, así pues, se coloca de manera que las antiguas queden atrás y las que se han recibido actualmente estén al principio, ya que en muchas ocasiones la documentación reciente, está constantemente en consultas y tramites diariamente.

- **Método Geográfico:**

(Guerrero, 2017). En este sistema de clasificación el criterio de ordenación a seguir son los lugares geográficos, de acuerdo con las divisiones territoriales. Se suele emplear el orden alfabético.

Generalmente, los Municipios u organismos públicos de cada cantón, están conformados por comunidades aledañas, localidades, calles, los cuales generan e introducen cierto tipo de información para ser atendido.

En este caso, también se puede utilizar el método geográfico que se refiere a la ordenación de la documentación teniendo en cuenta los nombres de las comunidades pertenecientes al Cantón y siguiendo las letras del alfabeto. Es decir, se emplea dos métodos de clasificación, lo que resulta muy sencillo dentro del archivo y beneficioso para la población.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipos de Investigación.

2.1.1. Investigación Descriptiva.

Es decir, se utilizó este método porque, se recolecto información con respecto a las variables las cuales son manejo de documentos e información, que sirvió de referencia base para formular conceptos, definiciones e incluso para buscar una solución al problema.

2.1.2. Investigación Documental.

Contribuyó en gran parte en la búsqueda de información para sustentar y fundamentar en el marco teórico, esto se logró por medio de investigaciones en libros, fuentes de internet y otros elementos que ayudaron a analizar y profundizar toda la información recopilada.

2.1.3. Investigación de campo.

Mediante este tipo de investigación, se logró comprender y estudiar el problema que presentan los departamentos del GAD Municipal Santa Ana de Cotacachi, acudiendo al lugar que se somete a investigación. Es decir, nos ayudó a estudiar y analizar las actividades diarias que realizan las secretarias para manejar la documentación de archivo.

2.1.4. Investigación Aplicada.

Con este tipo de investigación, se logró llevar a la práctica, ya que no solamente basta con tener conocimientos teóricos sino también aplicarlos y así, obtener más información y conocimiento acerca del manejo de documentos. Se utilizó este tipo de investigación porque se tiene una propuesta para resolver la problemática que se ha detectado dentro de la entidad por medio de la investigación. Es decir, se socializó la propuesta a las secretarias.

2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

2.2.1. Encuesta 1.

La encuesta se realizó a los usuarios que asisten a esta institución, esto contribuyó a conocer los verdaderos inconvenientes que los usuarios según su experiencia creen que las secretarias tienen dentro del manejo de los documentos e información.

2.2.2. Encuesta 2.

Esto se realizó a las secretarias que laboran dentro de esta institución, se pudo comprobar las deficiencias que tienen en cada departamento del GAD Santa Ana de Cotacachi, al momento de la búsqueda de la información. Podremos determinar su eficiencia y eficacia para encontrar un documento y si no lo encuentran como lo resuelven.

2.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

- 2.3.1. ¿Cuál es la situación actual del manejo de documentos dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi?
- 2.3.2. ¿Qué incidencias tiene el inadecuado manejo de documentos en los usuarios que asisten al GAD Municipal Santa Ana de Cotacachi?
- 2.3.3. ¿Qué papel cumple la información dentro de los departamentos del Municipio de Cotacachi?
- 2.3.4. ¿De qué manera se manipula y transmite la información por parte de las secretarías que laboran en el GAD Santa Ana de Cotacachi?

2.4. MATRIZ DIAGNÓSTICA.

Tabla 1
Matriz Diagnóstica

OBJETIVOS DIAGNOSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Conocer el procedimiento que se lleva a cabo para la manipulación de los documentos.	Manejo de documentos	-Concepto de manejo de documentos. -Concepto de documento. -Clasificación de los documentos -Valor de los documentos -Ciclo de vida de los documentos	-Encuestas -Encuesta	-La encuesta se realizó a los usuarios que acuden a esta entidad pública. -La encuesta se aplicó a las secretarías de cada departamento del Municipio.
Analizar las maneras de organizar, guardar y conservar la información.	Información	-Conceptos de información. -Características de la información. -La información como fenómeno objetivo. -La ética de la información. -Fuentes de información. -Criterios de eficacia de la clasificación.	-Encuestas -Encuesta	-La encuesta se realizó a los usuarios que acuden a esta entidad pública. -La encuesta se aplicó a las secretarías de cada departamento del Municipio.

Nota: Elaboración propia. Fuente: Matriz Diagnóstica.

2.5. PARTICIPANTES.

La contabilización de los participantes se realizó tomando en cuenta a las ocho secretarías de los departamentos del GAD Santa Ana de Cotacachi, así mismo, para las encuestas se tomó en cuenta a los usuarios que acuden de forma diaria.

Tabla 2

Participantes de la investigación

PARTICIPANTES	NÚMERO
Secretarías	8
Usuarios	30
TOTAL	38

Nota: Elaboración propia. Fuente: GAD Municipal Cotacachi

2.6. PROCEDIMIENTO Y PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS.

Para el análisis de datos en la interpretación de resultados, se utilizó una aplicación básica como Microsoft Excel, donde se introdujo los números enteros y reales para luego transformarlos en porcentajes.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

3.1. Encuesta aplicada a las secretarías de los departamentos del gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi.

1. ¿Cree que proteger y cuidar los documentos que ingresan al archivo y a cada departamento del municipio es importante?

Tabla 3

Protección y cuidado de los documentos en los departamentos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Importante	8	100%
Poco Importante	0	0%
No es importante	0	0%
TOTAL	8	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarías del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: Las secretarías de los diferentes departamentos del Municipio de Cotacachi a las cuales se aplicó las encuestas, mencionan que es muy importante la protección y cuidado de los documentos que ingresan a sus departamentos. Sin embargo, existen falencias en el cuidado y protección de los documentos, empezando por los espacios físicos de los departamentos que son inadecuados para cuidar la integridad de estos.

2. ¿Sabe usted si los documentos que reposan en archivo general de este establecimiento están ordenados de acuerdo con su valor e importancia?

Tabla 4

Los documentos del archivo general están ordenados según su valor

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	25%
NO	5	62%
Desconoce	1	13%
TOTAL	8	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarías del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: Dentro de este parámetro, la mayoría de los participantes revela que no tienen conocimiento de que los documentos del archivo general estén ordenados de acuerdo con su valor e importancia. Por lo tanto, en esta investigación se evidencia la descoordinación dentro del proceso de clasificación en el manejo de documentos e información que existe entre los ocho departamentos del Municipio y el Área de Archivo General.

3. ¿Cree Ud. que el espacio físico en el que se encuentran los documentos es el adecuado?

Tabla 5

Espacio físico de los documentos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	25%
NO	6	75%
Tal vez	0	0%
TOTAL	8	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuestas a las secretarías del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: Las asistentes de los departamentos, afirman que el espacio físico en el que se encuentran los documentos no es el adecuado, lo cual influye directamente con el almacenamiento y permanencia de la vida útil de los documentos. Los documentos son archivados dentro de cada departamento, donde el espacio físico es muy estrecho lo cual dificulta con su movilización en su área de trabajo, y esto a su vez da origen a la acumulación de la documentación sobre los escritorios, transmitiendo una mala imagen a la sociedad.

4. ¿Usted cree que la agilidad para encontrar cierta información se ve reflejada en una buena clasificación del archivo?

Tabla 6

Clasificación del archivo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	87%
NO	0	0%
Tal vez	1	13%
TOTAL	8	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta a las secretarías del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: La mayoría de las personas encuestadas mencionan que, la agilidad para encontrar los documentos está reflejado en una buena clasificación del archivo, lo cual es de suma importancia para tener un mejor y rápido acceso a la información. A pesar de esto, las deficiencias en el proceso de clasificación en el manejo de documentos e información son muy evidentes porque está reflejado en la insatisfacción constante por parte de los usuarios al momento de acudir a la institución por información que en muchos casos no es atendido de inmediato.

5. ¿Dentro de este departamento, que tipo de clasificación es la que más utiliza para la organización de documentos e información?

Tabla 7

Tipo de clasificación que utilizan los departamentos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Alfabéticamente	1	12%
Numéricamente	2	25%
Por tramites	5	63%
Otro	0	0%
TOTAL	8	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarias del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: Para la organización y archivo de los documentos, la mayoría de las secretarias de los departamentos utilizan su propio método de clasificación. Sin embargo, la más utilizada es la clasificación por tramites, también lo hacen de manera numérica, y una mínima parte aplica la clasificación alfabética. Por lo tanto, se comprueba nuevamente la descoordinación entre departamentos con respecto al proceso de clasificación en el manejo de documentos e información.

6. ¿Según su experiencia, la manera de clasificar la información, le permite ubicar y encontrar la documentación requerida por los usuarios de manera?

Tabla 8

Ubicación de la información

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Rápida y eficiente	0	0%
Tiene dificultades	8	100%
Con demora y sin resultados	0	0%
No encuentra la información.	0	0%
TOTAL	8	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarias del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: La mayoría de las secretarias afirman que su manera de clasificar la información, no les permite ubicar la documentación de manera rápida y eficiente, tienen dificultades, esto se ve influenciado por la mala aplicación de los diferentes métodos de clasificación que utilizan dentro del archivo para la organización de la documentación, además, el espacio físico que no es el adecuado, lo cual genera un problema en la entidad y en los usuarios.

7. ¿Cree Ud. que es importante la implementación de un manual sobre el proceso de clasificación en el manejo de documentos e información?

Tabla 9

La importancia de implementar un manual para el manejo de documentos e información

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Importante	4	50%
Importante	3	37%
Poco importante	1	13%
TOTAL	8	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarias del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: En este parámetro las secretarias, manifiestan que es muy importante la implementación de un manual sobre el proceso de clasificación en el manejo de documentos e información como una guía física que refuerce sus conocimientos de archivo y por ende ayude a complementar sus habilidades y destrezas secretariales, aplicando todos los procesos de clasificación para tener una buena organización de la documentación.

8. ¿Cree que la entrega inmediata de la información al usuario mejora el desenvolvimiento de las secretarias dentro del archivo?

Tabla 10

Satisfacción de los usuarios

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	87%
NO	0	0%
Tal vez	1	13%
TOTAL	8	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarias del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: Las secretarias afirman que la entrega inmediata de la información a los usuarios mejora el desenvolvimiento de las secretarias dentro del archivo y esto a su vez, genera la satisfacción del usuario. La agilidad para localizar la información permite a las secretarias reducir el tiempo de espera a los usuarios, brindando una información oportuna y veraz.

3.2. Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al Gobierno Autónomo Descentralizado santa Ana de Cotacachi.

1. ¿Usted cree que los documentos que reposan en esta institución están archivados de manera adecuada?

Tabla 11

Archivo adecuado de documentos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
MUY ADECUADO	0	0%
ADECUADO	4	13%
INADECUADO	3	10%
DESCONOCE	23	77%
TOTAL	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarías del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: La mayoría de los usuarios encuestados, mencionan que desconocen si los documentos que se encuentran dentro del GAD Santa Ana de Cotacachi se encuentran archivados de manera adecuada, esto evidencia que los usuarios no tienen conocimiento sobre la información que manejan las secretarías de los departamentos del Municipio y de la integridad de los mismos, además indican que para que los documentos estén archivados de manera adecuada la infraestructura de la institución debe ser más amplia para guardar toda la cantidad de documentación que se genera diariamente.

2. ¿Al momento de buscar y encontrar información que Ud. requiere las secretarías del municipio actúan?

Tabla 12

Eficiencia de la secretaria en la búsqueda de información

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Con rapidez y eficiencia	6	20%
Con lentitud y sin resultados.	5	17%
De manera muy demorosa	19	63%
TOTAL	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarías del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: La mayoría de los encuestados, afirman que las secretarías del municipio actúan de manera muy demorosa, al momento de localizar la documentación que requieren, lo cual no beneficia para nada a la institución y por consiguiente a los usuarios. Esto demuestra claramente que existe un problema en el proceso de clasificación en el manejo de documentos e información dentro de los departamentos, y se sustenta la investigación.

3. ¿El sistema de archivo y espacio físico que utilizan para almacenar los documentos e información dentro de esta entidad pública es?

Tabla 13

El Sistema de archivo y espacio físico

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy seguro	6	20%
Poco seguro	12	40%
Confiable	7	23%
Inseguro	5	17%
TOTAL	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarías del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: Según las cifras de las encuestas realizadas a los usuarios, en general consideran que el sistema de archivo y espacio físico que se utiliza dentro del Municipio de Cotacachi es poco seguro, lo cual influye directamente en el manejo de documentos e información. En este caso existe una inconformidad por parte de los usuarios al no tener la seguridad de la protección y almacenamiento de los documentos dentro de esta institución, pues no garantiza su adecuada conservación e integridad de estos.

4. ¿De acuerdo con su experiencia, la mala clasificación y organización de la información por parte de las secretarías le provoca insatisfacción?

Tabla 14

Insatisfacción por mala clasificación y organización de la información

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	33%
Casi siempre	17	57%
Rara vez	0	0%
Nunca	3	10%
TOTAL	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarías del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: La mala clasificación y organización de la información por parte de las secretarías del Municipio, provoca a los usuarios insatisfacción casi siempre, lo que comprueba que existe una problemática dentro de la institución que se origina por la descoordinación de los departamentos con respecto al proceso de clasificación en el manejo de documentos e información, esto debe ser solucionado de inmediato, porque también se ve reflejado en la demora de elaboración de respuestas, información incompleta y en la satisfacción del usuario.

5. ¿Cómo califica el desenvolvimiento de las secretarías de esta entidad con respecto a la búsqueda y manejo de documentos e información?

Tabla 15

Desenvolvimiento secretarial en el manejo de documentos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorio	0	0%
Satisfactorio	8	27%
Regular	20	67%
Malo	2	6%
TOTAL	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarías del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: La mayoría de los encuestados, califican como regular el desenvolvimiento de las secretarías con respecto a la búsqueda y manejo de documentos dentro de los departamentos del Municipio. Esto es perjudicial para la institución porque la secretaria es la imagen de la institución y como tal debe ser eficiente y responder a la demanda de documentos e información, lo cual respalda al trabajo de investigación para el desarrollo de una propuesta que ayude en el desenvolvimiento de las secretarías en su área de trabajo.

6. ¿Según su criterio, la pérdida de documentos dentro de una entidad pública se debe a?

Tabla 16

Lo que influye en la pérdida de documentos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
La mala organización del archivo.	13	44%
Descuido de las secretarías.	10	33%
Falta de conocimiento.	6	20%
Espacio físico inadecuado.	1	3%
TOTAL	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarías del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: Los usuarios creen que la pérdida de un documento dentro de una entidad pública se debe a la mala organización del archivo por parte de las secretarías o personas encargadas de esta actividad. Así mismo, una parte considerable indica que también se debe al descuido de las secretarías y a la falta de conocimiento dentro del archivo. Consideran que todo esto, no beneficia a la ciudadanía en general porque las instituciones públicas, deberían garantizar la vida útil de los documentos, evitando las pérdidas de los mismos, lo cual garantiza el cuidado y protección de la documentación.

7. ¿Usted cree que es necesario implementar un manual del proceso de clasificación en el manejo de documentos e información dirigido a las secretarias del GAD Santa Ana de Cotacachi?

Tabla 17

Importancia de implementar un manual del manejo de documentos e información

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	97%
NO	0	0%
Tal vez	1	3%
TOTAL	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarias del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: La gran parte de los encuestados, están de acuerdo en que es muy necesario implementar un manual de procesos de clasificación en el manejo de documentos e información dirigido a las secretarias del GAD Santa Ana de Cotacachi, consideran que es importante que las secretarias mantengan un documento físico como guía para cumplir con mayor eficiencia y calidad sus labores secretariales y archivísticas, aumentando su conocimiento en esta área.

8. ¿Cree que este manual contribuirá al desenvolvimiento de las secretarias dentro del archivo y mejore la agilidad en la localización de la información?

Tabla 18

Contribución en el desenvolvimiento mediante el manual

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	97%
NO	0	0%
Tal vez	1	3%
Para nada	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuestas a las secretarias del Municipio de Cotacachi julio 2019

INTERPRETACIÓN: Los usuarios indican que el manual sobre el proceso de clasificación en el manejo de documentos e información si contribuirá al desenvolvimiento de las secretarias dentro del archivo, mejorando la agilidad en la localización de la información. Afirman que, si tienen un documento como refuerzo para su conocimiento, sería más fácil organizar el archivo y el almacenamiento de la documentación.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

TÍTULO DE LA PROPUESTA.

Manual de procesos de clasificación en el manejo de documentos e información de las secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi.

JUSTIFICACIÓN.

La elaboración del manual de procesos de clasificación para el manejo de los documentos e información dirigido a las secretarías pertenecientes al GAD Municipal Santa Ana de Cotacachi sirvió de referencia y guía para desarrollar adecuadamente los diferentes procedimientos con respecto a los documentos. El manual, tiene contenidos de conceptos que aportan y facilitan el trabajo de las secretarías dentro de cada departamento de esta entidad pública.

Mediante esta herramienta que se implementó como solución al problema principal, se comprobó que las secretarías del GAD Santa Ana de Cotacachi mejoraron sus habilidades secretariales y archivísticas dentro de su área de trabajo, lo cual ha afectado directamente a la entidad y a los usuarios que acuden diariamente a realizar diferentes actividades de carácter personal.

Este manual, respondió a las necesidades (problemáticas) que surgieron por el inadecuado manejo de documentos e información dentro de esta dependencia, mejorando el proceso de clasificación de la documentación dentro del archivo y agilizó la ubicación de estos para brindar una información de calidad, garantizando la seguridad y confiabilidad.

OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

Implementar un manual sobre el proceso de clasificación en el manejo de documentos e información, mediante la identificación rápida y eficiente de la documentación por parte de las secretarías, facilitando su ubicación dentro de los departamentos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos de clasificación que se utilizan en el manejo de documentos e información dentro de los departamentos
- Mejorar la manipulación de documentos, ubicando de inmediato la información dentro del GAD Santa Ana de Cotacachi.
- Facilitar el acceso a la información de manera rápida y eficiente.
- Socializar la propuesta a las secretarías pertenecientes al GAD Santa Ana de Cotacachi.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi, está ubicado en la Provincia de Imbabura, Cantón Cotacachi, en las calles Gonzales Suarez y García Moreno.



Figura 4. Municipio de Cotacachi. Tomado de: Google Maps.



Figura 5. GAD Municipal Santa Ana de Cotacachi. Elaboración propia.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL



“MANUAL DE PROCESOS DE CLASIFICACIÓN EN EL MANEJO DE DOCUMENTOS E INFORMACION DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SANTA ANA DE COTACACHI”



AUTORA: SAMIA NICOLE BONILLA VELÁSQUEZ

IBARRA 2019

INTRODUCCIÓN

Existen varios procesos útiles para el adecuado manejo de documentos dentro de una entidad pública, es muy importante aplicar estos procesos para así simplificar la búsqueda y reconocimiento de la documentación entre tanta información que reposa en este sitio. Además, se obtiene mayores resultados en el desenvolvimiento secretarial, pues, al aplicar un solo proceso en todos los departamentos facilitan la organización de los documentos, teniendo en cuenta su valor e importancia.

Por otro lado, se dará a conocer los diferentes tipos de clasificación que existe para ordenar la información dentro de una oficina y especialmente dentro de los archivos, esto permitirá encontrar la documentación requerida por los usuarios de manera inmediata y al mismo tiempo se cumple con los clientes, es decir, se les brinda satisfacción.

PROCESO N° 1: LA ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.

DEFINICIÓN: La organización de documentos, es la forma de instalar la documentación física y digital de manera ordenada, siguiendo una secuencia.

PROCESO:

- Reunir toda la documentación en un solo sitio.
- Separar los documentos por sus temas y luego por años.
- Realizar el folio de los documentos que se encuentran en las carpetas de archivo.
- Etiquetación de libros, empastados y carpetas de archivo.
- Ordenar la documentación en las respectivas estanterías.
- Digitalización de la información física.

GRÁFICO

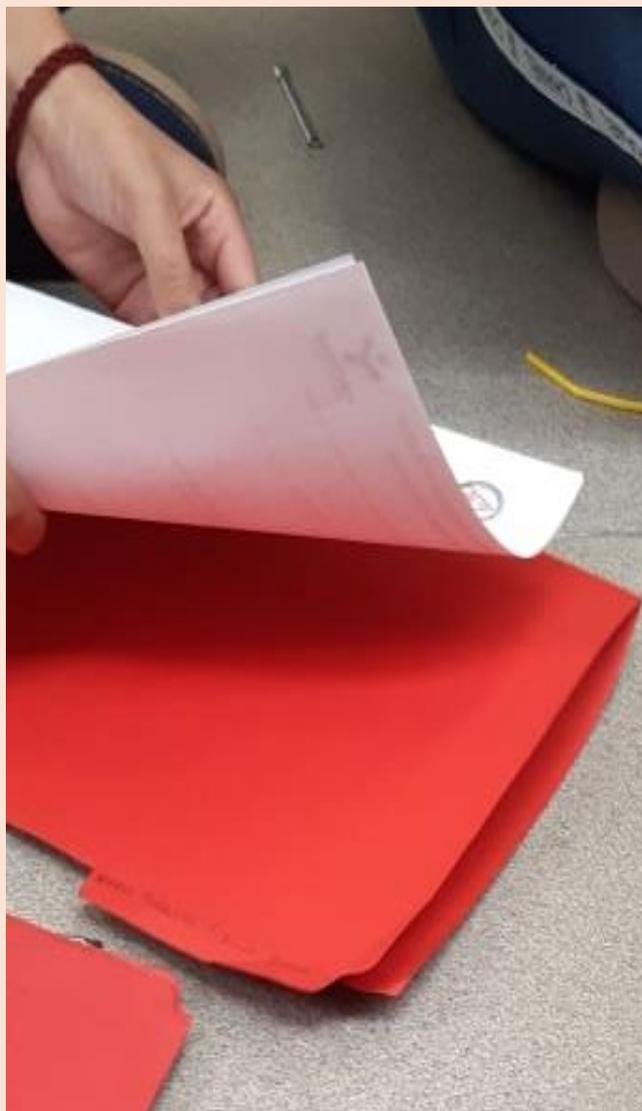


Figura 6. Organización de documentos. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: Tener los documentos organizados, trae sus beneficios, principalmente facilita el acceso inmediato a la documentación que los usuarios requieren, mejorando la eficiencia y satisfacción de estos. Al identificar un documento entre tanta información se evidencia una buena organización de los documentos por parte de las secretarías.

PROCESO N° 2: MANERA FÍSICA DE ORGANIZAR LA INFORMACIÓN

DEFINICIÓN: La manera física de organizar los documentos dentro del archivo, quiere decir formar varios conjuntos de documentos, que tengan relación entre sí. El espacio físico debe ser el adecuado para garantizar la conservación de los documentos.

PROCESO:

- Agrupar toda la documentación física.
- Realizar la depuración de los documentos, eliminando los duplicados, copias.
- Foliar la documentación de manera consecutiva, sin repetir la numeración.
- Clasificar y etiquetar los documentos según su valor, tema, años.
- Guardar y ubicar la documentación en las estanterías, siguiendo la secuencia.
- Realizar un inventario de toda la documentación que se encuentra dentro del archivo.

GRÁFICO:



Figura 7. Archivo físico de la información. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: Organizar los documentos de manera física, es algo común dentro de las entidades públicas, para tener una evidencia tanto de la historia como, respaldos de los trámites importantes realizados en el transcurso de los años. Además, contribuye en la localización de la documentación, mediante la identificación inmediata dentro del área de archivo.

PROCESO N° 3: **MANERA DÍGITAL DE ALMACENAR LOS DOCUMENTOS.**

DEFINICIÓN: El almacenamiento de los documentos de manera digital, permite acceder fácil y rápidamente a la información o respuesta que requieren los usuarios, evita la pérdida, deterioro y la acumulación innecesaria de los documentos.

PROCESO:

- Clasificar los documentos físicos que se van a digitalizar.
- Escanear cada documento de forma clara y entendible, por medio de una impresora.
- Crear carpetas en el ordenador con su respectivo identificativo para no distorsionar la información.
- Utilizar base de datos o escoger un sistema de archivo digital.
- Colocar la documentación escaneada en cada carpeta de archivo digital.
- Guardar los documentos digitales de manera confiable y segura, sin descuidar la organización.

GRÁFICO:

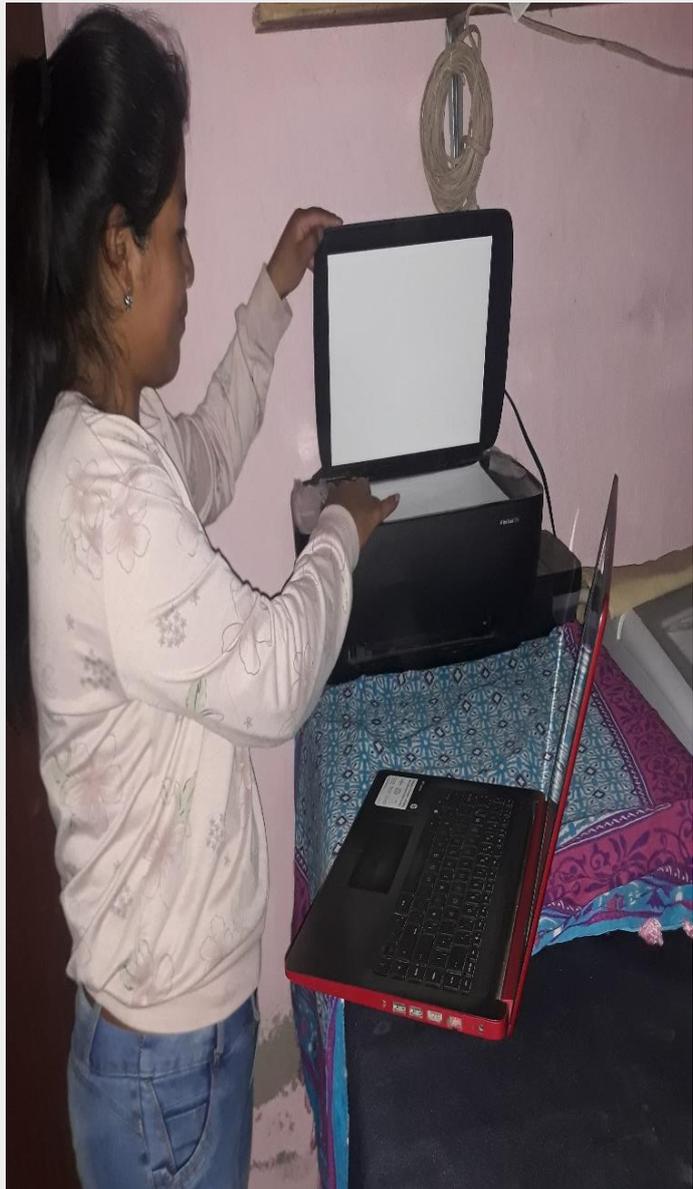


Figura 8. Archivo Digital. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: Digitalizar los documentos, ahorra tiempo, espacio y costos, además, permite encontrar la documentación de manera más ágil, la conservación de la información es más segura y duradera.

PROCESO N° 4: **EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.**

DEFINICIÓN: El expediente administrativo es la agrupación total de toda la información desde su inicio (creación), hasta la finalización de un trámite.

PROCESO:

- Formar las respectivas series o subseries documentales.
- Ordenar los expedientes, siguiendo la secuencia del trámite.
- La foliación de cada expediente debe ser de manera continua sin repetir la numeración.
- Guardar los expedientes administrativos, que se resolvieron, de manera ordenada.
- Los expedientes que siguen en consulta deben permanecer dentro de la oficina hasta que se cierre su proceso.

GRÁFICO:



Figura 9. Expediente administrativo. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: Conocer acerca del expediente administrativo, mejora el desenvolvimiento de las secretarías, les permite diferenciar una documentación de otra, teniendo en cuenta la función que debe cumplir cada documento dentro del archivo.

PROCESO N° 5: SERIES DOCUMENTALES.

DEFINICIÓN: Se entiende por serie documental, los códigos o etiquetas que se les da al conjunto de expedientes, para diferenciarlos y reconocerlos de los demás dentro del área del archivo.

PROCESO:

- Identificar el departamento donde se generó el documento.
- Establecer temas claros y entendibles a los expedientes.
- Dar una codificación única al conjunto de expediente, para diferenciarlos dentro del archivo, teniendo en cuenta la numeración de cada unidad administrativa.
- Determinar la tipología documental y su procedencia, es decir detallar los documentos que se encuentran en los expedientes y su lugar de destino o producción.
- Clasificar y guardar las series documentales.

GRÁFICO:



Figura 10. Serie documental. <https://bit.ly/2rN4cuQ>

CONCLUSIÓN: Las series documentales, ayudan a diferenciar un grupo de expedientes administrativos dentro de las estanterías, disminuyendo las dificultades para encontrar un documento, así mismo resolviendo con eficacia la petición de los usuarios.

PROCESO N° 6: LA CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.

DEFINICIÓN: Al conjunto de documentos o expedientes, se les da un código numérico, alfabético, o alfanumérico, para diferenciarlos de la demás información, puesto que existe cantidad de información almacenada que dificulta la organización.

PROCESO:

- Establecer un solo tipo de codificación, es decir numérico, alfabético entre otros.
- Proporcionar un código diferente a cada departamento porque no todos tienen la misma documentación.
- Depende el documento, trámite se realizará esta identificación.
- Realizar esta identificación mediante un computador.
- La codificación debe ser única, clara y sencilla para su fácil reconocimiento.

GRÁFICO:



Figura 11. Modelo de codificación. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: La codificación mejora tanto la distribución como la localización de la información, para lograr esto el código debe ser único y original, además, garantiza una buena organización de los documentos.

PROCESO N° 7: LA ETIQUETACIÓN

DEFINICIÓN: La etiquetación de los documentos son la manera de asignar pestañas donde se da a un nombre a la documentación de manera que permita acceder a ellos de manera ágil y eficiente.

PROCESO:

- Anotar todos los tipos de documentación que reposa en el departamento.
- Especificar asunto, año, numero de tomos si hubiera, la codificación asignada.
- Realizar las etiquetas en un solo tamaño en la computadora, introduciendo todos los detalles del documento, empastado, carpetas, entre otros.
- Pegar las etiquetas o pestañas en toda la documentación, esto garantiza identificar cada documento de los demás.

GRÁFICO:

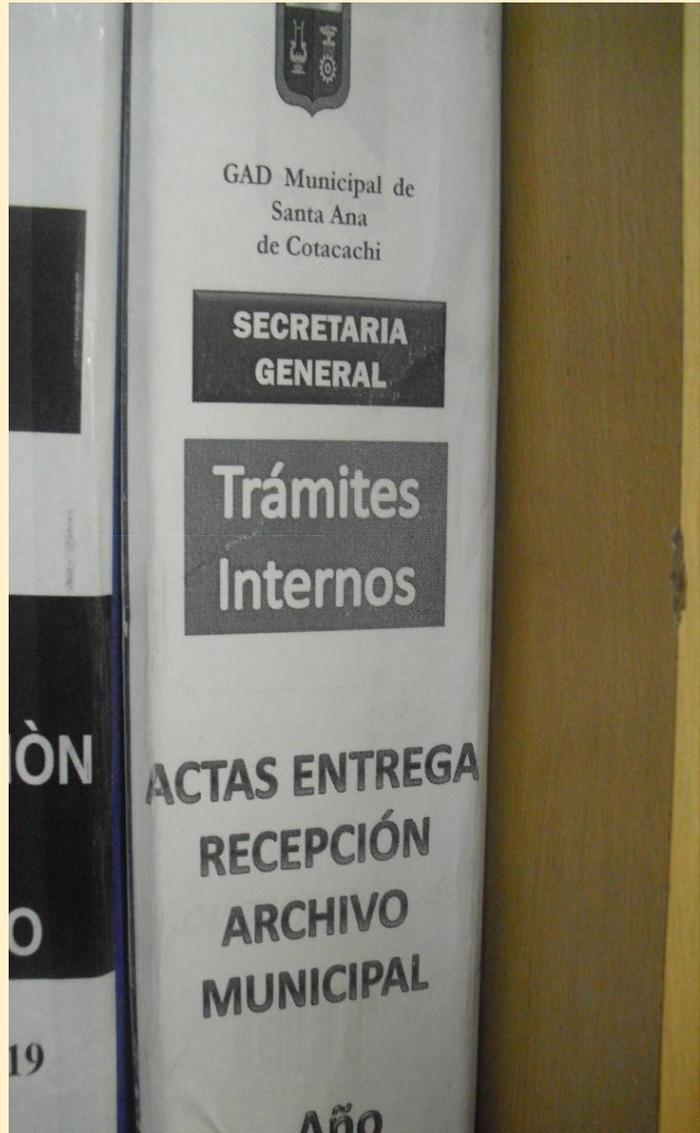


Figura 12. Modelo de etiqueta en GAD Cotacachi. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: Todo documento que repose dentro del archivo o departamento, debe estar con su respectiva etiqueta, para identificar el tipo de información que contiene, esto permite su fácil acceso y su localización de manera efectiva.

PROCESO N° 8: EL REGISTRO Y ARCHIVO DOCUMENTOS.

DEFINICIÓN: Se refiere al control que se debe realizar a la documentación que ingresa o sale de la institución, antes y después de archivarlos para evitar confusiones y malentendidos dentro de las oficinas.

PROCESO:

- Realizar una hoja de control del registro de ingreso, préstamo y salida de documentos.
- Identificar el tipo de documento y el papel que desempeñará dentro de la institución.
- Ingresar la documentación con fecha, hora y departamento de destino en una hoja de control de documentos.
- Entregar una copia de recibido al usuario.
- Dirigir a su destino al documento y digitalizarlo.

GRÁFICO:

FICHA DE COPIAS DE ARCHIVO MUNICIPAL

FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	DEPARTAMENTO	DOCUMENTACION	NÚMERO DE COPIAS	FIRMAS
31-01-20	Arango A.	Proc. Sigatca	Contratos	35	[Firma]
	CUSTODIADO	COMSERVIS	INFORME	28	[Firma]
03-02-2020	Herbert Samayoa	TIC	Actas Anales	40	[Firma]
	NEPEDI CORDERA	CD. PRIORIDADES	INFORME	30	[Firma]
	GADYS	D. ADMIN	COMUN	72	[Firma]
	NIROD SLI	GRUPOS PRIORITARIO	INFORMES	144	[Firma]
	Amor de Socia en Finanzas	Proyecto Social	Ediciones Financiera	116	[Firma]
06-02-2020	Tatiana F.	SO. DHHOP	Documentos	50	[Firma]
06-02-2020	M. RIVERA	DSEP	Contratos	670	[Firma]
07-02-2020	Alvaro de Alvarado	Agrupación de Ingresos	Presupuesto	115	[Firma]
		Secretaría de Finanzas	CONSEJO	420	[Firma]
				107	[Firma]
		DPT y A		107	[Firma]
10-02-2020	Leticia Gomez	ACCUMT	ESCRITURAS REQUISITOS	10	[Firma]
	PROCESO MULTIPAL	ALCALDIA (Congreso Públicos)	Contratados	67	[Firma]
13-02-2020	José Salgado				

Figura 13. Formato de registro para documentos internos. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: Es una herramienta que permite analizar la documentación que ingresa a las instituciones, dependiendo esto, se hace la respectiva distribución de información a las secretarías de los departamentos.

PROCESO N° 9: LA ENTRADA DEL DOCUMENTO.

DEFINICIÓN: Es un proceso que permite, dejar constancia de la entrada de un documento a las entidades públicas, además, permite dar respuesta rápida a los diferentes tramites de los usuarios.

PROCESO:

- Ingresar el documento físicamente en la hoja de control, detallando destino, tipo, fecha y hora de ingreso a la institución.
- Poner el sello o sumilla en el documento, para constancia de su ingreso.
- Entregar una copia de la constancia de la entrada del documento a la institución.
- Escanear el documento físico como respaldo.
- Dirigir el documento al respectivo departamento que esta detallado.

GRÁFICO:

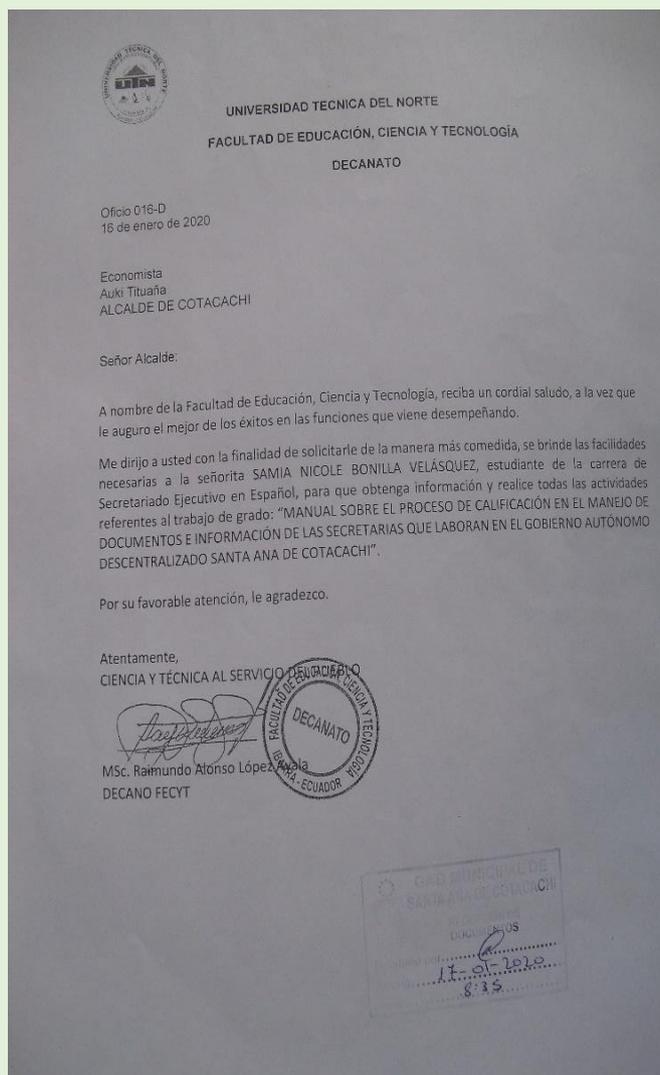


Figura 14. Sumilla del ingreso de documentos. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: Este procedimiento dentro de los departamentos, entidades públicas es muy importante porque, garantiza el desenvolvimiento eficiente y rápido de las secretarías con los documentos que manejan en cada oficina.

PROCESO N° 10: LA SALIDA Y PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.

DEFINICIÓN: Se refiere a la salida o prestación temporal de un documento ya sea a los usuarios o al personal que labora en la institución.

PROCESO:

- Elaborar una hoja de control para la salida y préstamo de documentos.
- Registrar los datos de la persona responsable que desea el préstamo de cierto documento.
- Detallar el tipo y las condiciones en la que se encuentra la documentación que sale de la institución.
- Garantizar la devolución de la documentación.
- En caso de que la documentación tenga algún defecto antes de la salida, especificar en observaciones el estado del documento.

GRÁFICO:

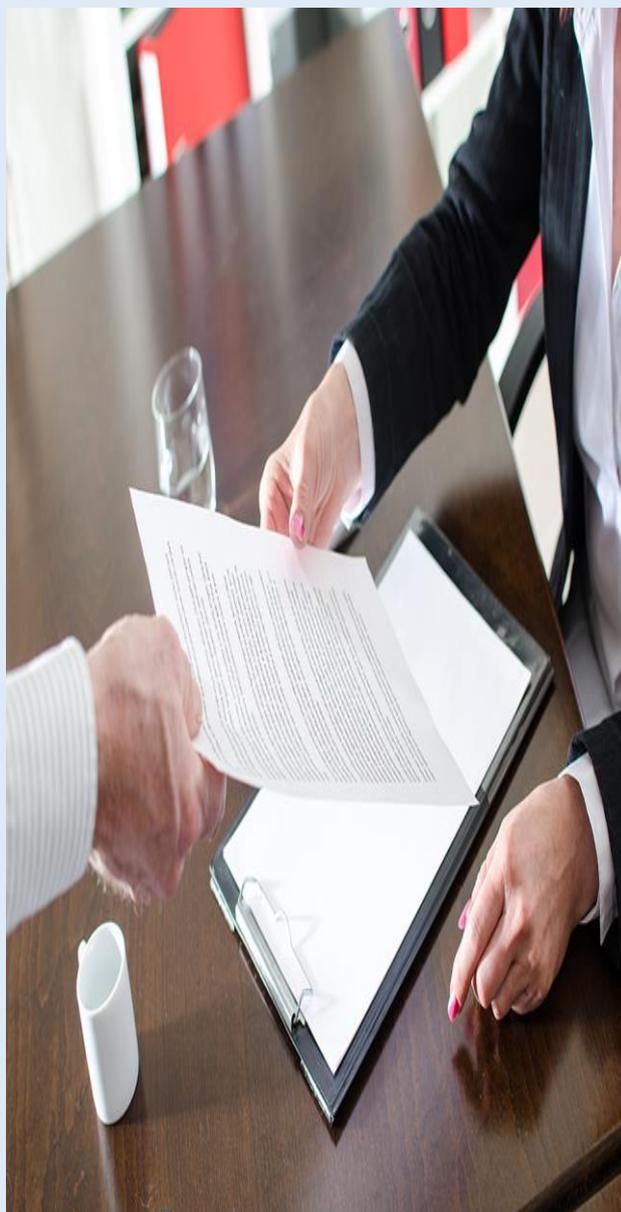


Figura 15. Salida de documentos. <https://bit.ly/323DOdZ>

CONCLUSIÓN: Cuando un documento sale de la institución por diferentes circunstancias, se debe garantizar su devolución, para ello se debe anotar los documentos del responsable en la hoja de control para salida y préstamo de documentos.

PROCESO N° 11: LA INSTALACIÓN DE DOCUMENTOS

DEFINICIÓN: La instalación de documentos es algo imprescindible dentro de las oficinas y archivo, se debe tener en cuenta si el espacio físico es el adecuado para almacenar la documentación.

PROCESO:

- Equipar los departamentos con soportes físicos adecuados para guardar la documentación.
- Realizar una limpieza general del área de archivo.
- Realizar señaléticas para las estanterías, archivadores, bandejas.
- Establecer un tipo de clasificación de los documentos para una mejor ubicación dentro del archivo.
- Ubicar las cajas de archivo, empastados, desde la parte derecha del archivo y posteriormente en forma de U.

GRÁFICO:



Figura 16. Instalación de documentos. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: Para que la instalación de los documentos sea la adecuada, el espacio físico debe reunir algunos aspectos para la protección de la información, realizando una limpieza del archivo, además de ubicar la documentación según las normas de cada institución.

PROCESO N° 12: EL ARCHIVO DE DOCUMENTOS

DEFINICIÓN: El archivo de documentos o información, cumple un papel muy importante dentro una oficina o departamento porque permite localizar la documentación de manera fácil y rápida.

PROCESO:

- Reunir la documentación de cada departamento.
- Clasificar la información, formando grupos, expedientes y series documentales.
- Agregar pestañas a los documentos para facilitar su localización e identificación dentro de la oficina.
- Codificar la documentación, siguiendo un orden sin descuidar la secuencia.
- Distribuir el grupo de documentos, cajas, expedientes en las estanterías o área de archivo.

GRÁFICO:



Figura 17. Archivo de documentos. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: El archivo de documentos debe seguir este proceso, para mejorar la accesibilidad a los documentos, además al archivar adecuadamente se ahorra tiempo y espacio físico, porque el orden dentro de un departamento ayuda en la búsqueda inmediata de lo que se requiere.

PROCESO N° 13: CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

DEFINICIÓN: Es la manera de prevenir pérdidas y daños físicos en los documentos, es decir se debe garantizar a los usuarios la información que reposa en las instituciones.

PROCESO:

- Ubicar los documentos de archivo en un espacio físico como, accesible y amplio.
- No utilizar estanterías oxidadas y quitar materiales que causen daños al documento.
- Almacenar los documentos teniendo en cuenta la temperatura y demás condiciones ambientales.
- Limpiar frecuentemente los soportes y espacios físicos para evitar contaminación y el crecimiento de plagas y hongos.
- Utilizar cajas de archivo para garantizar la vida de los documentos.

GRÁFICO:



Figura 18. Conservación de documentos. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: Se debe aplicar todas las medidas para conservar la documentación dentro del archivo, para asegurar y cuidar la información porque es de vital importancia para los usuarios y para la entidad, es fundamental tener evidencias de su administración.

PROCESO N° 14: LA CLASIFICACIÓN DENTRO DEL ARCHIVO.

DEFINICIÓN: Es una manera factible de organizar la información y acceder con mayor facilidad a estos, se puede aplicar diferentes tipos de clasificación como: numérico, alfabético, alfanumérico, por temas.

PROCESO:

- Reunir toda la documentación del archivo en un sitio amplio.
- Reconocer los tipos de documentos, separarlos por sus clases, asuntos y años.
- Identificar a que expediente pertenece el o los documentos.
- Identificar la serie documental del grupo de documentos.
- Establecer un tipo de clasificación para los documentos de archivo dentro del departamento.
- Ordenar y guardar la documentación dentro de la oficina.

GRÁFICO:



Figura 19. Clasificación de información. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: La clasificación de la información debe ser tomado con mucha seriedad dentro del archivo para mejorar la distribución de los documentos y con esto localizar con rapidez lo que requieren los usuarios.

PROCESO N° 15: LA AGRUPACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.

DEFINICIÓN: Dentro de la organización, se debe distinguir los diferentes documentos que se encuentran en las oficinas, para formar grupos por asuntos, años, entre otros. Esto mejora su clasificación y distribución dentro del archivo.

PROCESO:

- Reunir toda la documentación en un solo sitio.
- Formar grupos con la documentación del mismo asunto, años o departamento.
- Eliminar los documentos duplicados e innecesarios para la institución.
- Organizar y clasificar los documentos de manera clara y sencilla.
- Colocar hojas separadoras.
- Guardar la documentación en cajas de archivo y carpetas.

GRÁFICO



Figura 20. Agrupación de documentos. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: La agrupación de documentos mejora el proceso de clasificación, disminuyendo el tiempo para la localización de la documentación, además, partiendo desde una agrupación, permite una buena organización del archivo.

PROCESO N° 16: LA CLASIFICACIÓN DE MANERA ALFABÉTICA.

DEFINICIÓN: Es básicamente la forma de ordenar utilizando las letras del alfabeto. Generalmente se toman en cuenta los nombres y apellidos de las personas. Este tipo de clasificación permite hallar la documentación de manera rápida y sin dificultades.

PROCESO:

- Reunir los documentos de archivo.
- Tener en cuenta los años, series documentales para una mejor organización de los documentos.
- Ordenar la documentación en orden alfabético, sin omitir ninguna información.
- Realizar la respectiva etiquetación para los documentos, de manera clara y que sea visible.
- Archivar los documentos en las estanterías y cajas, siguiendo el orden determinado.

GRÁFICO:



Figura 21. Método Alfabético.
<https://www.emaze.com/@AITZQZZL>

CONCLUSIÓN: Este método permite ordenar la información de forma alfabética sin omitir documentos dentro de los departamentos, ayuda a visualizar rápidamente los documentos.

PROCESO N° 17: EL MÉTODO NUMÉRICO.

DEFINICIÓN: El método numérico, es el que comúnmente se utiliza para organizar los documentos dentro de las oficinas, estableciendo códigos únicos para la documentación, siguiendo la secuencia hasta el infinito.

PROCESO:

- Reunir toda la documentación de archivo.
- Identificar los tipos de expedientes y series documentales.
- Establecer un código numérico a cada documento, caja, libros.
- Tener en cuenta el organigrama y distribución de los departamentos.
- Ordenar los expedientes en las estanterías de archivo siguiendo el orden cronológico.
- Realizar inventario físico y digital del almacenamiento de la documentación.

GRÁFICO:



Figura 22. Método numérico.
<https://app.emaze.com/@AITZQZZL#2>

CONCLUSIÓN: Con el método numérico, las secretarías acceden directamente a los documentos de archivo ya que, se sigue un orden lógico, único y claro que permite localizar rápidamente la información que requieren los usuarios.

PROCESO N° 18: MÉTODO TEMÁTICO O IDEOLÓGICO.

DEFINICIÓN: Se refiere a la manera de clasificar la documentación teniendo en cuenta los años, materias, para aumentar la eficiencia de las secretarías al momento de encontrar la documentación.

PROCESO:

- Reunir toda la documentación de archivo.
- Identificar las series documentales y expedientes de cada departamento.
- Colocar los documentos desde la fecha más antigua hasta la actualidad.
- Tener en cuenta las materias o temas de cada expediente.
- Ubicar la documentación dentro del archivo de manera lógica y sencilla.

GRÁFICO:

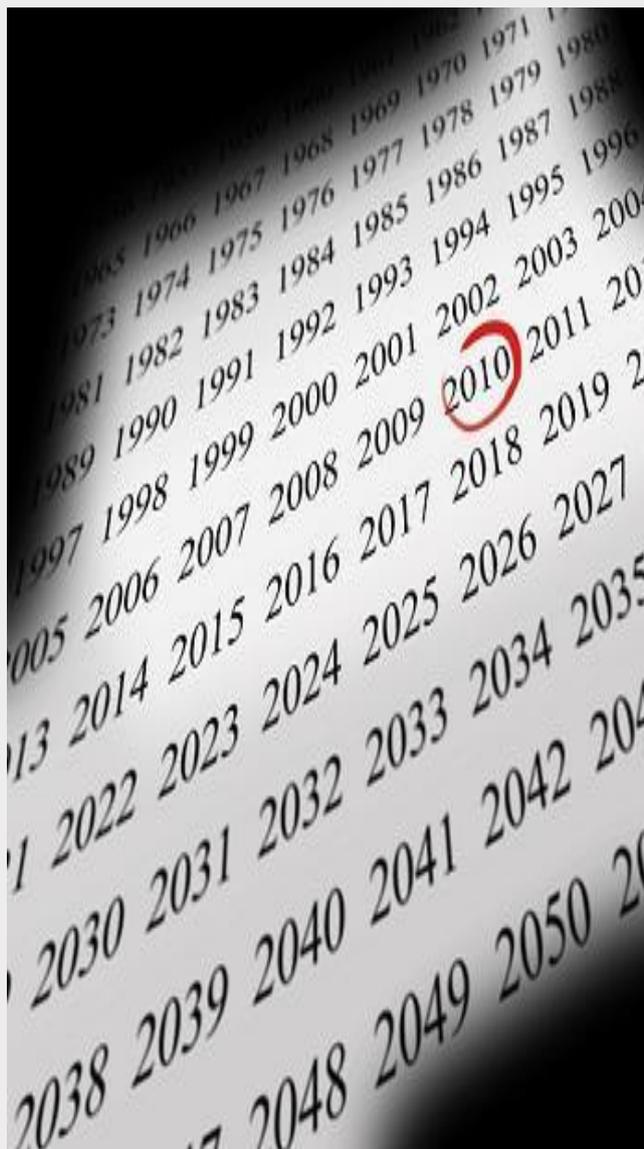


Figura 23. Método temático. <https://bit.ly/2thjXer>

CONCLUSIÓN: Este tipo de clasificación, permite ubicar la documentación más rápido dentro del área de archivo, además facilita la organización de los expedientes, partiendo desde las fechas exactas de la producción de un documento y trámite.

PROCESO N° 19: MÉTODO GEOGRÁFICO.

DEFINICIÓN: Es la manera de clasificar más fácil y sencilla dentro de las instituciones públicas, se toma en cuenta los nombres de las comunidades y población pertenecientes a los cantones, permite identificar rápidamente los grupos formados dentro del archivo.

PROCESO:

- Reunir toda la documentación del archivo en un sitio amplio.
- Reconocer los nombres de las comunidades y barrios pertenecientes al Cantón Cotacachi.
- Formar expedientes administrativos de cada comunidad y barrio.
- Ubicar las etiquetas a cada expediente.
- Ordenar alfabéticamente y guardar la documentación dentro del departamento.

GRÁFICO:

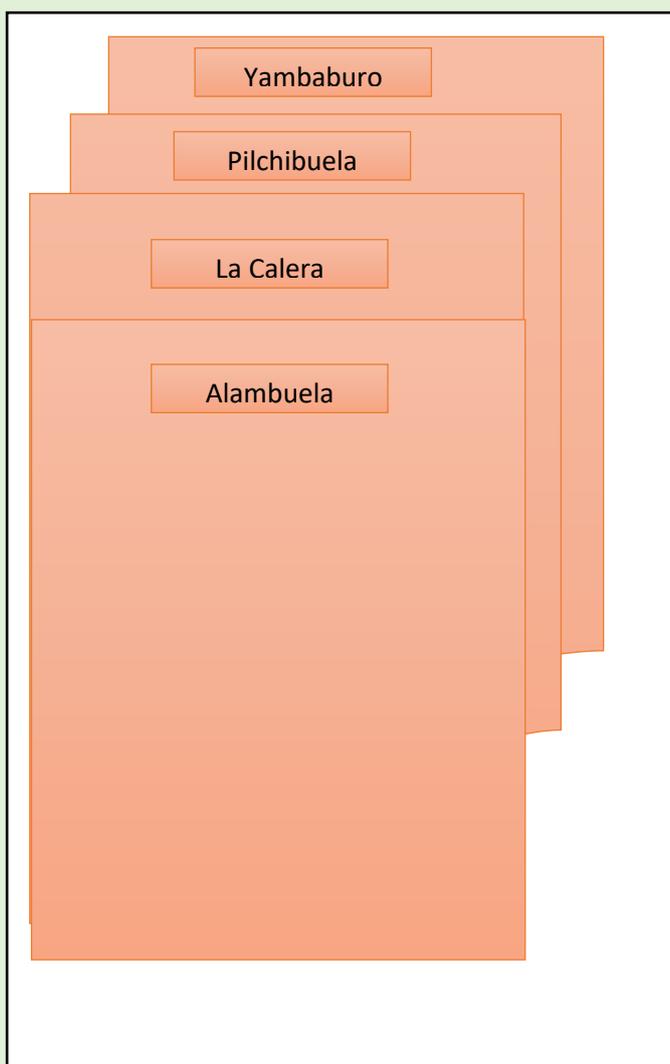


Figura 24. Método Geográfico. Elaboración propia.

CONCLUSIÓN: Este tipo de clasificación es muy recomendable para los departamentos del Municipio de Cotacachi, los cuales poseen un espacio físico reducido. También se utiliza las letras del alfabeto para una mejor visibilidad e identificación de los documentos.

CONCLUSIONES

- Mediante la investigación se pudo constatar que las secretarias al momento de localizar la documentación que requieren los usuarios actúan de manera muy demorosa, lo cual provoca molestias muy seguido a los usuarios.
- En los departamentos pertenecientes al Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Ana de Cotacachi, existe una secretaria que de acuerdo con su experiencia maneja su propio proceso de clasificación de la documentación.
- El Área de Archivo General del Municipio no tiene coordinación con los ocho departamentos, lo cual dificulta tener un mismo manejo de documentos y la clasificación es diferente, sin regirse a una norma interna de la institución.
- La falta de procedimientos claros y entendibles provoca un desorden y acumulación de la documentación dentro de los departamentos, lo cual se ve reflejado en la localización de documentos y clasificación de la información.
- El espacio físico tanto del Área de Archivo General y de los departamentos dificulta la organización de los documentos, esto se ve reflejado al momento de archivar la documentación que no es poca.

RECOMENDACIONES.

- Se sugiere capacitar a las secretarías del GAD Santa Ana de Cotacachi, periódicamente con respecto al manejo de documentos, el Manual es una guía para mejorar este aspecto, sin embargo, se necesita reforzar teóricamente.
- Coordinar con el Archivo General las transferencias, clasificación y manejo de documentos, trabajando en conjunto porque facilita el desenvolvimiento en los departamentos. Además, permite utilizar un solo proceso de clasificación y así, mejorar la atención a los usuarios.
- Se recomienda utilizar sistemas de archivo digital, para evitar pérdidas y deterioros de los documentos de archivo.
- Para un correcto manejo de los documentos, deben regirse en un reglamento interno de archivos, lo cual debe ser creado de inmediato para que todos los procedimientos que se llevan a cabo con los documentos dentro de los departamentos sean de manera legal e iguales.
- Las autoridades del Municipio deben crear un Área de Archivo Central de inmediato, debe ser adecuado para la instalación y conservación de documentos, para trasladar toda la información no vigente e importante y esto evitará la acumulación de documentos dentro de los mismos departamentos.

GLOSARIO

- **Acceder:** Mostrarse conforme con la petición o el parecer ajeno. Tener acceso a un lugar o un cargo.
- **Acepciones:** Significado en que se toma una palabra o frase que tiene varios.
- **Archivo:** Espacio físico o digital donde se almacena los documentos que producen las instituciones de manera ordenada.
- **Asesoría:** Dar sugerencias sobre un tema o actos determinados.
- **Atribuir:** Asignar hechos o cualidades a una persona o cosa, aun sin la base suficiente.
- **Conservación:** Procedimiento y cuidado que se da a ciertos objetos para preservar su vida útil por mucho tiempo.
- **Categoría:** Clase que es el resultado de una clasificación, sea de personas o cosas.
- **Discreción:** Tacto para hacer o decir algo. Don de expresarse con agudeza y oportunidad.
- **Documento:** Papel escrito que contiene datos importantes de una persona o institución.
- **Ética:** Estudia los fundamentos y normas de la conducta humana con respecto a los valores.
- **Excepción:** Acción y efecto de exceptuar. Persona o condición general.
- **Información:** Es un dato o sucesos reales de lo que sucede en la sociedad.
- **Institución:** Es un organismo público o privado, creado para diferentes fines ya sean o no lucrativos.
- **Iterativo:** Que algo se ha repetido en varias ocasiones.
- **Lógico:** Que estudia las leyes de la mente y los sistemas filosóficos sobre el tema. Ciencia que estudia las operaciones de la razón humana.
- **Optimizar:** Conseguir que algo dé los mejores resultados posibles.
- **Recalcar:** Decir algo con mucho énfasis. Repetir algo que no quedo claro.

- **Reseña:** Nota que se toma de los rasgos distintivos de una persona, animal o cosa para su identificación. Descripción sucinta de una cosa por escrito.
- **Resguardar:** Defender o proteger algo.
- **Rigor:** Seriedad estricta e inflexible.
- **Secuencia:** Sucesión ordenada y continuada de cosas.
- **Sustentar:** Defender o sostener determinada opinión.
- **Tangible:** Que se puede tocar.
- **Testimonio:** Prueba, comprobación y justificación de la certeza o verdad de algo.
- **Trámite:** Paso de una parte o cosa a otra. Cada una de las diligencias necesarias para la conclusión de un asunto o negocio.
- **Transferir:** Pasar o llevar algo de un lugar a otro.
- **Transmitir:** Emitir cierta información o mensaje a las personas de la sociedad en general.
- **Validez:** Que vale o debe valer legalmente, o que tiene poder para producir un efecto.
- **Vigente:** Se dice de las leyes, costumbres y estilos de vida en uso y vigor.

REFERENCIAS

1. Almeida, M. (2002). Secretarias. Quito: Liciensa.
2. Alvarado, M. (2007). Administración de la Información. Editorial Universidad Estatal a Distancia.
2. Bercovici, G., & Harache, C. (2000). Manual de la secretaria eficaz. París: Gestión 2000.
4. Blázquez, N. (2000). El desafío ético de la información. . Madrid: San Esteban. Recuperado el 12 de Diciembre de 2019
5. Cadiñanos, & Alvarez. (1999). Manual Práctico para secretarias. Colombia: McGraw-Hill.
6. Correa , C., & Díaz , A. (2010). Administración de Documentos. (Segunda Edición ed.). Puerto Rico: Mc Graw Hill.
7. Dueñas, J. (2014). UF1755: Sistemas de información y base de datos en consumo. Antequera, Malaga: IC editorial.
8. Éthier, G. (2000). Introducción al manejo de documentos. Mexico: Editorial Trillas.
9. Fernandez, F. (2015). Sistemas de archivos y clasificación de documentos. San Millan: Tutor Formación. Recuperado el 04 de Julio de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4423223&query=clasificacion%2Bde%2Blos%2Bdocumentos%2Ben%2Bel%2Barchivo>
10. García, J. (01 de Junio de 2011). Texto de Artículo. Recuperado el 19 de Julio de 2019, de Texto de Artículo: <file:///C:/Users/HP/Downloads/11702-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11783-1-10-20110601.PDF>
11. González, A. (2006). Método de Compensación Basado en Competencias. Barranquilla: Uninorte.
12. Guerrero, R. M. (2017). Sistemas de archivo y clasificación de documentos. Antequera, Málaga: IC Editorial.
13. Heredero, C., López, J., Romo, S., & Medina, S. (02 de Enero de 2019). Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa. Madrid: ESIC. Obtenido de Ebook Central.
14. Heredero, C., López, J., Romo, S., & Medina, S. (2019). Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa. Madrid: ESIC.
15. Heredia, A. (29 de Abril de 2007). ¿Qué es un archivo? España: Trea S.L. Recuperado el 04 de Julio de 2019, de Valoración Documental: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4536510&query=concepto%2Bde%2Bdocumento%2Bde%2Barchivo>
16. Hermida Mondelo, A., & Iglesias Fernández, I. (2014). Sistemas de Archivo y Clasificación de documentos. Técnicas y procedimientos de gestión de la información. España: Ideaspropias.

17. Huamán, D. (23 de Mayo de 2011). Fuentes de Información. Obtenido de Fuentes de Información:
http://bvssper.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes_informacion.pdf?ua=1
18. Jaén, L. F. (2006). El Sistema nacional de información archivística como modelo de unificación de archivos. (Primera Edición ed.). Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
19. Martínez, I. (13 de Marzo de 2018). SLIDESHARE. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de SLIDESHARE: <https://es.slideshare.net/certiaeditorial/uf0347-sistemas-de-archivo-y-clasificacin-de-documentos>
20. Navarro, V. (05 de Diciembre de 2012). El mundo documental. Recuperado el 16 de Mayo de 2018, de Clasificación y Ordenación de los documentos:
<https://elmundodocumental.wordpress.com/2012/12/05/clasificacion-y-ordenacion-de-los-documentos/>
21. Parera, C. (2011). Técnicas de archivo y Documentación en la empresa. . Madrid : Fundación Confemetal.
22. Perez, M. D. (2013). Archivos y Documentación. Malaga , España: ICB . Recuperado el 02 de Julio de 2019, de
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5757752&query=concepto%2Bde%2Bdocumento%2Bde%2Barchivo>
23. Quintero, J. (29 de Abril de 2017). Gestión Documental. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de Valoración Documental:
<https://gestiondocumentaljosequintero.wordpress.com/definiciones/valoracion-documental/>
24. Sevilla, M. A. (2006). 1001 Sugerencias para la secretaria eficaz. (Segunda Edición ed.). Editorial Libresa.

ANEXOS

ANEXO N° 1: OFICIO DE ACEPTACIÓN

Sra Jefa de Talento Humano
Municipio de Santa Ana de Cotacachi
Cotacachi, Ecuador
29-1-2020



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DECANATO

Oficio 016-D
16 de enero de 2020

Economista
Auki Tituaña
ALCALDE DE COTACACHI

Señor Alcalde:

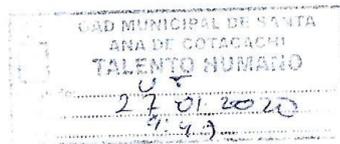
A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, reciba un cordial saludo, a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita SAMIA NICOLE BONILLA VELÁSQUEZ, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, para que obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado: "MANUAL SOBRE EL PROCESO DE CALIFICACIÓN EN EL MANEJO DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SANTA ANA DE COTACACHI".

Por su favorable atención, le agradezco.

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO

MSc. Raimundo Alonso López Ayala
DECANO FECYT



At. Enano / 23 / 2020
Dir. Administrativa y
Desarrollo Institucional



17-01-2020
8:35

ANEXO N° 2: Formato de encuestas.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SANTA ANA DE COTACACHI.**

1. ¿Usted cree que los documentos que reposan en esta institución están archivados de manera adecuada?

- Muy adecuado ()
Adecuada ()
Inadecuada ()
Desconoce ()

2. ¿Al momento de buscar y encontrar la información que Ud. requiere las secretarías del Municipio actúan?

- Con rapidez y eficiencia ()
Con lentitud y sin resultados ()
De manera muy demorosa. ()

3. ¿El sistema de archivo y espacio físico que utilizan para almacenar los documentos e información dentro de esta entidad pública es?

- Muy Seguro ()
Poco seguro ()
Confiable ()
Inseguro ()

4. ¿De acuerdo a su experiencia, la mala clasificación y organización de la información por parte de las secretarías le provoca insatisfacción?

- Siempre ()
Casi siempre ()
Rara vez ()
Nunca ()

5. ¿Cómo califica el desenvolvimiento de las secretarías de esta entidad con respecto a la búsqueda y manejo de documentos e información?

- Muy satisfactorio ()
Satisfactorio ()

Regular ()

Malo ()

6. ¿Según su criterio, la pérdida de documentos dentro de una entidad pública se debe a?

La mala organización del archivo. ()

Descuido de las secretarias. ()

La falta de conocimiento. ()

Espacio físico inadecuado. ()

7. ¿Usted cree que es necesario implementar un manual del proceso de clasificación en el manejo de documentos e información dirigido a las secretarias del GAD Santa Ana de Cotacachi?

Si ()

Tal vez ()

No ()

8. ¿Cree que este manual contribuirá al desenvolvimiento de las secretarias dentro del archivo y mejore la agilidad en la localización de la información?

Si ()

No ()

Tal vez ()

Para nada ()

ANEXO N° 3: Formato de encuestas



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE LOS DIFERENTES
DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SANTA
ANA DE COTACACHI.**

1. ¿Cree que proteger y cuidar los documentos que ingresan al archivo y a cada departamento del municipio es:

- Muy importante ()
Poco importante ()
No es importante ()

2. ¿Sabe usted si los documentos que reposan en archivo general de este establecimiento están ordenados de acuerdo a su valor e importancia?

- Si ()
No ()
Desconoce ()

3. ¿Cree Ud. que el espacio físico en el que se encuentran los documentos es el adecuado?

- Si ()
No ()
Tal vez ()

4. ¿Usted cree que la agilidad para encontrar cierta información se ve reflejada en una buena clasificación del archivo?

- Si ()
No ()
Tal vez ()

5. ¿Dentro de este departamento, que tipo de clasificación es la que más utiliza para la organización de los documentos e información?

- Alfabéticamente ()
Numéricamente ()
Por tramites ()
No utiliza clasificación ()

6. ¿Según su experiencia, la manera de clasificar la información, le permite ubicar y encontrar la documentación requerida por los usuarios de manera?

Rápida y eficiente ()

Tiene Dificultades ()

Con demora y sin resultados ()

No encuentra la información. ()

7. ¿Cree Ud. que es importante la implementación de un manual sobre el proceso de clasificación en el manejo de documentos e información?

Muy importante ()

Importante ()

Poco importante ().

8. ¿Cree que la entrega inmediata de la información al usuario mejora el desenvolvimiento de las secretarias dentro del archivo?

Si ()

No ()

Tal vez ()

ANEXO N° 4: FOTOGRAFÍAS

