



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

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

### **TEMA:**

“EL ARCHIVO COMO DEPARTAMENTO FUNDAMENTAL EN EL QUE SE DESENVUELVE LA SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES DE IMBABURA PROPUESTA ALTERNATIVA”.

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

### **AUTORA:**

Ramírez Jiménez Jenny Fernanda

### **DIRECTOR:**

Magíster Galo Álvarez Tafur

Ibarra, 2015

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido asignada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director del Trabajo de Grado titulado : **“EL ARCHIVO COMO DEPARTAMENTO FUNDAMENTAL EN EL QUE SE DESENVUELVE LA SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES DE IMBABURA”**, de la señorita: Jenny Fernanda Ramírez Jiménez con C.I. 1002604179; egresada de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Español.

Al presenciar y ser corresponsable directa del presente Trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea asignado oportunamente.

Esto es o que puedo certificar por ser justo y legal.

Ibarra, 22 de Abril de 2015



**Dr. Galo Álvarez MSc.**  
**DIRECTOR**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo que es el fruto de años de esfuerzo y sacrificio, lo dedico a mis padres Hernán y Floralba, vivo ejemplo de trabajo y superación, quienes siempre estuvieron a mi lado brindándome apoyo moral y económico, con el único objetivo de ver cristalizado uno de mis anhelados sueños y para que tenga un mejor futuro.

A mis hermanas Nancy y Belén por el apoyo incondicional recibido a lo largo de mi vida pero sobre todo a mi Dios, quien ha estado a mi lado cada uno de los momentos de mi vida y quien me ha dado la fuerza para seguir mi carrera.

Jenny Fernanda

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud y reconocimiento a la Universidad Técnica del Norte por haberme acogido en sus aulas, y llegar a convertirme en profesional con visión de futuro al servicio de la comunidad, de manera muy especial a mi director del Trabajo de Grado, Magíster Galo Álvarez, a quien sinceramente agradezco la ayuda y apoyo incondicional para que este trabajo se desarrolle y llegue a feliz término en el cumplimiento de las metas planteadas, de igual manera agradecer a las autoridades, docentes y empleados quienes laboran en tan prestigiosa institución .

También agradezco al Ministerio de Relaciones Laborales, por brindarme las facilidades para ejecutar esta investigación.

Jenny Fernanda Ramírez Jiménez

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPÍTULO I .....	1
1. El problema de investigación.....	1
1.1 Antecedentes .....	1
1.2. Planteamiento del problema .....	2
1.3. Formulación del problema.....	4
1.4. Delimitación del problema.....	4
1.4.1. Unidades de Observación.....	4
1.4.2. Delimitación espacial .....	4
1.4.3. Delimitación temporal .....	4
1.5. Objetivos .....	5
1.5.1. General .....	5
1.5.2. Específicos.....	5
1.6. Justificación .....	5
1.7. Factibilidad.....	6
CAPÍTULO II .....	8
2. Marco teórico .....	8
2.1. Fundamentación teórica.....	8
2.1.1. Fundamentación epistemológica .....	8
2.1.2. Fundamentación filosófica .....	8
2.1.3. Fundamentación sociológica.....	9

2.1.4. Fundamentación administrativa .....	10
2.1.5. Administración y archivo de documentos.....	11
2.1.6. Administración de documentos .....	17
2.1.7. Archivística.....	23
2.2. Posicionamiento teórico personal .....	32
2.3. Glosario de términos .....	33
2.4. Preguntas directrices .....	34
2.5. Matriz categorial.....	36
CAPÍTULO III.....	37
3. Metodología de la investigación.....	37
3.1. Diseño, y tipo de investigación.....	37
3.2. Métodos .....	38
3.3. Técnicas e instrumentos .....	38
3.4. Población y muestra.....	39
3.4.1. Población. ....	39
3.4.2. Muestra .....	40
3.5. Muestra por estratos .....	41
CAPÍTULO IV.....	42
4. Análisis e interpretación de los resultados .....	42
4.1. Proceso de investigación .....	42
4.2. Encuesta a los empleados del MRL.....	43
4.3. Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del MRL.....	56
4.4. Entrevista aplicada al Director Regional del MRL.....	69
CAPÍTULO V.....	71
5. Conclusiones y recomendaciones .....	71
5.1. Conclusiones .....	71
5.2. Recomendaciones .....	72
5.3. Comprobación de las preguntas directrices .....	73
CAPÍTULO VI.....	75

6.	Propuesta.....	75
6.1.	Título de la propuesta .....	75
6.2.	Justificación e importancia .....	75
6.3.	Fundamentación .....	76
6.4.	Objetivos .....	77
6.4.1.	General .....	77
6.4.2.	Específicos.....	77
6.5.	Ubicación sectorial y física.....	78
6.6.	Desarrollo de la propuesta.....	78
6.7.	Impactos .....	104
6.7.1.	Impacto Social .....	104
6.7.2.	Impacto Administrativo.....	104
6.7.3.	Impacto Educativo .....	104
6.8.	Difusión.....	105
	Bibliografía.....	106
	Anexos.....	108
	Anexo 1 Árbol de problemas.....	109
	Anexo 2 Matriz de coherencia.....	110
	Anexo 3 Encuesta a usuarios .....	111
	Anexo 4 Encuesta dirigida al personal.....	114
	Anexo 5 Guía de entrevista .....	118

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Importancia de la organización de archivos.....	43
Gráfico N° 2. Técnicas y procedimientos para organizar documentos...	44
Gráfico N° 3. Beneficios de organizar el archivo .....	45
Gráfico N° 4. Organización documental .....	46
Gráfico N° 5. Existencia de norma de procedimientos .....	47
Gráfico N° 6. Desarrollo de procesos para la mejor organización.....	48
Gráfico N° 7. Frecuencia de capacitaciones .....	49
Gráfico N° 8. Manejo de tecnología del personal de secretariado .....	50
Gráfico N° 9. Conocimientos técnicos en organización de archivos .....	51
Gráfico N° 10. Ambiente laboral MRL .....	52
Gráfico N° 11. Manual de funciones .....	53
Gráfico N° 12. Elaboración de un manual de procedimientos de archivo	54
Gráfico N° 13. Problemas por la ausencia de un manual.....	55
Gráfico N° 14. Atención del personal de secretariado del MRL .....	56
Gráfico N° 15. Tiempo de espera.....	57
Gráfico N° 16. Posibles beneficios del buen manejo de archivos .....	58
Gráfico N° 17. Clasificación documental .....	59
Gráfico N° 18. Existencia de un servicio integral .....	60
Gráfico N° 19. Desarrollo de procesos de mejoramiento de información.	61
Gráfico N° 20. Personal capacitado para atenderle .....	62
Gráfico N° 21. Manejo de tecnología .....	63
Gráfico N° 22. Conocimientos técnicos por parte del personal .....	64
Gráfico N° 23. Relaciones laborales .....	65
Gráfico N° 24. Manual de procedimientos de archivo .....	66
Gráfico N° 25. Elaboración de un manual de procedimientos de archivo	67
Gráfico N° 26. Recomendaciones para mejorar el servicio.....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Población de funcionarios .....	39
Tabla N° 2. Población de usuarios .....	40
Tabla N° 3. Importancia de la organización de archivos .....	43
Tabla N° 4. Técnicas y procedimientos para organizar documentos .....	44
Tabla N° 5. Beneficios de organizar el archivo .....	45
Tabla N° 6. Organización documental.....	46
Tabla N° 7. Existencia de norma de procedimientos .....	47
Tabla N° 8. Desarrollo de procesos para la mejor organización .....	48
Tabla N° 9. Frecuencia de capacitaciones.....	49
Tabla N° 10. Manejo de tecnología del personal de secretariado.....	50
Tabla N° 11. Conocimientos técnicos en organización de archivos.....	51
Tabla N° 12. Ambiente laboral MRL.....	52
Tabla N° 13. Manual de funciones .....	53
Tabla N° 14. Elaboración de un manual de procedimientos de archivo... ..	54
Tabla N° 15. Posibles problemas por la ausencia de un manual.....	55
Tabla N° 16. Atención del personal de secretariado del MRL.....	56
Tabla N° 17. Tiempo de espera .....	57
Tabla N° 18. Posibles beneficios del buen manejo de archivos.....	58
Tabla N° 19. Clasificación documental.....	59
Tabla N° 20. Existencia de un servicio integral .....	60
Tabla N° 21. Desarrollo de procesos de mejoramiento de la información .....	61
Tabla N° 22. Personal capacitado para atenderle.....	62
Tabla N° 23. Manejo de tecnología.....	63
Tabla N° 24. Conocimientos técnicos por parte del personal.....	64
Tabla N° 25. Relaciones laborales.....	65
Tabla N° 26. Manual de procedimientos de archivo.....	66
Tabla N° 27. Elaboración de un manual de procedimientos de archivo... ..	67
Tabla N° 28. Recomendaciones para mejorar el servicio .....	68

## RESUMEN

La Dirección Regional de Trabajo de Imbabura, tiene la facultad para resolver las consultas relativas a las leyes y reglamentos del trabajo, velar por la unificación de la jurisprudencia administrativa del trabajo, imponer multas y sanciones, disponer las inspecciones a las empresas para verificar el cumplimiento de la aplicación de los mandatos constituyentes, ejercitar la mediación laboral en los conflictos colectivos; para ello, es necesario que se facilite el trabajo de la secretaria al archivar la documentación de entrada y salida, de manera ágil, rápida ya que durante mucho tiempo no se le ha dado el interés a esta área, para así resaltar el servicio y atención al público y fortalecer directamente en el desarrollo administrativo la calidad de servicio, definir su planificación y control de actividades. Con este propósito se realizó el presente estudio, desarrollando un marco teórico pertinente y el diseño metodológico apropiado para recopilar información del titular de la entidad, el personal administrativo y una muestra de usuarios que proporcionaron información relevante para establecer la principal conclusión que señala que al momento no se aplica un manual de procedimientos para la gestión documental y de archivo, que se aplique en el desarrollo de las actividades que cumple el personal de Secretaría de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales, y que permita el ordenamiento y clasificación de la ingente cantidad de información que almacena la Dirección Regional del Ministerio y sobre todo mejorar los tiempos de atención y la calidad de los resultados. Sobre esta base se elaboró la propuesta que consiste en la aplicación de un manual de técnicas de gestión documental y archivo para la clasificación correcta de la correspondencia de entrada y salida, acorde con las necesidades específicas de la organización, permitiendo el uso adecuado de los medios de trabajo, espacio, equipos y materiales para lograr la atención oportuna al público, la fluidez en la atención, que mejora la imagen de la institución.

## **ABSTRACT**

The Regional Labor Office of Imbabura, has the power to resolve queries relating to the laws and regulations of the work, to ensure the unification of the administrative case law of the work, to impose fines and penalties, have the inspections to companies for the purpose of verifying compliance with the implementation of the constituent mandates, exercise labor mediation in collective disputes; for this reason, it is necessary to facilitate the work of the secretariat to the archive the documentation of input and output, so agile, fast, because for a long time he has not been given the interest in this area, as well to highlight the service and attention to the public and strengthen directly in the administrative development the quality of Service, define his planning and control of activities. With this purpose in the present study was carried out, developing a theoretical framework and the relevant methodological design appropriate to collect information from the holder of the entity, the administrative staff and a sample of users that provided relevant information to establish the main conclusion that stated that at the time does not apply a manual of procedures for the management of documentary and archive, which is applied in the development of its activities is the staff of the Secretariat of the Regional Directorate of the Ministry of Labor Relations, and to enable the management and classification of the enormous amount of information stored by the Regional Directorate of the Ministry and especially improve the times of attention and the quality of the results. On this basis the proposal was developed that consists in the application of a manual of techniques of document management and file for the correct classification of the incoming and outgoing mail, according to the specific requirements of the organization, allowing the proper use of the means of work, space, equipment and materials to achieve timely care to the public, the fluidity in the attention, which improves the image of the institution.

## INTRODUCCIÓN

El Informe Final de investigación relacionada con el estudio del archivo como departamento fundamental en el que se desenvuelve la secretaría de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura, está estructurado por capítulos, de conformidad con el esquema propuesto por la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

En el **Capítulo I**, se desarrollan los antecedentes, el planteamiento del problema, la formulación del tema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

En el **Capítulo II**, se hace mención del marco teórico y científico relacionado con las variables del tema a investigarse, a la vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado, las interrogantes y la matriz categorial

En el **Capítulo III**, se expone la metodología que se utilizó a lo largo de la etapa investigativa, los métodos, técnicas, instrumentos, población de estudio y muestra.

En el **Capítulo IV**, se incorpora el análisis y procesamiento de los resultados de la información recopiladas con la aplicación de los instrumentos a la población seleccionada, a través de tablas de frecuencias y gráficos estadísticos que permiten una visualización completa de la información consolidada y la interpretación correspondiente.

En el **Capítulo V**, se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas por el personal administrativo y los usuarios que fueron encuestados, para

posteriormente establecer las recomendaciones sugeridas para superar el problema identificado.

En el **Capítulo VI** se hace mención de la propuesta alternativa de solución, la justificación e importancia, la fundamentación científica y pedagógica así como también su desarrollo que se espera, contribuya a mejorar las condiciones actuales en las que se desenvuelve la actividad de la Secretaría de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales en la provincia de Imbabura, con relación a los sistemas de archivo documental. A continuación se describen los impactos principales que generan el estudio, y la difusión.

El informe final concluye con las referencias bibliográficas a las que se recurrió para fundamentar el marco teórico y estructurar la propuesta; y, los anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

El trabajo ocupa un lugar fundamental en la vida de los seres humanos, pues confiere un sentido, propósito e identidad, permite obtener ingresos para satisfacer necesidades materiales, es uno de los principales mecanismos para establecer vínculos y relaciones sociales. Se trata a la vez de una responsabilidad individual y de una actividad social, que a menudo requiere la colaboración y la formación de equipos. Puede ser una fuente de dignidad y de satisfacción, pero también puede ser una fuente de explotación y frustración. Para las familias, las comunidades, y la sociedad en general, el hecho de disponer de un trabajo decente es un elemento fundamental para la estabilidad y el progreso social.

El mundo del trabajo presenta una enorme diversidad y complejidad en el contexto de las relaciones sociales y de producción, razón por la que en la estructura formal de los Estados, se encuentra regulados por instituciones jurídicas tales como El Código del Trabajo, la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento, además de otras normas y regulaciones conexas, que definen y establecen procedimientos que garantizan un adecuado desenvolvimiento de las relaciones laborales en los ámbitos público y privado.

En el Ecuador, es el Ministerio de las Relaciones Laborales, el organismo que tiene potestad para regular los procedimientos y aplicar las normas vigentes en las relaciones de trabajo de la población ecuatoriana.

El Ministerio, forma parte del poder Ejecutivo, es decir que obedece a las políticas públicas del reordenamiento y transformación, que se establecen desde la Presidencia de la República.

El Ministerio tiene su domicilio principal en la ciudad capital, Distrito Metropolitano de Quito; y sub sedes regionales en provincias. Es así que para la provincia de Imbabura, el Ministerio de Relaciones Laborales, atiende los asuntos de su competencia a través de la Dirección Regional de Relaciones Laborales, en la ciudad de Ibarra, desde donde atiende a los usuarios: trabajadores, empleadores, personas que buscan empleo y otras que lo ofrecen. Se trata de una sub estructura funcional que satisface la elevada demanda de sus servicios a nivel regional y por lo tanto, genera procesos de atención al público que se congrega un altísimo índice de usuarios por cada día.

El elevado tráfico de usuarios que acuden a la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales, con domicilio en la ciudad de Ibarra, genera un apreciable volumen de documentación que se recibe a través de Secretaría y requiere también de igual o superior volumen de correspondencia que se emite desde la Dirección Regional, para satisfacer consultas o atender requerimientos del público, lo que representa sin duda una carga de actividades laborales de organización, ordenamiento, clasificación y conservación del archivo documental de la Secretaría, que faciliten las tareas del personal especializado para generar procesos de atención de calidad al público usuario.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Dirección Regional de Trabajo de Imbabura brinda una extensa atención a la ciudadanía, registra y notaría gran cantidad de documentos para garantizar la aplicación correcta y vigencia de cada uno de los

artículos que establece el Código de Trabajo, en el marco legal adecuado a la realidad actual.

El servicio al público, en la secretaria de esta institución, está centrado al manejo de un gran volumen y variedad de documentos, que deben recibir atención particular y especializada; ser evaluados, valorados y respondidos de acuerdo con las competencias institucionales; y, a la vez estos documentos, de entrada y salida, que marcan el flujo de la atención al público, deben ser clasificados, organizados, distribuidos y archivados con criterio técnico y ordenado.

El departamento de secretaria no cuenta con personal que tenga la capacitación específica en archivología, lo que hace que la secretaria encargada improvise su manejo, dando como resultado la acumulación de documentos y dificultades para su ubicación y despacho oportuno, lo que provoca muchas veces incomodidad de los usuarios y deterioro de la imagen institucional en relación con el nivel de eficiencia en los procesos de atención.

El sistema de entrega de documentos no es el adecuado, lo que obliga a los usuarios a retirar y buscar personalmente los documentos dando como resultado el desorden y hasta el extravío del papeleo de su interés.

Es preocupante la situación que se ha originado, dado que tampoco las instalaciones cuentan con el equipo tecnológico adecuado para facilitar la modernización de sus sistemas y procesos, unido este hecho, al desconocimiento de técnicas de organización y archivo por parte del personal, produce un efecto negativo en la calidad del desempeño y las condiciones de prestación de servicios al usuario.

La ausencia y falta de interés al estudio de este problema trajo consigo consecuencias negativas al no mantener un ordenamiento adecuado de los documentos de trámite. Es de gran importancia emprender un plan de

transformación y desarrollo, que tecnifique y simplifique las actividades que debe cumplir la secretaria, para ofrecer atención eficiente y efectiva a los usuarios de la Dirección de trabajo y empleo.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera se aplica la gestión documental del archivo como departamento fundamental en el que se desenvuelve la secretaria de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura, en el año 2012?

### **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.4.1. Unidades de Observación**

Las Unidades de Observación identificadas en el presente estudio son:

- Director Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura
- Personal administrativo
- Usuarios

#### **1.4.2. Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales con domicilio en la ciudad de Ibarra, cantón Ibarra, provincia de Imbabura.

#### **1.4.3. Delimitación Temporal**

El trabajo investigativo se desarrolló en el periodo comprendido entre marzo y junio del año 2012.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. General**

Potenciar la gestión documental del archivo como departamento fundamental en el que se desenvuelve la secretaria de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura.

### **1.5.2. Específicos**

- Diagnosticar las dificultades y limitaciones en la aplicación de técnicas de organización y archivo documental para normar la gestión documental de la secretaria de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura.
- Estructurar los fundamentos teóricos y científicos que permitan la comprensión del tema de investigación y las variables del estudio.
- Desarrollar una propuesta alternativa que permita potenciar las fortalezas y minimizar los riesgos existentes en la gestión documental del Departamento de archivo Secretaria en la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura.
- Socializar la propuesta con el personal de Secretaría de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La Dirección Regional de Trabajo de Imbabura se ha caracterizado por ser una institución rectora en el diseño y ejecución de las políticas laborales al servicio de la comunidad, brindando atención a la ciudadanía, registrando y notariando gran cantidad de documentos que garantizan la

aplicación integral del Código del Trabajo, la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento y estableciendo el marco legal adecuado a la realidad actual en materia laboral.

La función de la Secretaria de archivo es una necesidad vital de la institución, o empresa, pues es quien organiza, clasifica y archiva la documentación de entrada y salida de la institución.

El derecho de obtener información de la Secretaría de la Dirección Regional de Trabajo de Imbabura, es una función de responsabilidad y de confianza, lo cual implica que quien desempeña esta actividad debe ser productivo en cada uno de sus actos, con ética profesional para apoyar a la administración de la entidad; además, debe poseer solvencia académica y profesional en su formación.

Al plantear el tema de investigación, se encuentra la trascendencia que ha generado la incidencia de la ética profesional de la secretaria en su trayectoria, permite al investigador, resaltar la imagen institucional a la que durante mucho tiempo no se le dio interés en esta área.

De esta manera se resalta la importancia y capacidades que tiene la secretaria en los ámbitos: personales, académicos y profesionales como parte fundamental de su desempeño laboral, individual y corporativo o institucional.

## **1.7. FACTIBILIDAD**

Esta investigación resulta factible gracias a la colaboración de los directores, amigos y público que diariamente acude a esta entidad pública. Es también factible porque se dispone de suficiente material bibliográfico y fuentes de información tanto para la estructuración y

sustento del marco teórico como también para el diseño y elaboración de la propuesta de intervención para mejoramiento.

Se cuenta con los recursos humanos, materiales y económicos para cumplir el Trabajo de Grado de acuerdo con las especificaciones establecidas por la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA**

###### **2.1.1.1. Fenomenología**

HUSSERL, (2006) explica que “La fenomenología se ocupa de la conciencia con todas las formas de vivencias, actos y correlatos de los mismos, es una ciencia de esencias que pretende llegar sólo a conocimientos esenciales y no fijar, en absoluto, hechos.” (pág.9)

De acuerdo con el autor, la concepción del hombre consiste en la restauración del sujeto racional que no esté anclado en los hechos, como la psicología, sino en la razón; trata de revelar que el hombre no es un hecho mundano, sino el lugar de la razón y de la verdad, de la subjetividad trascendental. La característica fundamental que la fenomenología encuentra en la conciencia, es la intencionalidad en el lenguaje ordinario, la conducta que responde a un acto de voluntad, deliberado. Una importante tarea de la fenomenología es la descripción de los tipos distintos de vivencias, de sus géneros y especies, y de las relaciones esenciales que entre ellas se establecen.

##### **2.1.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

###### **2.1.2.1. Racionalismo**

SALAZAR RAMOS, (2007), plantea que “el Racionalismo es la concepción que ve en el espíritu, la mente y el entendimiento, el

fundamento de toda relación del hombre con el mundo considerada esta relación como forma superior del pensar humano.” (pág. 478)

El racionalismo entonces, es el predominio de la razón, frente a los hechos de la experiencia. El racionalismo no es una manera aislada de concebir la realidad, sino que es la suma de lo sensible con los conceptos, o mejor, a un concepto que equivale a una realidad. Existe en el sujeto una percepción clara y distinta de los principios del conocimiento que no tiene nada que ver con la sensibilidad, sino que se realiza de un modo puramente racional.

### **2.1.3. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA**

#### **2.1.3.1. Teoría del Capital Humano**

Según BECKER, (2008), “La sociedad no crece ni se desarrolla si no invierte en capital humano que lo define como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos. Es una opción individual, una inversión.” (pág. 14)

La formación específica es la adquirida dentro de una unidad de producción o de servicio, y permite desarrollar al trabajador su productividad dentro de la empresa y no fuera de ella. Así el empresario o empleador asegura al mismo tiempo el desarrollo de la empresa y el rendimiento del trabajador.

La teoría del capital humano niega el carácter colectivo del proceso de acumulación de conocimiento, por el contrario reconoce en el individuo el protagonista de su construcción personal y laboral, capaz de decidir entre el trabajo y la educación. Lo que busca Becker es explicar y demostrar que la racionalidad económica se aplica a todos los comportamientos humanos.

## **2.1.4. FUNDAMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**

### **2.1.4.1. Teoría de las Relaciones Humanas**

**Según URIBE, Alfredo (2007) La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración. (pág. 23).**

La teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

Según URIBE, (2007), las principales causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son:

- Necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida. En este sentido, la teoría de las relaciones humanas se convirtió en un movimiento dirigido a la democratización de los conceptos administrativos.**
- El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, en especial la psicología y la sociología, así como su creciente influencia intelectual y sus primeros intentos de aplicación a la organización industrial. Las ciencias humanas vinieron a demostrar, de manera gradual, lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.**
- Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kart Lewin, fueron esenciales para el humanismo en la administración. Elton Mayo es considerado el fundador de la escuela; Dewey, indirectamente, y Lewin, de manera más directa, contribuyeron bastante a su concepción. De igual modo, fue fundamental la sociología de Pareto. (pág. 27-28)**

El comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. En general, los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos. La teoría clásica no llegó a percibir que el comportamiento de los empleados está influenciado por las normas y los valores de los grupos sociales en que participan.

Debido a que el poder del grupo para provocar cambios en el comportamiento individual es muy grande, la administración no puede tratar a los trabajadores individualmente, sino como miembros de grupos de trabajo, sujetos a las influencias sociales de estos grupos; frente a la administración, a sus decisiones, normas, recompensas y castigos, actúan como miembros de grupos sociales cuyas actitudes se hallan influenciadas por códigos de conducta grupal. Es la teoría del control social sobre el comportamiento, la amistad y los grupos sociales de los trabajadores poseen significado trascendental para la organización y, por lo tanto, deben ser considerados los aspectos importantes en la teoría de la administración.

### **2.1.5. Administración y Archivo de Documentos**

Cada institución pública o privada tiene el propósito de mejorar, optimizar y fortalecer la calidad de servicio a los usuarios, buscando fortalecer la imagen interna y externa de la entidad.

**(Guirado, 2008) En términos generales, se entiende que la documentación que se requiere para satisfacer las necesidades de información de una empresa puede englobarse en dos grandes categorías: documentación interna y documentación externa. Sin embargo, dependiendo del tipo de actividad de la organización, el grueso de la documentación no encaja en esta división, porque su actividad intrínseca requiere del manejo de abundante documentación aportada por los clientes o elaborada como representantes legales suyos. Presenta una particularidad: se trata de documentación externa depositada por los clientes, que sigue procesos muy similares a la documentación interna. (pág. 11)**

La secretaria cumple un rol de vital importancia para la empresa, pues, si se hace referencia a tan solo una de las tareas que asume, se encarga de organizar, clasificar, planificar y controlar la documentación de entrada y salida de la oficina, independientemente de las múltiples y variadas actividades que también están bajo su responsabilidad, dado que su rol de asistente de dirección, le atribuye una serie de complejas tareas que van desde: proyectar la primera imagen corporativa a los usuarios, hasta la coordinación y monitoreo de la agenda directiva, sin dejar a un lado la importante misión de convertirse en el enlace proactivo entre directivos y el personal.

El hecho de manejar información de las instituciones públicas y/o privadas, es una función de responsabilidad y de confianza, lo cual implica que quien desempeña esta actividad debe actuar en cada uno de sus actos, con ética para apoyar a la gestión; poseer solvencia académica y profesional en su formación.

Por definición, el manejo de archivo procura descubrir nuevos métodos que impulsen a la secretaria a realizar con eficiencia y eficacia su trabajo y marcar las reglas que existen para promover el orden y la organización documental.

La investigación concebida se originó para mejorar el desempeño y atención mediante capacitación de la secretaria involucrándose en el problema, buscando mejoramiento de los procesos de atención, adecuación del área física e implementación tecnológica.

#### **2.1.5.1. Administración.**

Según Guzmán A., (2011) En su texto de administración de empresas dice: “Es parte encargada de hacer que los recursos sean productivos,

eso es con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico que refleja el espíritu esencial de la era moderna". (p.32).

El alcance de los objetivos en las organizaciones incorpora elementos de gestión de eficiencia, la eficacia, la productividad, coordinación de recursos objetivos y grupos sociales que son referente a otras disciplinas; la importancia de estar preparados en las actividades que fueron parte de la organización, que implicó relaciones humanas y tiempo para alcanzar sus metas.

La administración es el órgano fundamental encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es, con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico, lo que refleja el espíritu esencial de la era moderna.

Según CABRERA, (2009), en Procedimientos de Gestión Administrativa: "Esta etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de los planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación", (pág.18)

La gran trascendencia de la administración, y quien ejerce esa actividad dentro de su vida laboral, las técnicas que se empleen con los empleados, son una herramienta importante para el buen desempeño organizacional.

#### **2.1.5.2. Sistemas de Administración.**

##### **Administración Pública**

**La administración puede definirse como el procedimiento continuo, a través del cual se controla y se condiciona cualquier cambio que surja en la realidad circundante". En cuanto tal, la**

**actividad administrativa es más bien un arte que una ciencia: el arte de dar expresión y contenido dinámico a este gran número de fuerzas y de presiones, de necesidades y de exigencias colectivas que aparecen en toda organización. Análogamente podríamos afirmar que el estudio del fenómeno administrativo es, esencialmente, un estudio y análisis de este continuo proceso de síntesis.** (Mosher & Gimmino, 2006, pág. 111)

“La administración pública, es una expresión que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local.” (Slideshare, 2012)

La administración pública es aquella que concierne al Estado, fundamentalmente al poder ejecutivo, que es el responsable de llevar a cabo la gestión gubernamental. En consecuencia, significa los problemas, poderes, organización y técnicas que lleva implícita la aplicación de las leyes y políticas formuladas los gobiernos de turno. Esta clase de administración es la ley en acción y la parte ejecutiva del gobierno

### **Administración Privada**

“La administración es "el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización" (Díez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez, & Peritáñez, 2009, pág. 9)

“La administración privada es la ejercita en todas las empresas cuyos recursos son de origen privado.” (Slideshare, 2012)

Son las actividades de los particulares en todos sus órdenes y es, por tanto, también muy amplia. La industria es el ejemplo más claro de la administración privada, pero se la encuentra también altamente

desarrollada en los organismos eclesiásticos, en los colegios, en las universidades e instituciones privadas de beneficencia.

Actividades de particulares, son también aquellas semi formales e informales, las que realizan las personas individualmente y que constituyen su forma de subsistencia y las de sus familias. En este caso la administración es esencialmente empírica.

### **Administración Mixta**

“La administración mixta o cuasi-pública se refiere a las actividades de aquellos organismos que están bajo jurisdicción tanto del poder público como del sector privado, y a ellos corresponden las instituciones de participación estatal, descentralizadas o autónomas” (Slideshare, 2012)

Se refiere a las actividades de aquellos organismos que están bajo la jurisdicción tanto del poder público como del sector privado y a ellas corresponden las instituciones de participación estatal, descentralizadas o autónomas que tan prolíficamente se han desarrollado en los últimos tiempos. Por el ámbito que abarca la administración mixta, puede ser de carácter internacional, nacional y regional y por la estructura del organismo a que sirve, puede ser de tipo descentralizado, autónomo, semioficial, de participación, y otras.

#### **2.1.5.3. Principios Básicos de la Administración**

Cualquiera sea la naturaleza de la organización, se sujeta a la administración para cumplir con sus fines, objetivos y metas, dependiendo de su correcta aplicación, alcanzará el éxito deseado, por lo que es necesario considerar algunos principios que deben ser aplicados.

**“Los principios son flexibles y capaces de adaptarse a toda necesidad; es un arte difícil de aplicar, que precisa inteligencia,**

**experiencia, decisión y proporción. La proporción, compuesta de tacto y experiencia, es uno de los atributos principales de la dirección. No existe límite para el número de principios de dirección, toda norma de procedimientos de dirección que refuerce al cuerpo corporativo o facilite su funcionamiento, tiene cabida en los principios, siempre que, como mínimo, la experiencia confirme su valía”** (Ramió & Ballart, 2008, pág. 89)

Los principios básicos de la administración, se resumen en:

- “División del trabajo.
- Autoridad y responsabilidad.
- Disciplina.
- Unidad de mando.
- Unidad de dirección.
- Subordinación de interés individual al interés general.
- Remuneración del personal.
- Centralización.
- Cadena de mando (línea de autoridad).
- Orden.
- Igualdad.
- Estabilidad del puesto.
- Iniciativa.
- Espíritu corporativo.” (Ramió & Ballart, 2008, pág. 187)

Todo proceso administrativo, por referirse a la actuación de la vida social, es de suyo único, forma un continuo inseparable en el que cada parte, cada acto, cada etapa, tienen que estar indisolublemente unidos con los demás, y que, además, se dan de suyo simultáneamente.

Seccionar el proceso administrativo, por lo tanto, es prácticamente imposible, y es irreal.

En todo momento de la vida de una empresa, se dan, complementándose, influyéndose mutuamente, e integrándose, los diversos aspectos de la administración.

Así, al hacer planes simultáneamente se está controlando, dirigiendo, organizando, etc.

### **2.1.6. Administración de Documentos**

**“Un proyecto de gestión documental bien definido y estructurado facilita que la documentación manejada sea más congruente, rápidamente accesible y eficiente en cuanto a coste. Para ello, la gestión de los documentos administrativos ha de ocupar una posición central en la planificación de las actividades de la organización. Cuando se comienza a pensar cómo llevar a cabo la gestión documental, hay que intentar hacer abstracción de las finalidades de la organización y procurar comprender cuál es su funcionamiento desde un punto de vista sistemático: hay que percibirla como un conjunto de personas, equipamientos y métodos que tienen la misión de gestionar un recurso - la documentación - que ha de ser el adecuado, estar en el lugar apropiado, en el momento oportuno y en el formato y soporte documental más convenientes.”**  
(Guirado, 2008, pág. 23)

Un documento se define, como todo conocimiento o un hecho fijado en forma material, normalmente escrita, que puede ser utilizado para consulta o prueba.

En cambio documento de archivo, es el registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico económico, histórico, cultural y debe ser objeto de conservación.

Como consecuencia del incremento de la actividad pública y privada la labor de documentación y archivo ha evolucionado de forma empírica.

Pero actualmente esta técnica se define como la administración de documentos, que nace de las exigencias de servicio que debe presentar una unidad de archivo, para de este modo colaborar con eficiencia en las actividades y funciones de una organización.

Según PABÓN, A. (2009), en su publicación Técnicas y Sistemas de Documentación y Archivo, "La administración de documentos es: una técnica encaminada a planificar organizar, ejecutar, coordinar, controlar y supervisar un programa relacionado a los documentos" (pág. 11)

La administración y archivo de documentos, es un sistema que engloba un conjunto de métodos, técnicas y procedimientos a ser aplicados de una forma adecuada, reglamentaria y funcional, mediante un conjunto de acciones debidamente coordinadas y relacionadas entre sí, que a su vez conforman el proceso de tramitología de la correspondencia utilizado en todos los niveles y sectores institucionales, tanto públicos como privados, el que permite presentar un servicio al usuario, o público interesado.

#### **2.1.6.1. La Importancia de la Administración en el manejo de Archivo.**

**El progreso de toda organización, así como el volumen cada vez mayor de información que se recibe, tiende cada vez más, a sustituir la intuición genial y las dotes brillantes del individuo por la estandarización y unificación de métodos y criterios de eficacia en el trabajo. En toda gran y pequeña empresa se reciben, crean, procesan y transmiten ingentes cantidades de documentos y registros. Los datos contenidos en ellos no pueden ser confiados a la memoria, ya que, en poco tiempo, esa información se deformaría o desaparecería. (Parera Pascual, 2011, pág. 25)**

Los fenómenos administrativos son tan viejos como la humanidad por lo que su carácter universal se encuentra presente en todas partes, y en todos los ámbitos para impartir efectividad a los esfuerzos humanos para lograr mayor eficiencia a sus propósitos.

De ella depende en buena parte el éxito o el fracaso de una empresa, con ella se aprovechan al máximo todos los recursos humanos y materiales existentes. Gracias a la administración se produce un impacto en la calidad de vida en el entorno.

Los mayores beneficios y conveniencias que se obtiene al aplicar un programa integral para la correcta administración de documentos y archivos se relaciona con la actividad que se desarrolla en un ambiente planificado; entre ellos están:

- Personal capacitado para el manejo de documentos y archivos
- Sistema eficiente que se relaciona con el control, ingreso distribución, tramite, despacho y valorización de documentos y archivo.
- Clasificación correcta de archivo, acorde con las necesidades específicas de la organización.
- Fuentes precisas de información de los documentos de trámite y de aquellos que se encuentran en archivo.
- Localizar de forma inmediata de referencias informativas.
- Control respecto al aumento normal de documentos en los archivos.
- Uso adecuado y justificado de los medios de trabajo, espacio, equipos y materiales al menor costo.
- Servicio oportuno en el control de los trámites ahorrando tiempo y esfuerzos.
- Mejor atención al público que requiere de información.
- Reducir costos de mantenimientos de archivos inadecuados.
- Tramite uniforme dentro de los diversos tipos de atención.
- Normas establecidas y presentadas en formas de instructivo reglamento o manual de procedimiento. (Pavón, 2009, pág. 32)

Algunas personas inundadas de papel ven el archivo con reticencia. Saben que necesitan hacer el trabajo, pero continúan retrasándolo por una de dos: hay siempre cosas más apetecibles que hacer, o el trabajo parece tan arduo que no quieren ni empezar.

La acumulación de papel tiene un límite. No importa el tipo de archivo que usted tenga, o qué cantidad de papeleo maneje. Archivar no tiene por qué ser "misión imposible".

#### **2.1.6.2. Proceso básico del trámite documental**

El proceso básico de trámite de la correspondencia, independientemente de la actividad a la que se dedica la empresa u organización, abarca 7 fases que se cumplen de forma cronológica,

dependiendo claro del estilo de gestión que se aplica en la institución, organización o empresa:

## **Recepción**

“Es la acción administrativa, que consiste en recibir la documentación que es presentada en una institución pública o privada, dentro del marco legal.” (González, 2009, pág. 173)

La fase inicial o de entrada del papeleo se realiza de manera sencilla e inmediata, no requiere mayor trámite a no ser la asignación de un registro o código numérico cronológico, en un formato especialmente elaborado para el efecto, en el que consta el número de la comunicación si lo tiene, fecha, empresa, entidad o remitente y asunto. En esta fase, es importante que el responsable de la recepción conozca los requisitos del trámite solicitado para evitar inconveniente y demoras, devolver la documentación por incompleta o requerir mayor información.

## **Ingreso**

“El registro es el procedimiento o acción básica administrativa, que consiste en asentar o escribir los documentos receptados en forma reglamentaria en las tarjetas o libros utilizados para el efecto” (González, 2009, pág. 173)

El registro de la correspondencia requiere información que asegure un adecuado control y seguimiento del trámite. Para el efecto, es apropiado elaborar un formulario o sistema electrónico de control de comunicaciones, que contiene datos como: número de ingreso, número de oficio, fecha del documento, asunto remitente, nombre de quien recibe y una vez tramitado, la respuesta al trámite o su ejecución, se entrega al usuario sea interno o externo, con lo que concluye el proceso de atención

al usuario y continúa el interno, es decir el de organización, archivo y conservación del procedimiento.

### **Clasificación**

Consiste en agrupar los documentos o expedientes que han ingresado de manera separada. Generalmente se aplica el criterio de similitud de los fines, lo que permite identificar la oficina, departamento o persona a quien le corresponde atender el trámite.

### **Distribución**

Es la fase en la que se distribuyen los documentos o expedientes, a la oficina, departamento, equipo de trabajo, o persona, a quienes les compete la atención. El documento o expediente debe contener una ficha de control y cargo, que permitirá establecer el proceso de atención, las acciones ejecutadas al ser devuelta.

### **Control o Seguimiento**

El control o seguimiento es una actividad que requiere especial atención, pues permite vigilar el movimiento interno de los documentos o expedientes de forma específica, y se realiza con la ayuda de la hoja de remisión o cargo, para monitorear el estado en el que se encuentran y la oficina donde permanecen.

### **Información**

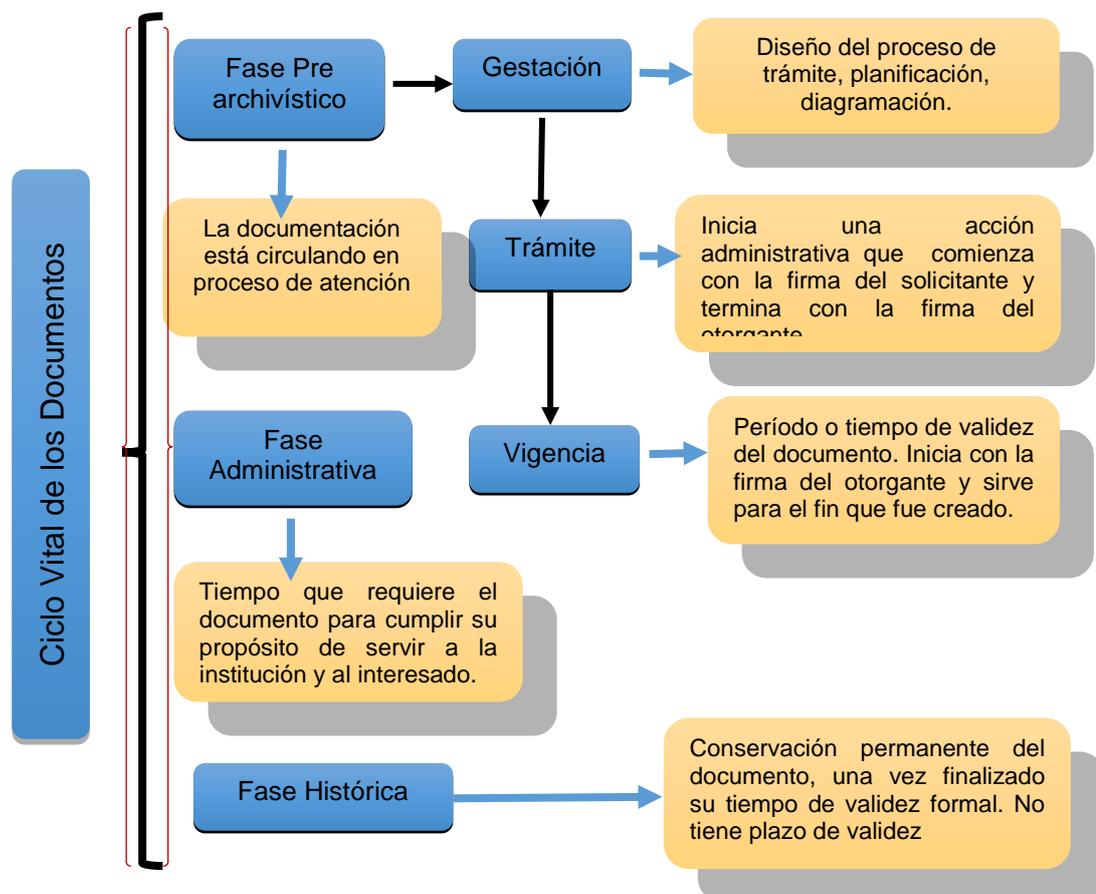
Es un procedimiento, que consiste en conferir de forma ágil, oportuna, verás y eficiente al interesado lo que debe conocer sobre el estado y situación de su documento. El informante debe tener conocimiento de todos los procedimientos de la entidad, lo que permite dar una buena

imagen personal. Para este propósito, es necesaria la tarjeta numérica de seguimiento que se actualiza diariamente.

### 2.1.6.3. Ciclo Vital de los Documentos

En el proceso de archivo, se distinguen tres fases esenciales que parten de la concepción, gestación o nacimiento del archivo al momento mismo en que los documentos son producidos en la oficina o en la dependencia, para recibir el tratamiento adecuado a cada documento:

- Pre Archivístico,
- Administrativa, e
- Histórica.



Fuente: (Gutiérrez Zepeda, 2008, pág. 65)

Elaborado: Ramírez Jenny

La finalidad última de la existencia de un sistema de archivo, es la preservación, así entendida podría equivaler llanamente, a la aplicación de medidas de monitoreo ambiental (controles de humedad y temperatura), de desinfestación de las áreas de resguardo, de limpieza de los materiales (retiro de polvo, clips y broches metálicos), de la sustitución de contenedores ácidos por otros elaborados con materiales no dañinos, del acondicionamiento de estantería apropiada para los diferentes formatos documentales y del adecuado resguardo de documentos que, dadas sus técnicas y materiales de elaboración, requieren de espacios que reúnan condiciones especiales.

En este sentido, la preservación correspondería a lo que en la tradición hispanoamericana entendemos como conservación preventiva. No obstante, para los archivos, abarca aspectos que rebasan las funciones habituales de los responsables de las áreas de conservación (laboratorios, talleres, secciones). En efecto, dentro del concepto de preservación hay que incluir, un apartado que se refiera a la retención de la organización original de los documentos (su contexto, su clasificación y su ordenación) a fin de conservar la totalidad de los valores evidenciales, testimoniales e informativos que un archivo contiene.

### **2.1.7. Archivística**

Para CASANOVA (2009) “La archivística es una disciplina que se ocupa de los archivos, no solo de su conservación sino también de la construcción y mantenimiento de los locales y de los documentos y de su consulta presente y futura”. (pag.14)

La definición de archivística dada por el consejo internacional de archivos que consta en el diccionario de terminología archivística dice: “es el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes a las funciones de los archivos”.

La archivística es además el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes al almacenamiento de documentos buscando que dicha documentación se mantenga en el tiempo, pueda ser consultada y clasificada.

#### **2.1.7.1. Archivar**

Según JAÉN, (2006) “Un lugar donde con esmero se tratan, cuidan y custodian documentos públicos y particulares por un personal especializado, conocedor de las técnicas archivísticas y consciente de su valor e interés para la gestión administrativa, en su primer momento, y para la investigación de nuestro pasado, después.” (Jaén García, 2006, pág. 86)

El concepto y cometido de los archivos en la sociedad actual los conduce a desenvolverse acorde con las transformaciones que se desarrollan en todos los campos, para ser útiles a las nuevas demandas que exige el orden social. En consecuencia, estos centros archivísticos deben renovar y adecuar su misión y forma de trabajar, en consonancia con los requerimientos informativos que precisan las organizaciones, el Estado y la colectividad en general.

#### **Importancia**

Se hace necesario que toda empresa, institución o negocio conserve datos importantes acerca de sus actividades, productos, empleados, enseñanzas, académico investigativo de la entidad.

El archivo como sistema de información tiene la misión capital de facilitar la documentación que custodia, con la finalidad de apoyar el proceso de toma de decisiones que asegure el equilibrio de la institución, para ser más competitivo y eficiente, de cara a brindar un servicio de

calidad a sus clientes. De ahí que Arias Coello y Pórtela Filgueiras argumentan que hablar hoy día de Sistema de Información es hablar de un sistema que gestiona y controla los flujos informativos por los que debe distribuirse una información de calidad, que reduce el riesgo de error en la toma de decisiones.

### **2.1.7.2. Etapas del archivo**

Los documentos tienen un ciclo de vida que va desde su nacimiento hasta su disposición final. Cada una de estas fases da origen a un archivo, en el cual los documentos reciben el correspondiente tratamiento: archivos de gestión, archivo central, archivo intermedio y archivo histórico. Por lo tanto, se debe regular una serie de aspectos que le son propios a cada uno de ellos, tales como:

- Archivos de gestión
- Archivos centrales
- Archivo intermedio
- Archivo histórico

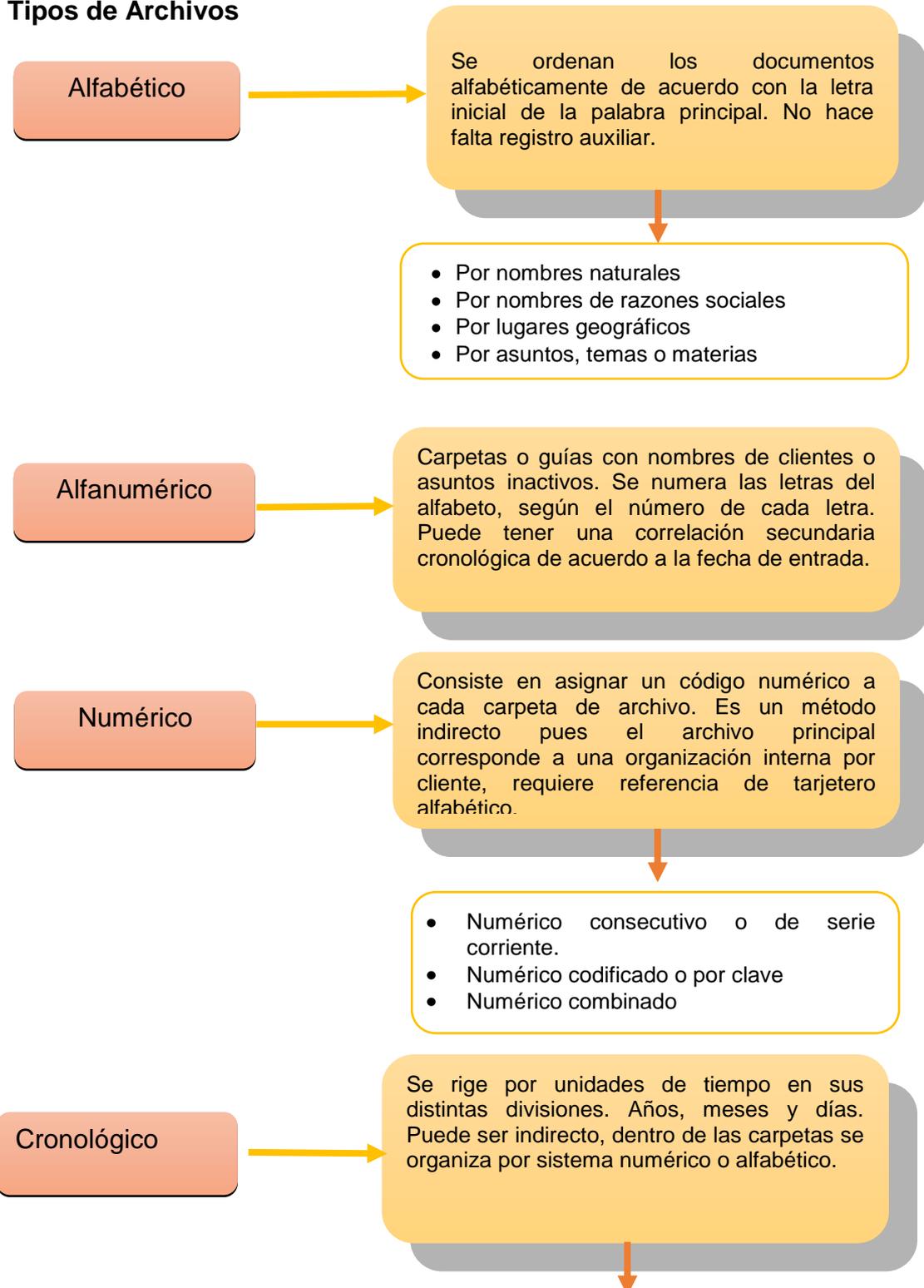
Los archivos de gestión incorporan todo el proceso administrativo de atención en la prestación de servicios u oferta de productos, en el caso de organizaciones pequeñas, representan un ciclo que inicia y termina en cada caso. Los archivos centrales son aquellos que concentran la información de varias cadenas de atención en una sola. Se aplica en organizaciones grandes.

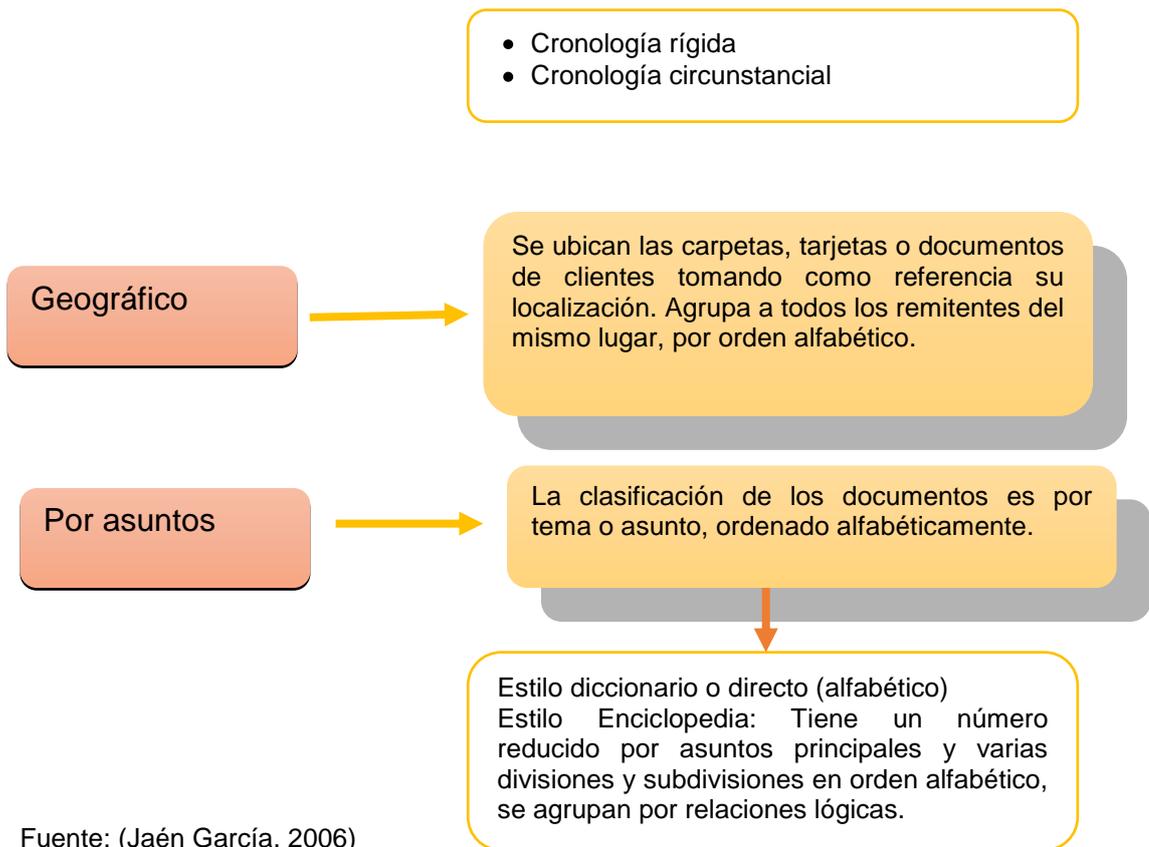
Archivo intermedio es aquel que interviene dentro de la cadena de atención aportando un elemento no concluyente. El archivo histórico está al final de la cadena de gestión documental y tiene el propósito de organizar, conservar y servir de fuente de consulta de documentos importantes que forman parte de la historia de la organización.

### 2.1.7.1. Tipos de archivos

Existen diversos sistemas de clasificación de los archivos, que aplican tomando en cuenta las necesidades de cada institución.

#### Tipos de Archivos





Fuente: (Jaén García, 2006)

Elaborado por: Ramírez J.

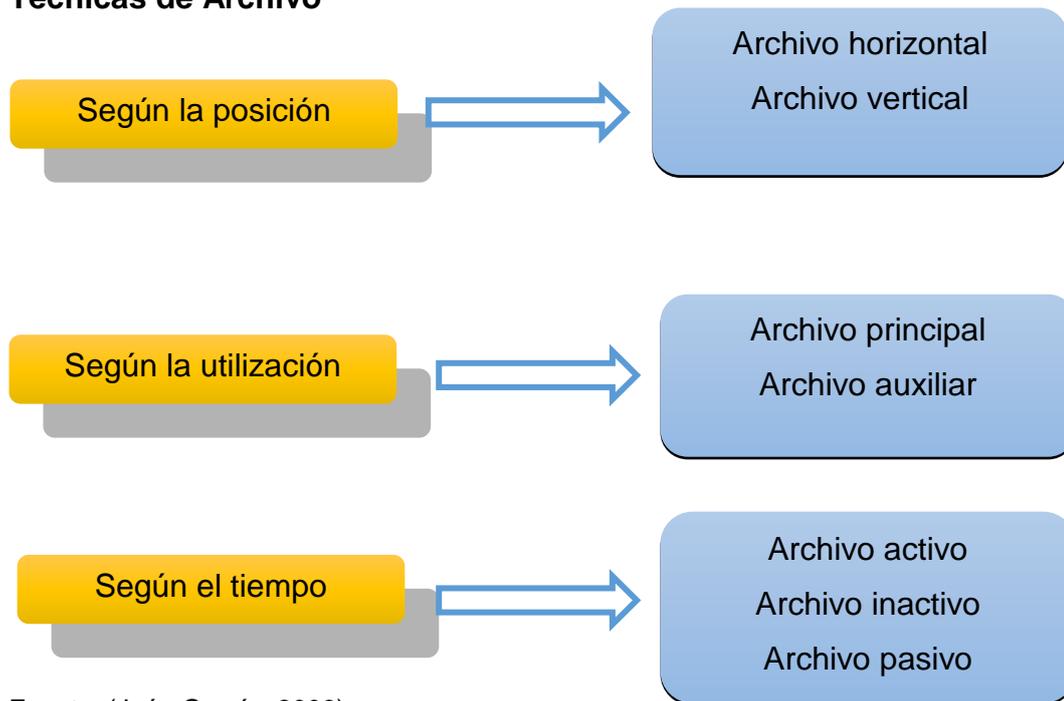
### 2.1.7.2. Control Cruzado

Para facilitar la organización y clasificación del archivo y la correspondiente consulta de los documentos en los que se tratan a la vez varios temas, se utiliza la referencia cruzada, es decir. En el lugar que lógicamente debiera ubicarse se colocará el asunto de mayor importancia y en otros lugares que pudieran haber sido colocados, se ubicará una tarjeta que refiera al usuario a la ubicación principal.

### 2.1.7.3. Técnicas de archivo

Existen varias técnicas que permiten llevar ordenadamente un archivo, pues de su organización ergonómica depende, en gran medida el éxito de la labor de la Secretaria.

## Técnicas de Archivo



Fuente: (Jaén García, 2006)

Elaborado por: Ramírez J.

### 2.1.7.4. La Transferencia

Transcurrido cierto tiempo, la documentación pierde su actualidad y debe ser archivada para no entorpecer la consulta y utilización. De esta manera se evita la sobrecarga de documentos. La acción de pasar los documentos del archivo activo al inactivo y de éste al pasivo, se denomina transferencia, esta actividad depende de los activos de la organización, puede ser periodos determinados de tiempo, mensual, bimensual, trimestral, anual u otros.

### 2.1.7.5. El Expurgo

Cumplido el plazo de conservación, todos los documentos deben ser seleccionados; esta actividad se llama expurgo, se considera el volumen documental como la duplicación informativa. Es decir únicamente se

conservan los documentos o expedientes de interés o valor seguirán en el archivo, caso contrario los restantes por lo general se destruyen.

#### **2.1.7.6. Muebles para Archivo**

Lo primordial es que el mobiliario destinado al archivo esté en función de los documentos, y no al revés. El tipo que se escoja debe garantizar la óptima conservación del documento, razón por la cual su elección está condicionada, ante todo, por la clase y la forma de los documentos que contiene, y por el servicio que debe prestar.

Se debe elegir muebles que admitan mayor cantidad de documentos en menor espacio, teniendo en cuenta la superficie del local. No solo hay que calcular las dimensiones de los documentos en estado de reposo, sino también el espacio que necesitan y ocupan cuando se están utilizando.

#### **2.1.7.7. Unidades de Conservación**

Los documentos de un archivo no se colocan directamente sobre la estantería o en los archivadores, sino que antes se introducen en unidades de conservación. El propósito de ello es que los documentos estén protegidos del polvo, la luz, o el roce, y mantengan así una inmejorable conservación.

#### **Archivadores de Anillos**

Apropiados para archivar correspondencia, listados, esquemas o tablas estadísticas como no conviene perforar lateralmente estos documentos, se pueden utilizar los modelos más anchos, que permiten situarlos en fundas de plástico con los laterales perforados.

## **Cajas**

Se pueden archivar en cualquiera de las tres formas que se han mencionado: horizontal, vertical y lateral. Lo que debe tener en cuenta es el material de que están hechas y el sistema de apertura y cierre; son más aconsejables las de cartón, que permiten la transpiración de los documentos y resultan más adecuadas para guardar pequeños fascículos, informes, revistas, catálogos, entre otros.

## **Carpetas de Muelle y con Solapas**

Son apropiadas para preparar el material que debe llevarse a una reunión o un viaje. Se utilizan para archivar informes no demasiado voluminosos. Es conveniente que las carpetas se adapten no solo a la documentación, sino también a las medidas de las estanterías o los armarios en que vayan a colocar.

## **Carpetas Colgantes**

Se suelen archivar en armarios o cajones con guías. Se usan para documentación que no sea demasiado voluminosa, y permiten la ordenación alfabética o por materias. Se debe anotar el tema de su contenido en las ventanas de plástico que llevan en su parte lateral o superior.

## **Tubos**

Son consideradas como unidades de conservación los tubos de cartón nunca los de metal, con estos se protegen los documentos enrollados.

Son adecuados para documentos de gran tamaño, para los que no existe otra alternativa que emplear estos tubos o doblarlos. Los tubos se usan especialmente para guardar mapas o planos.

## **Sobres y Bolsas**

Se emplean en menor cantidad, pero son de utilidad para determinados documentos como fotografías o placas.

Pueden ser de papel normal o grueso, sin visibilidad, presentar una ventanilla de papel transparente, o incluso ser enteramente transparentes.

## **Ficheros**

Existen varios tipos de ficheros: para mesa, muebles o cajones, transportables o fijos.

Se utilizan para la documentación que es necesario tener a mano, como las direcciones y los datos de proveedores, clientes, entre otros.

### **2.1.7.8. Ubicación del Archivo**

El archivo es una unidad de información que centraliza la documentación de la vida de la organización.

Tomando en cuenta la importancia del control y conservación de los documentos es necesario preservarlo y ubicarlo considerando las condiciones mínimas que garanticen el ambiente propicio:

- Piso resistente
- Luz natural y ventilación controlada
- Sin humedad
- Temperatura de ambiente de 18 a 20 grados centígrados
- Instalación eléctrica protegida
- Mobiliario adecuado
- Espacio suficiente para el desplazamiento de la persona responsable

## **2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

El trabajo de investigación se identifica con la Teoría de las Relaciones Humanas dentro de la Fundamentación Administrativa, considerando que permite a los individuos crecer personal y profesionalmente y encontrar científica y prácticamente los argumentos necesarios para mejorar el desempeño y atender los requerimientos institucionales, democratizando los conceptos administrativos en el efectivo ejercicio de las roles laborales que cumple la Secretaria en la Organización, y en el cumplimiento de una de sus principales funciones, el archivo documental que genera la institución.

El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, en especial la psicología y la sociología, así como su creciente influencia intelectual en el ámbito laboral, facilitará el logro de actitudes y comportamientos del grupo humano investigado, buscando el crecimiento del individuo a la par con el de la institución para adaptarse y satisfacer la demanda social en permanente cambio y para transformarla, con una visión de futuro con proyección a su desarrollo y mejoramiento.

La secretaria actual en su entorno laboral público o privado, a más de la diversidad de actividades que cumple de acuerdo a la naturaleza de su formación, estará preparada para constituirse en un apoyo importante para el nivel directivo, al conocer la estructura, funcionamiento y organización de la institución, se fijará metas ambiciosas para actualizar su formación en relación directa con el desarrollo tecnológico y las necesidades de la entidad en la que presta servicios; y, asumirá el rol de enlace entre las autoridades y los distintos públicos, debido a la ubicación estratégica de su rol laboral en permanente contacto, estará en condiciones de aportar positivamente al fortalecimiento del ambiente organizacional, encargándose además de los aspectos formales del desenvolvimiento de la organización, tales como la organización

adecuada y pertinente del archivo documental que facilite la gestión y permita dinamizar los procesos de atención a los usuarios.

### 2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Administración:** Es la ciencia social o Tecnología Social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible.

**Clima Laboral:** Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno

**Comunicación:** Proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

**Estrategia:** Es la búsqueda deliberada de un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de una empresa y la acentúe, de forma que esta logre crecer y expandir su mercado reduciendo la competencia. La estrategia articula todas las potencialidades de la empresa de forma que la acción coordinada y complementaria de todos sus componentes contribuya al logro de objetivos definidos y alcanzables.

**Información:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

**Liderazgo:** Capacidades que una persona tiene para influir en la mente de las personas, en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, aunque la realidad sea diferente, en el logro de metas y objetivos.

**Organizaciones:** Son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

**Relaciones Humanas:** Conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación

**Relaciones Laborales:** Son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina empleador, patronal o empresario.

**Secretaria:** Es la profesión de auxiliar administrativo está orientada a realizar actividades elementales en centros privados o públicos

## 2.4. PREGUNTAS DIRECTRICES

Las siguientes preguntas orientaron el proceso de investigación del tema identificado:

- ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones en la aplicación de técnicas de organización y archivo documental para normar la gestión documental de la secretaria de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura?

- ¿Es posible desarrollar una propuesta alternativa que permita potenciar las fortalezas y minimizar los riesgos existentes en la gestión documental del Departamento de archivo Secretaria en la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura?
- ¿La socialización de la propuesta con el personal de Secretaría de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura, contribuirá a mejorar la gestión documental que genera la institución?

## 2.5. MATRIZ CATEGORIAL

Categoría	Definición	Dimensión	Indicadores
Archivo y documentación	Proceso técnico de recepción, clasificación, organización, archivo, conservación y preservación del flujo documental que generan las actividades propias de una organización de naturaleza pública, privada o mixta.	Procesos  Tipos  Formularios  Resultados	Organización y sistemas Clasificación de archivo Manejo de archivo Atención y Procesos de la secretaria Proceso Básico del Trámite Documentario Ciclo vital de los documentos Uso de recursos tecnológicos
Desempeño laboral de la secretaria	Conjunto de actuaciones personales, profesionales y éticas que implican el desempeño laboral de la secretaria en el entorno de la organización y que están orientadas al cumplimiento de tareas que apoyan la toma de decisiones de la dirección.	Formación	Seminarios
		Técnica	Cursos de actualización Talleres
		Atención al público	Prontitud Cortesía Amabilidad Eficiencia

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. DISEÑO, Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es no experimental, porque no se manipularon hipótesis, ni variables, porque se trata de una investigación social que beneficia directamente a los usuarios de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales y a la propia institución.

Es un proyecto **factible**, por cuanto sus fundamentos estuvieron sustentados en afirmaciones científicas y orientadas a desarrollar una propuesta alternativa que encuentre soluciones prácticas y viables al problema identificado.

La investigación fue **de campo** porque para la recopilación de la información, fue necesario trasladarse a la institución seleccionada con el propósito de establecer la realidad objetiva del problema en estudio.

La investigación fue **documental y bibliográfica** porque se recurrió a fuentes bibliográficas para la recopilación y estructuración del marco teórico. Tuvo una proyección **descriptiva y explicativa** en tanto para la elaboración del informe final se trabajó en la presentación clara y precisa de los hechos y relaciones encontradas de modo pormenorizado.

La investigación tuvo un **enfoque cualitativo** debido a que no se analizaron cifras sino que se expusieron los fenómenos observados para dilucidar la realidad de la situación.

### 3.2. MÉTODOS

En el presente trabajo se utilizaron los siguientes métodos:

**Empírico**, que se aplicó en la fase de recolección de información directa en la institución seleccionada con autoridades, funcionarios y población usuaria de sus servicios.

**Científico**, porque se cumplió secuencialmente el proceso de la investigación para garantizar la consecución de los objetivos y un desarrollo coherente y ordenado.

**Inductivo-Deductivo**, para facilitar una verdadera comprensión de los fenómenos que se producen en el hecho social en estudio desde una visión general para establecer sus particularidades. Es un método teórico que permitió fundamentar los principales resultados del nivel teórico.

**Analítico-Sintético**, para obtener diferentes criterios del análisis de las características individuales de las áreas de estudio y lograr la profundización general del problema institucional a través de la síntesis, es decir la información recabada permitió identificar el fenómeno causal del estudio.

**Estadístico**, en la presentación de la información a través de tablas de frecuencia y gráficos de barra que permitirán visualizar los resultados de modo sintético y claro.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se trabajó con la técnica de la encuesta para obtener información de la población de los empleados y usuarios de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones, con el propósito de evaluar la gestión

documental que genera la institución y su repercusión en la calidad de los servicios que ofrece. Esta herramienta permitió confrontar las respuestas para obtener un resultado más certero. La encuesta se hizo en base a un cuestionario estructurado con preguntas que persiguen un objetivo.

Como instrumento se utilizó el cuestionario elaborado con preguntas cerradas, dicotómicas y de selección múltiple.

Se diseñó además una guía de entrevista que se aplicó al nivel directivo institucional.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población está dada por autoridades, jefes departamentales y funcionarios del Gobierno Autónomo y Descentralizado del cantón Urcuquí; y una muestra poblacional de usuarios considerando esta última en un valor apreciativo del número de ciudadanos que acuden mensualmente a realizar gestiones o requerir servicios de la entidad municipal, de acuerdo al siguiente cuadro demostrativo:

#### **3.4.1. Población.**

En este caso, la población objeto de estudio estuvo conformada por los directivos de la institución, el personal de secretariado del Ministerio y los usuarios del servicio de las secretarías.

**Tabla Nº 1. Población de Funcionarios**

<b>Directivos</b>	<b>Población</b>
Directivos	<b>1</b>
Empleados	<b>30</b>
<b>Total</b>	<b>31</b>

**Tabla Nº 2. Población de Usuarios**

<b>Usuarios</b>	<b>Población</b>
Solicitudes	9320
Finiquitos	680
Actas	2750
<b>Total</b>	<b>12750</b>

### 3.4.2. Muestra

En virtud que el número de funcionarios es reducido, no se calculó la muestra, sino que los instrumentos respectivos se aplicaron a la totalidad de la población. En el caso de los usuarios, se estimó un número aproximado anual de 12750 personas, por lo que se aplicó la siguiente fórmula para calcular la muestra:

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

**N=** Población

**P=** Probabilidad de Éxito

**Q=** Probabilidad de Fracaso

**E=** Error Estándar (0.05 o 5%)

$$n = \frac{12750 \times 0,5 \times 0,5}{(12750 - 1) \frac{0,05^2}{2^2} + 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3187,50}{(12749)0,000625 + 0,25}$$

$$n = \frac{3187,50}{8,218}$$

$$n = 387,868$$

$$n = 388$$

Por lo tanto, son 388 usuarios de los servicios que ofrece el Ministerio de Relaciones Laborales, a quienes se les aplicó la encuesta de manera aleatoria, de acuerdo con los estratos pre establecidos.

### 3.5. MUESTRA POR ESTRATOS

Una vez calculado el tamaño de la muestra y conociendo los estratos de población, se aplica la siguiente fórmula estadística para establecer la distribución de la población a investigar, por estratos:

$$C = \frac{n}{N} E$$

Dónde:

C = Fracción Muestral

n= Tamaño de la Muestra

N = Población o Universo

E = Estrato

Entonces:

$$C = \frac{387.868}{12750}$$

C = 0,0304      Constante para usuarios de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura, en Ibarra.

Usuarios	Población	Muestra
Solicitudes	9320	284
Finiquitos	680	21
Actas	2750	84
Total	12750	388

c= 0.0304

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1. PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

En la gestión administrativa de las instituciones, organizaciones y empresas, tiene mucha relevancia el manejo de la información, por lo que es importante contar con el personal idóneo para ejercer esta delicada actividad.

En la recopilación de información valiosa para elaborar este trabajo de investigación se realizó la entrevista al Director Regional del Ministerio de Relaciones Laborales y la encuesta a los trabajadores y usuarios de esta dependencia pública.

La información de los grupos permitió realizar los respectivos cuadros de frecuencias y porcentajes; lo que sin lugar a dudas facilitó el análisis de la información primaria, lo que en conjunto contribuyó a obtener una idea general sobre el archivo como departamento fundamental en el que se desenvuelve la secretaría de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura

A continuación se expone el análisis e interpretación de cada pregunta formulada en la encuesta; así como los resultados de la entrevista.

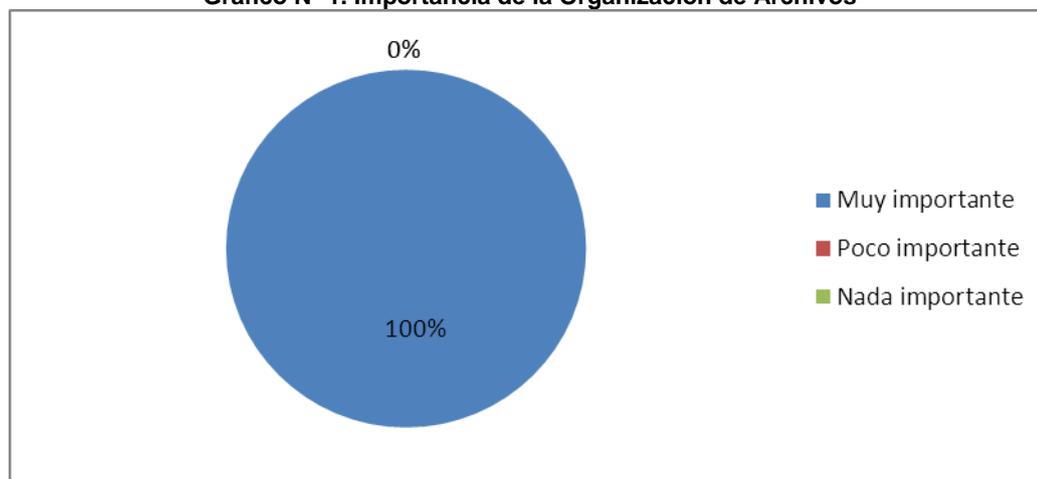
## 4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DEL MRL

**Pregunta 1: ¿Cree usted que la organización y archivo de documentos es importante para el desempeño eficaz de las funciones de la Dirección Regional de Trabajo de Imbabura?**

**Tabla Nº 3. Importancia de la Organización de Archivos**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy importante	30	100%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Nº 1. Importancia de la Organización de Archivos**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

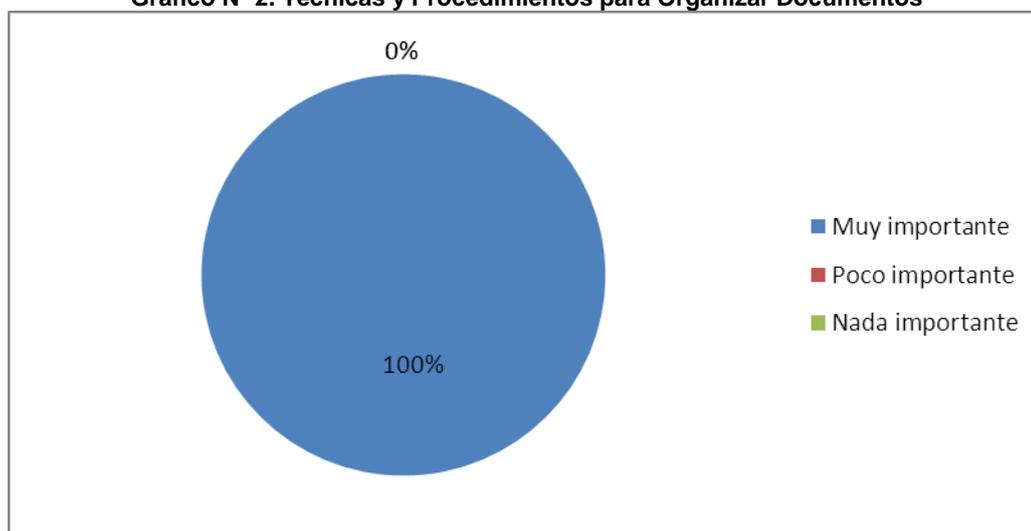
Los resultados obtenidos en esta pregunta demuestran que los funcionarios de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales, consideran importante y necesario la organización y archivo de documentos para su desempeño eficaz en la institución.

**Pregunta 2: ¿Cree usted que el personal responsable del departamento de archivo de Secretaria debe manejar técnicas y procedimientos para la organización de documentos?**

**Tabla Nº 4. Técnicas y Procedimientos para Organizar Documentos**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy importante	30	100%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Nº 2. Técnicas y Procedimientos para Organizar Documentos**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

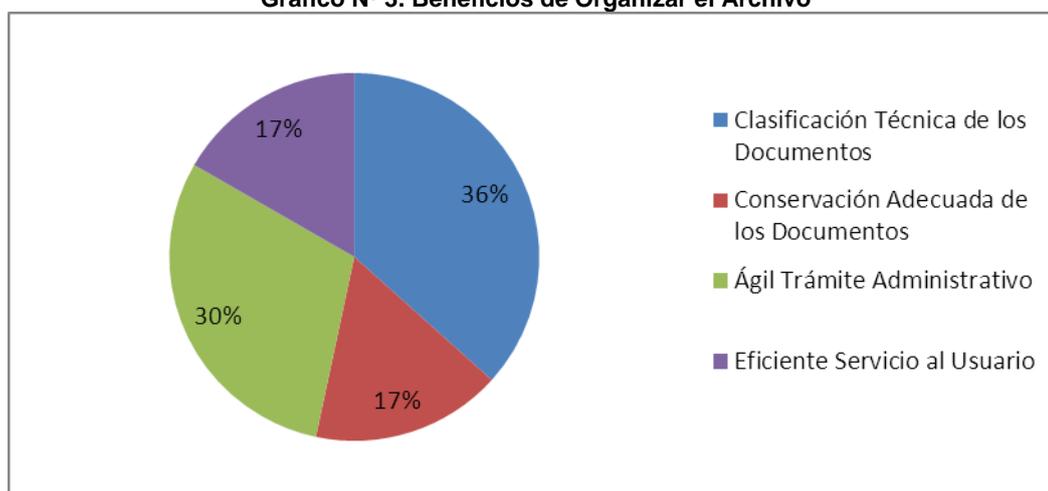
En el Ministerio de Relaciones Laborales y en especial todos los empleados del Departamento de Secretaria de Archivo concuerdan que es fundamental para ejercer el trabajo conocer técnicas y procedimientos de organización de documentos.

**Pregunta 3: ¿Cuáles considera usted serían los beneficios de poseer un archivo debidamente organizado?**

**Tabla Nº 5. Beneficios de Organizar el Archivo**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Clasificación Técnica de los Documentos	11	36%
Conservación Adecuada de los Documentos	5	17%
Ágil Trámite Administrativo	9	30%
Eficiente Servicio al Usuario	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Nº 3. Beneficios de Organizar el Archivo**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

**Análisis**

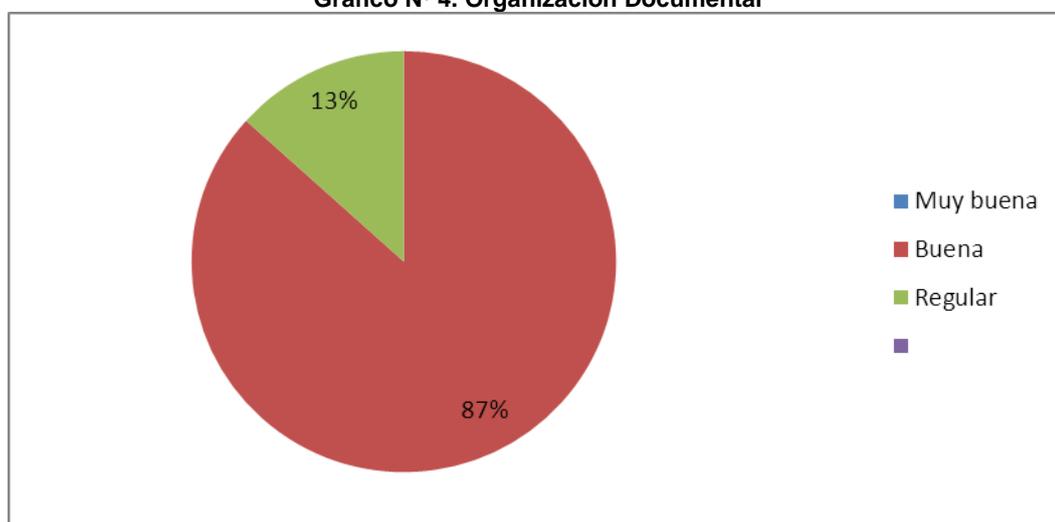
Se puede mencionar en razón a las respuesta proporcionadas por los encuestados del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura, que el 36% del personal creen que el beneficio es en la clasificación técnica de documentos, el 30% del personal menciona que el beneficio será en los trámites con mayor agilidad, el 17% del personal cree en la conservación de los documentos y el 17% del personal concluye que será en la eficiencia del servicio.

**Pregunta 4: ¿Cómo califica usted la organización documental que se lleva a cabo en el departamento de archivo de su institución?**

**Tabla Nº 6. Organización Documental**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy buena	0	0%
Buena	26	87%
Regular	4	13%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Nº 4. Organización Documental**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

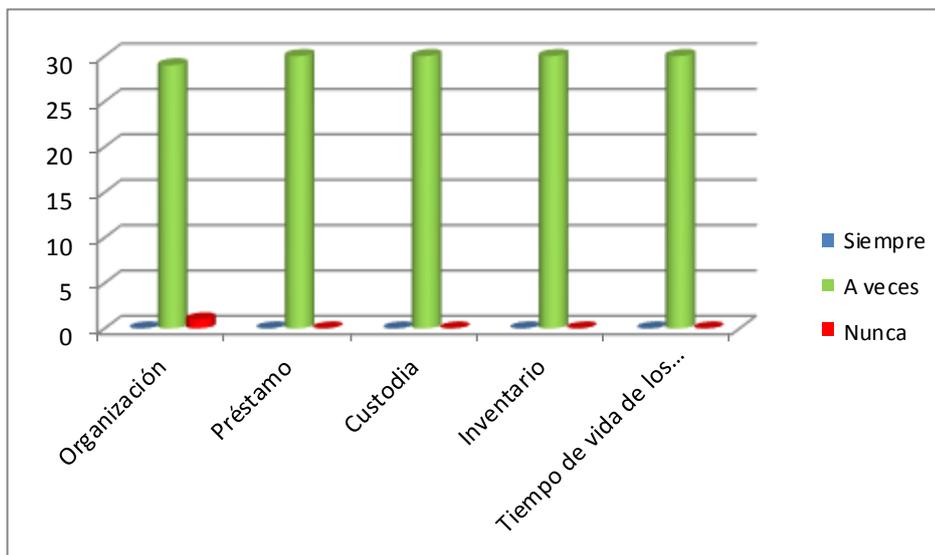
En lo referente a la organización documental que posee actualmente el Ministerio de Relaciones Laborales, un 87% del personal ve como bueno el manejo documental y el 13% del personal no ven adecuado el proceso de documentación de archivo. En consecuencia se interpreta que existe un manejo no técnico por parte del personal encargado de la Dirección de Secretaria de Archivo y la inconformidad de las diferentes Direcciones y Áreas del Ministerio.

## Pregunta 5: Existe en su institución normas de procedimientos para:

Tabla Nº 7. Existencia de Norma de Procedimientos

Indicador	Siempre	A veces	Nunca
Organización	0	29	1
Préstamo	0	30	0
Custodia	0	30	0
Inventario	0	30	0
Tiempo de vida de los documentos	0	30	0

Gráfico Nº 5. Existencia de Norma de Procedimientos



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

## Análisis

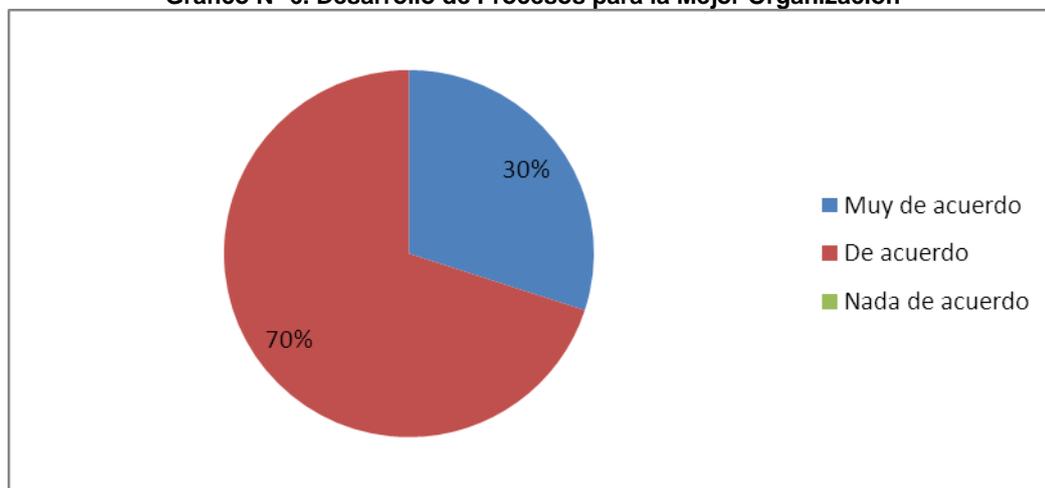
De acuerdo a los resultados, se observa que la totalidad de encuestados afirman que sí existen normas que establecen el procedimiento para la organización, préstamo, custodia, inventario y tiempo de vida de los documentos; pero a veces se los aplica, de acuerdo al criterio del personal de secretaría; por lo tanto no existe eficacia en la aplicación de las distintas herramientas de gestión para el tratamiento de la información documental y electrónica.

**Pregunta 6: ¿Cree que en esta institución se han desarrollado procesos para mejorar la organización y sistemas de la información?**

**Tabla Nº 8. Desarrollo de Procesos para la Mejor Organización**

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	9	30%
De acuerdo	21	70%
Nada de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Nº 6. Desarrollo de Procesos para la Mejor Organización**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

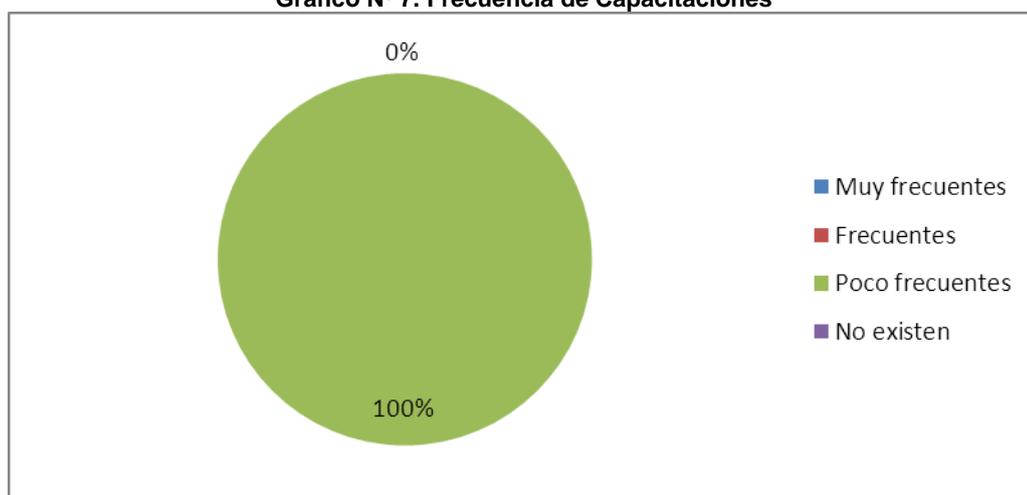
Con el afán de conocer si han existido procesos para mejorar la organización y sistemas de la información en el Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura, se ha planteado esta pregunta, la misma que confirma que el personal de secretaría está de acuerdo con la existencia de los procesos tendientes a mejorar la organización de toda la base documental, para que se pueda atender de mejor manera a los solicitantes del servicio.

**Pregunta 7: ¿Cómo califica la frecuencia en las capacitaciones al personal de secretaría?**

**Tabla Nº 9. Frecuencia de Capacitaciones**

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy frecuentes	0	0%
Frecuentes	0	0%
Poco frecuentes	30	100%
No existen	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Nº 7. Frecuencia de Capacitaciones**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

**Análisis**

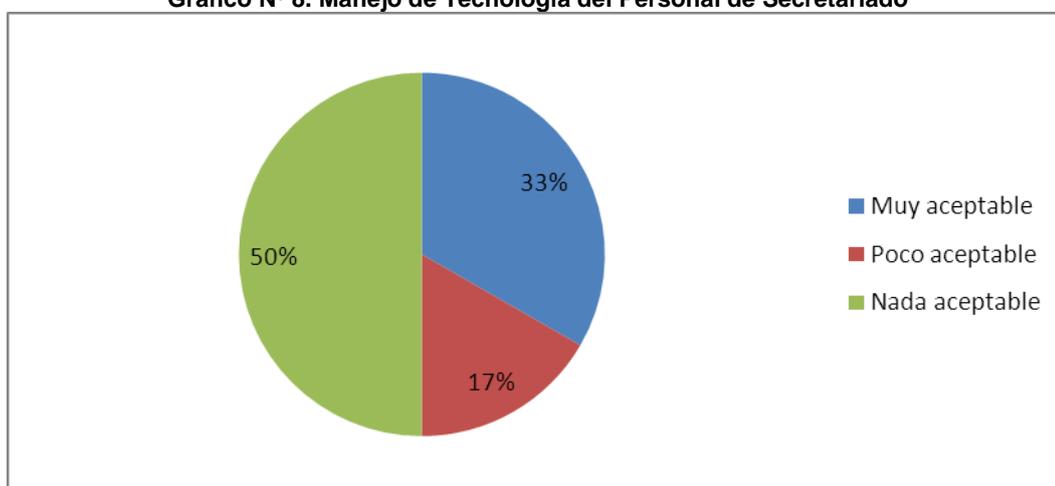
La totalidad del personal del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura menciona que tienen capacitaciones en forma poco frecuente, demostrando que la dirección administrativa cuenta con un personal no funcional, poco técnico y sin motivación a realizar el trabajo encomendado; aspecto que influye directamente en la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía en general.

**Pregunta 8: ¿Cómo considera el manejo de la tecnología dentro del Departamento de Secretaría del Ministerio en estudio?**

**Tabla Nº 10. Manejo de Tecnología del Personal de Secretariado**

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy aceptable	10	33%
Poco aceptable	5	17%
Nada aceptable	15	50%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Nº 8. Manejo de Tecnología del Personal de Secretariado**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

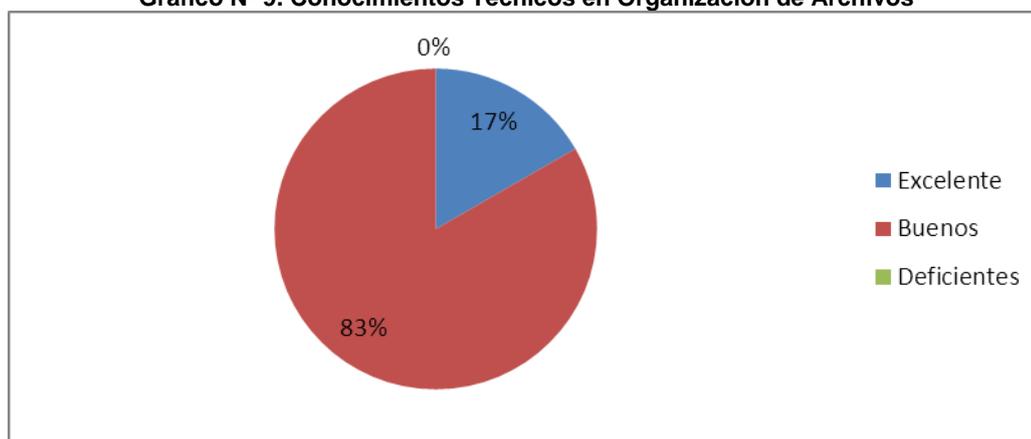
Al respecto se puede afirmar que un pequeño porcentaje de personas tiene conocimientos sobre el manejo de las nuevas tecnologías de la información, por lo tanto reconoce su utilidad y beneficios que producen las TIC's dentro del ambiente de trabajo; por otra parte, la mitad de personal investigado tiene una posición distinta; aspecto que es negativo porque limita el desarrollo de la institución debido a que no se ha hecho conciencia de la necesidad de integrar el manejo de recursos tecnológicos.

**Pregunta 9: ¿Considera usted que las personas que laboran en el departamento de archivo tiene conocimientos técnicos sobre la organización de Archivo?**

**Tabla N° 11. Conocimientos Técnicos en Organización de Archivos**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	17%
Buenos	25	83%
Deficientes	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 9. Conocimientos Técnicos en Organización de Archivos**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

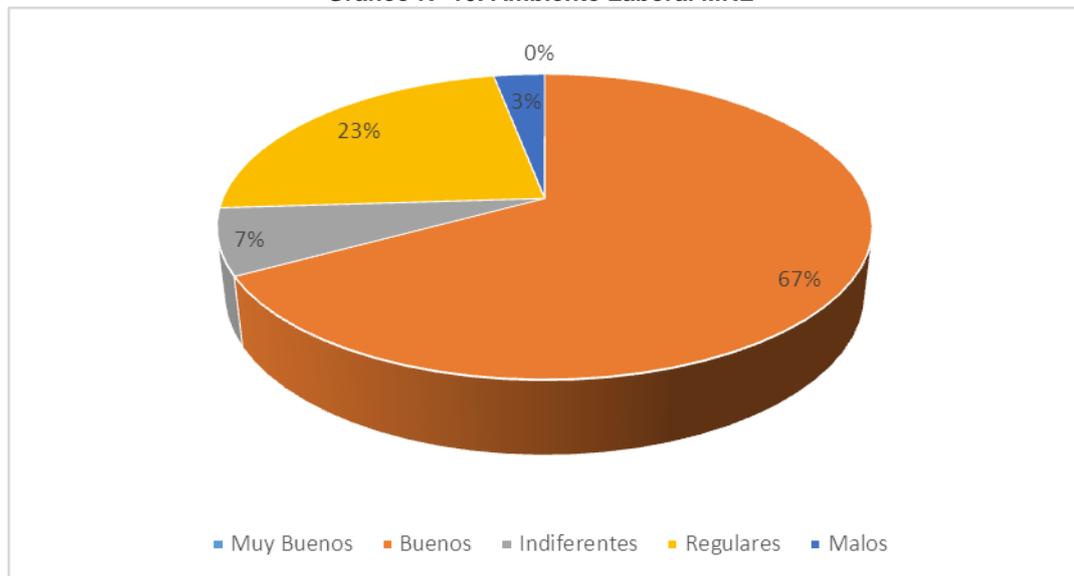
Dos terceras partes de personas indagadas, consideran que los conocimientos de sus compañeros son buenos; sin llegar a ser deficientes, pero tampoco excelentes; por lo que se observa una clara debilidad del personal perteneciente al MRL, que está encargado de asumir las actividades relacionadas con la gestión documental.

## Pregunta 10: ¿Cómo analiza el ambiente laboral dentro del MRL?

Tabla N° 12. Ambiente Laboral MRL

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buenos	0	0%
Buenos	20	67%
Indiferentes	2	7%
Regulares	7	23%
Malos	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico N° 10. Ambiente Laboral MRL



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### Análisis

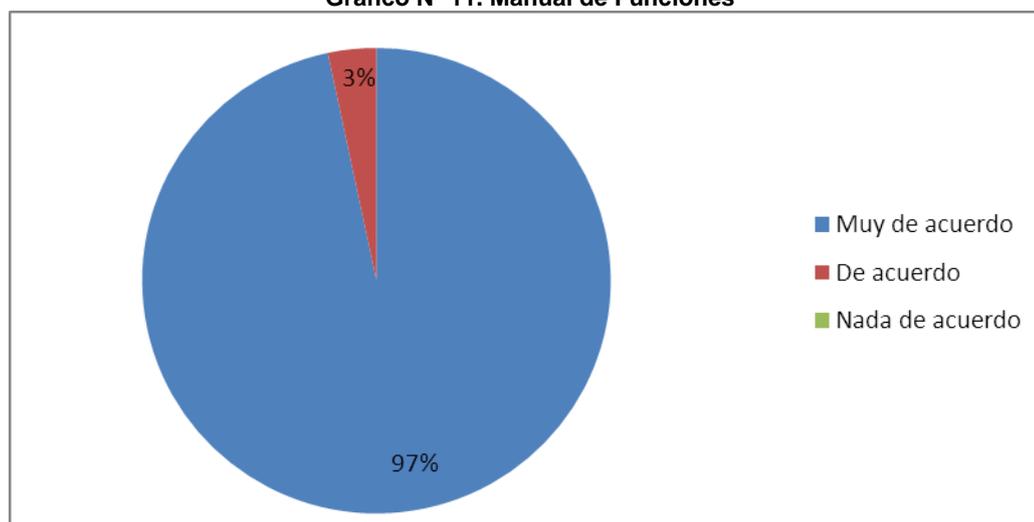
Los resultados muestran que las relaciones laborales son relativamente buenas, lo que contribuye a la formación de un ambiente de trabajo favorable; aunque un reducido grupo afirma que son malas; lo que se entiende como que incide de manera negativa dentro del talento humano del Ministerio de Relaciones Laborales – Imbabura.

**Pregunta 11: ¿Considera usted que un manual de procedimientos de archivo para el departamento de secretaria, permitiría mejorar la organización y conservación de los documentos de la institución?**

**Tabla N° 13. Manual de Funciones**

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	29	97%
De acuerdo	1	3%
Nada de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 11. Manual de Funciones**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

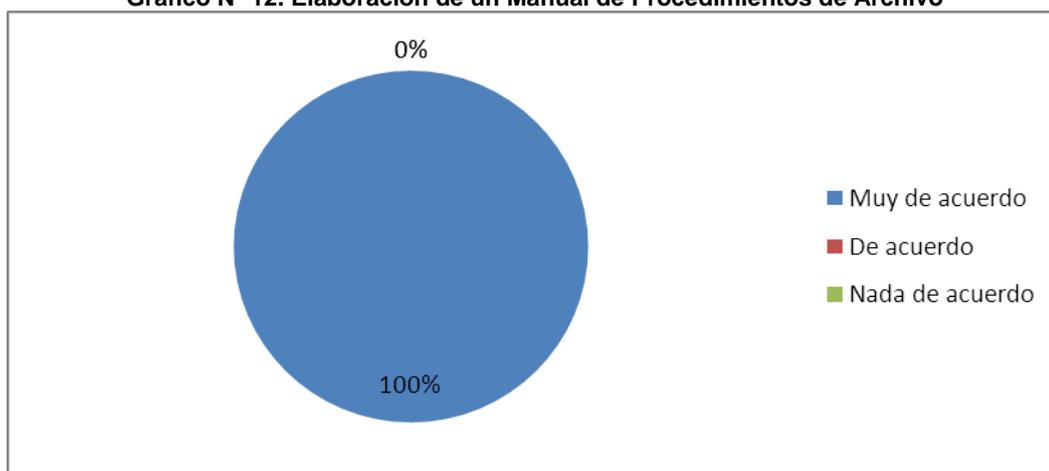
Casi la totalidad de encuestados consideran que la implementación de un manual de funciones permitirá mejorar el tratamiento de la información que dispone el Ministerio de Relaciones Laborales – Ibarra, acción que tendrá una repercusión directa en el mejoramiento de la atención al usuario de los servicios de esta dependencia.

**Pregunta 12: ¿Estará usted de acuerdo en que se elabore un Manual de Procedimientos de Archivo para el departamento de Archivo de la institución?**

**Tabla Nº 14. Elaboración de un Manual de Procedimientos de Archivo**

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	30	100%
De acuerdo	0	0%
Nada de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Nº 12. Elaboración de un Manual de Procedimientos de Archivo**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

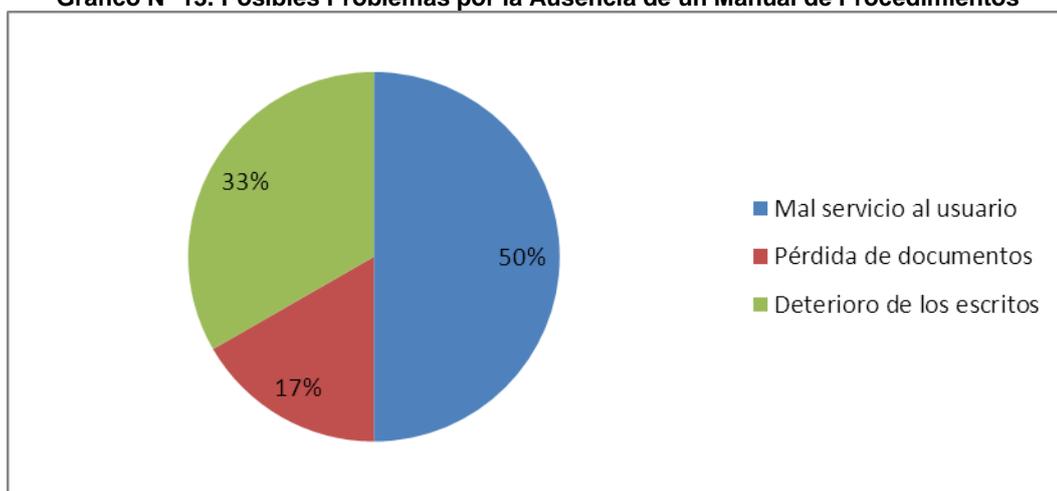
La totalidad de los encuestados, está plenamente de acuerdo con la elaboración de un Manual de Procedimientos de Archivo; porque permitiría tener un ordenamiento y clasificación de la ingente cantidad de información que almacena el Ministerio; además este pronunciamiento es un aval para la realización de la propuesta.

**Pregunta 13: ¿En caso de no existir un manual de procedimientos de archivo dentro de la Institución, cuál de estos problemas cree usted que se puede ocasionar?**

**Tabla Nº 15. Posibles Problemas por la Ausencia de un Manual de Procedimientos**

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mal servicio al usuario	15	50%
Pérdida de documentos	5	17%
Deterioro de los escritos	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Nº 13. Posibles Problemas por la Ausencia de un Manual de Procedimientos**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Empleados del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

## **Análisis**

Debido a la ausencia de una herramienta de procedimientos, el efecto más latente es la mala atención al usuario; también se presenta la posibilidad de que los escritos y documentos no se conserven adecuadamente, debido a la poca preparación del personal en el manejo de la tecnología y paquetes de office; finalmente se presenta el riesgo de perder o traspapelar la información.

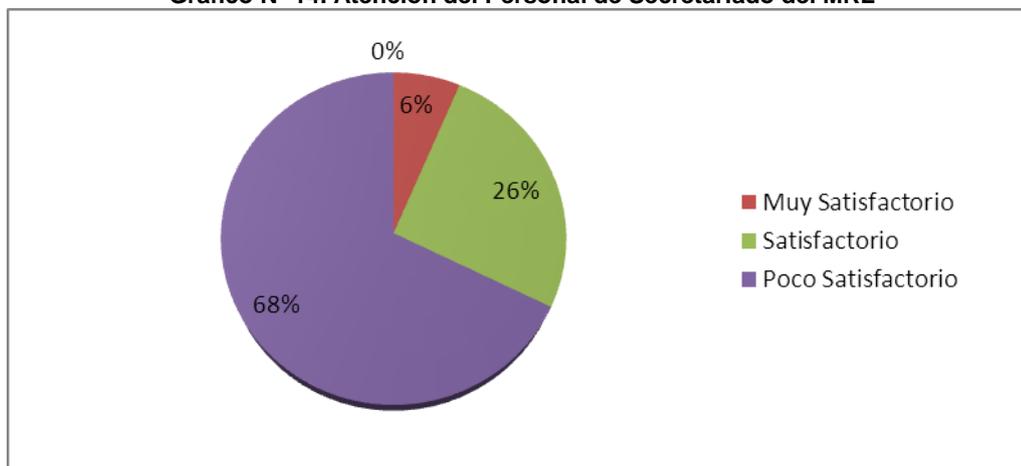
### 4.3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS USUARIOS DEL MRL

**Pregunta 1: ¿Cómo califica la atención por parte del personal de secretariado de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura?**

**Tabla N° 16. Atención del Personal de Secretariado del MRL**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy satisfactorio</b>	25	6%
<b>Satisfactorio</b>	100	26%
<b>Poco satisfactorio</b>	263	68%
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 14. Atención del Personal de Secretariado del MRL**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

#### **Análisis**

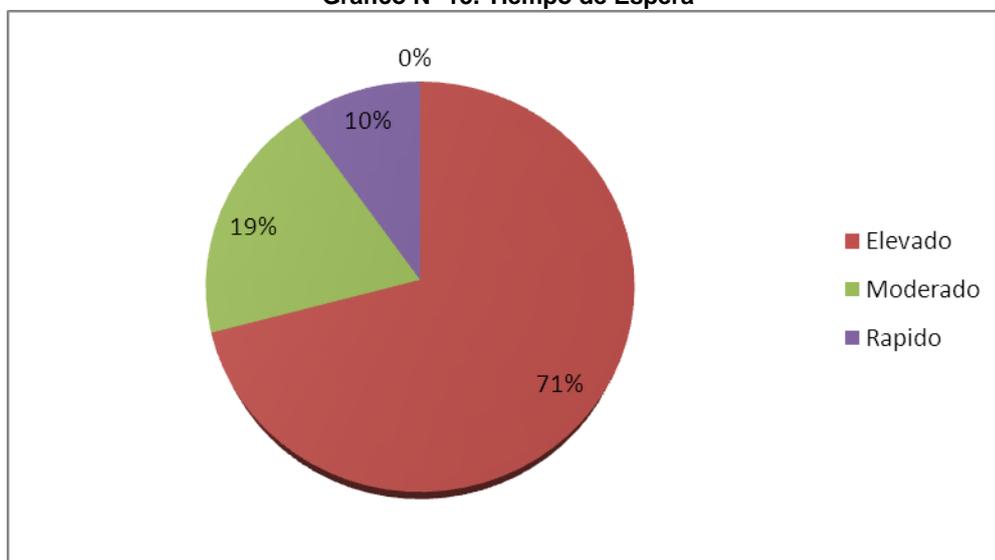
Gran parte de los encuestados afirman que la atención del personal de secretariado del MRL es poco satisfactoria, siendo uno de los elementos importantes la demora en el tiempo de atención; por lo tanto esto molesta a la mayoría de personas que acuden a esta dependencia.

**Pregunta 2: Considera que el tiempo de espera para ser atendido/a es:**

**Tabla N° 17. Tiempo de Espera**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Elevado</b>	275	71%
<b>Moderado</b>	75	19%
<b>Rápido</b>	38	10%
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 15. Tiempo de Espera**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

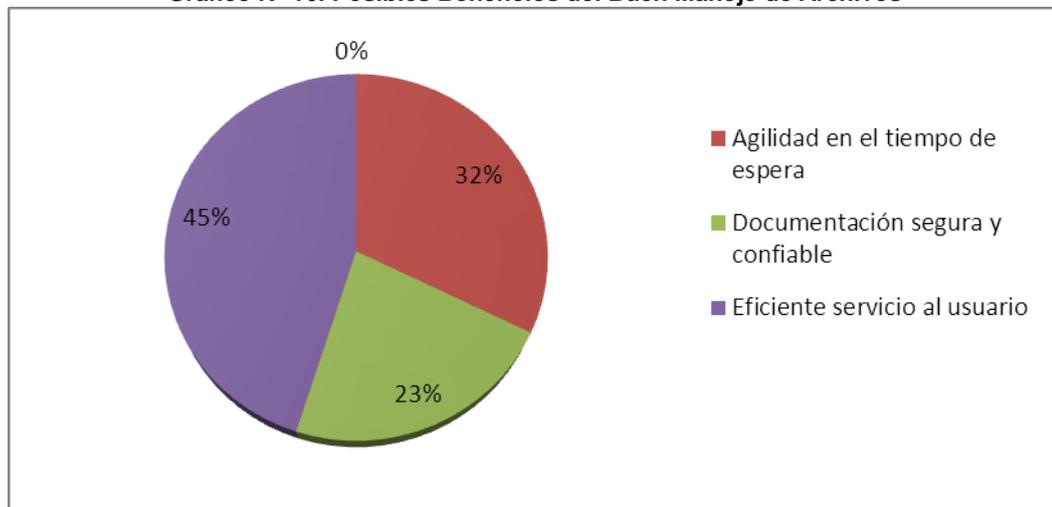
En esta pregunta se observó la congruencia de respuestas que manejan los usuarios, por lo que aquí se evidencia que el tiempo de espera es muy excesivo; lo que produce malestar y retraso en otras actividades que se tienen programadas; pero hay que aclarar que esto es parte de un proceso de cambio y modificaciones en algunos aspectos de actualización de programas, por lo que a veces el personal de secretaría no alcanza a atender todas las demandas de los usuarios del Ministerio de Relaciones Laborales.

**Pregunta 3: ¿Qué beneficios se tendrían con un manejo adecuado de los archivos?**

**Tabla N° 18. Posibles Beneficios del Buen Manejo de Archivos**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Agilidad en el tiempo de entrega</b>	125	3%
<b>Documentación segura y confiable</b>	88	23%
<b>Eficiente servicio al usuario</b>	175	45%
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 16. Posibles Beneficios del Buen Manejo de Archivos**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

**Análisis**

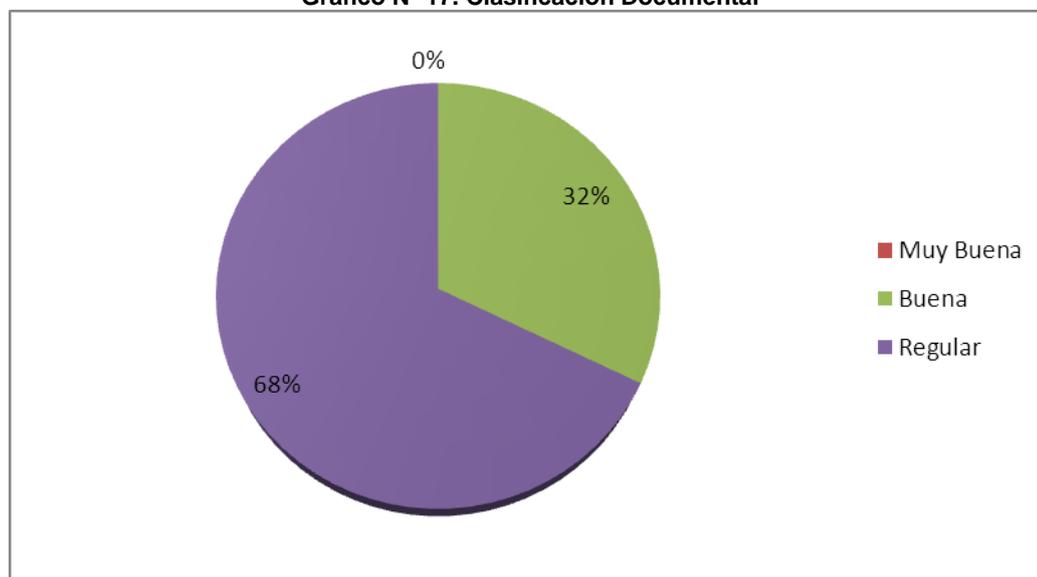
Como uno de los beneficios más evidentes se encuentra que el servicio se torne eficiente, con una clara atención al usuario para que éste pueda sentirse a gusto; por otra parte, la agilidad en el tiempo de entrega también permitirá observar la agilidad en la atención; de igual forma el usuario debe tener la seguridad de que la documentación entregada es confiable, es decir que no se generen errores en los datos proporcionados principalmente.

**Pregunta 4: ¿Cómo califica usted la organización documental que se lleva a cabo en el departamento de archivo de su institución?**

**Tabla N° 19. Clasificación Documental**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy buena</b>	0	0%
<b>Buena</b>	125	32%
<b>Regular</b>	263	68%
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 17. Clasificación Documental**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

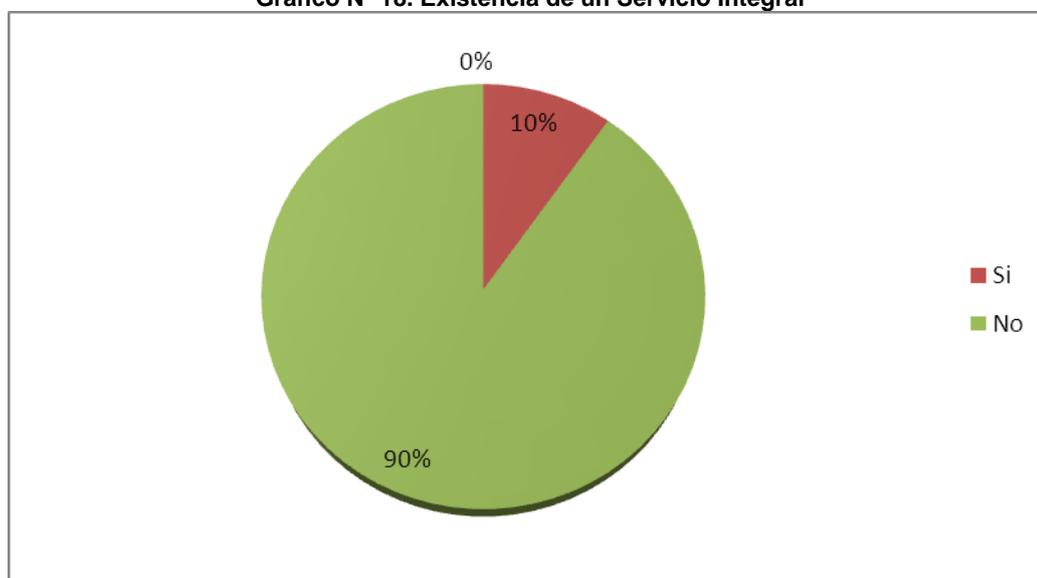
A criterio de los usuarios, la organización documental en su mayoría es regular, lo que retrasa los trámites que se tienen que realizar en la dependencia del Ministerio, por lo que el usuario en muchas ocasiones tiene una mala imagen de las labores que se realizan al interior de esta institución pública.

**Pregunta 5: ¿Considera que en la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura existe un servicio integral?**

**Tabla N° 20. Existencia de un Servicio Integral**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>38</b>	<b>10%</b>
<b>No</b>	<b>253</b>	<b>90%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 18. Existencia de un Servicio Integral**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

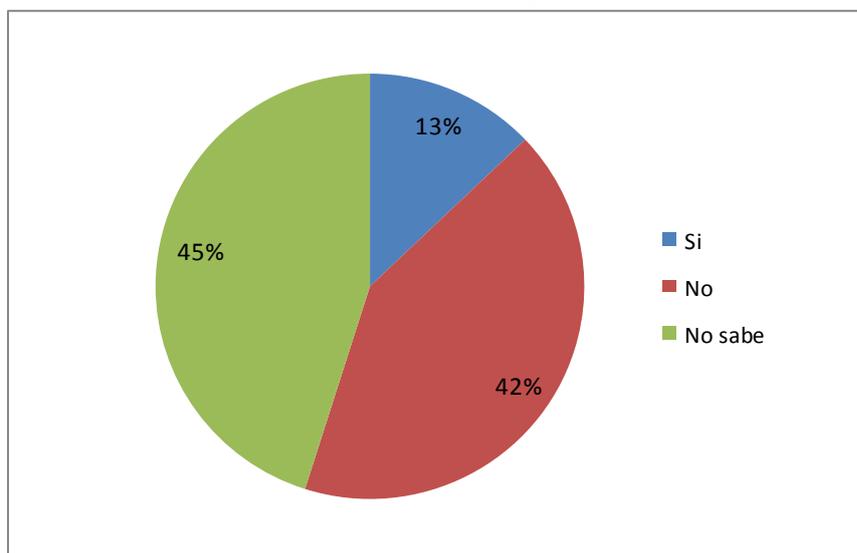
Apenas una décima parte de los usuarios considera la existencia de un servicio integral, la diferencia considera todo lo contrario, por lo que claramente se observa inconformidad de los usuarios, porque cada proceso requiere trabajar en una ventanilla distinta y no se encuentra información interconectada para que el usuario pueda ser atendido en un solo puesto.

**Pregunta 6: ¿Cree que en esta institución se han desarrollado procesos para mejorar la organización y sistemas de la información?**

**Tabla N° 21. Desarrollo de Procesos de Mejoramiento de la Información**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	50	13%
<b>No</b>	163	42%
<b>No sabe</b>	175	45%
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 19. Desarrollo de Procesos de Mejoramiento de la Información**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

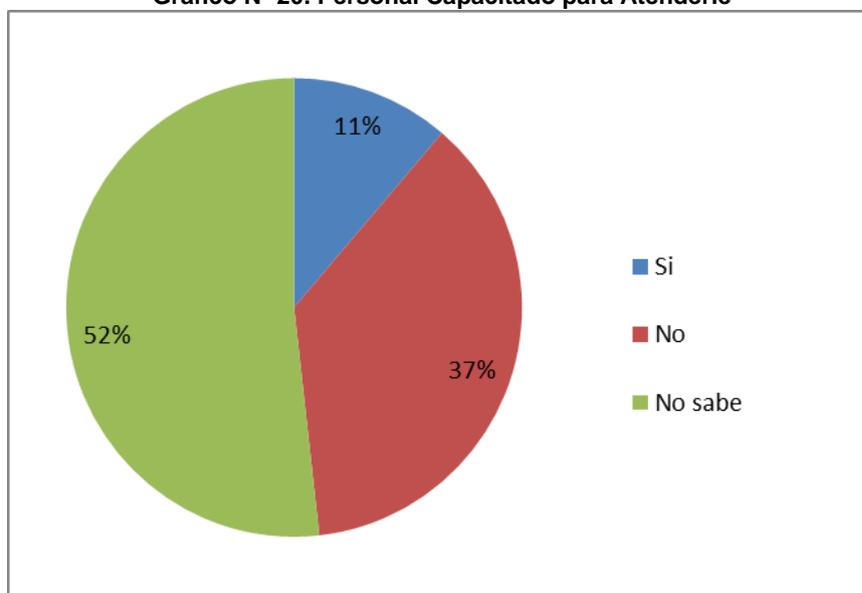
Más del ochenta por ciento no sabe o desconoce los procesos internos que se dan en el Ministerio de Relaciones Laborales – Ibarra, por lo que claramente se nota la falta de avisos o comunicados que informen sobre el correcto avance formativo que tienen los trabajadores para brindar un mejor servicio al usuario.

**Pregunta 7: ¿Considera que el personal de secretaría está plenamente capacitado para brindarle un buen servicio?**

**Tabla N° 22. Personal Capacitado para Atenderle**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	38	11%
<b>No</b>	125	37%
<b>No sabe</b>	175	52%
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 20. Personal Capacitado para Atenderle**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

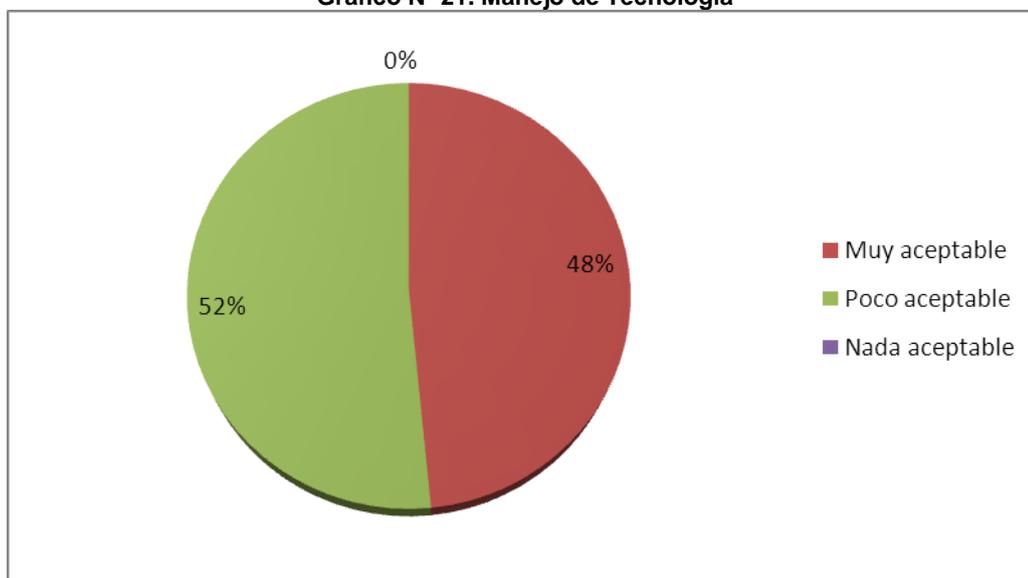
Son preocupantes las opiniones de los usuarios de los servicios; porque ellos desconocen la preparación técnica y la preparación social de la que ha sido partícipe el personal de secretaría; apenas un grupo reducido considera que el talento humano del Ministerio de Relaciones Laborales sí está preparado para desempeñar sus funciones y sobre todo para brindar una acertada atención al cliente.

**Pregunta 8: ¿Cómo considera el manejo se la tecnología dentro del Departamento de Secretaria del Ministerio en estudio?**

**Tabla Nº 23. Manejo de Tecnología**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Muy aceptable</b>	188	48%
<b>Poco aceptable</b>	200	52%
<b>Nada aceptable</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Nº 21. Manejo de Tecnología**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

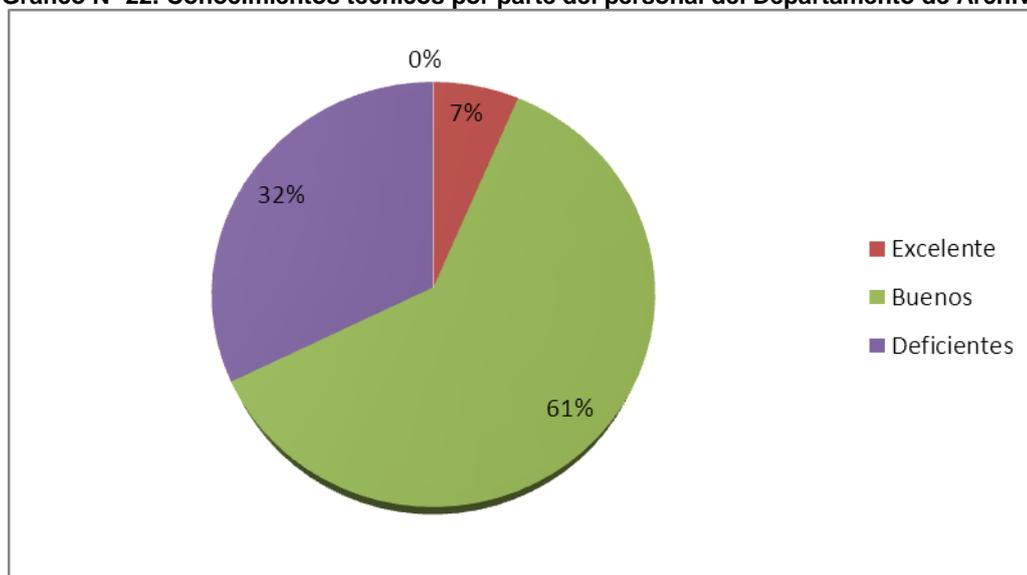
Bajo este planteamiento, un poco más de la mitad de encuestados consideran que el tratamiento es poco aceptable; pero la diferencia tiene una opinión contraria, por lo que piensan que el personal si está en la capacidad de manejar los equipos informáticos para brindar un buen servicio a los usuarios.

**Pregunta 9: ¿Cómo califica el nivel de conocimientos técnicos del personal de secretariado sobre la organización de archivo?**

**Tabla Nº 24. Conocimientos técnicos por parte del personal del**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	25	7%
<b>Buenos</b>	238	61%
<b>Deficientes</b>	125	32%
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Nº 22. Conocimientos técnicos por parte del personal del Departamento de Archivo**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

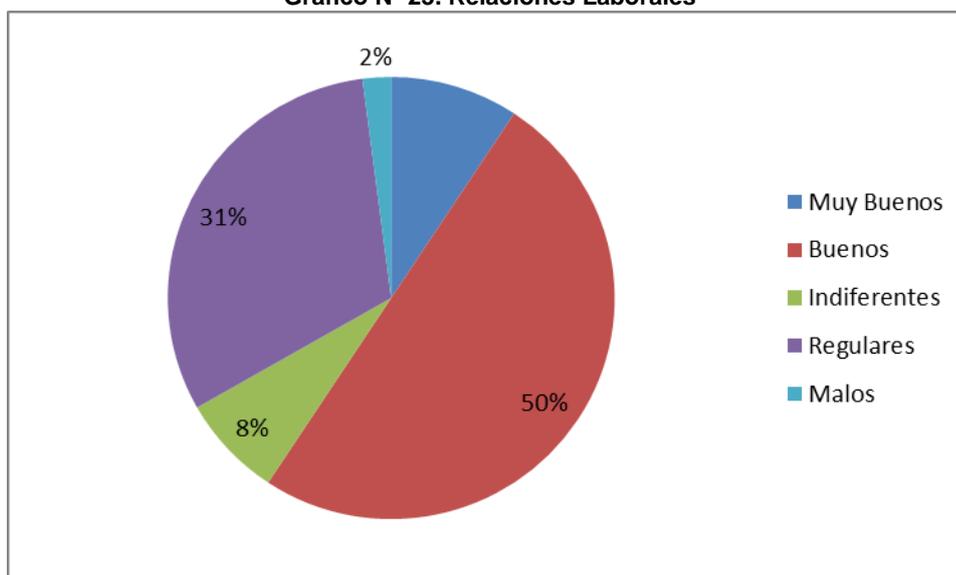
La mayoría de usuarios considera que los conocimientos técnicos del personal que labora en el departamento de archivo del MRL son buenos; apenas un 7% considera que son excelentes, pero casi un tercio opina que no tienen buenos conocimientos, siendo esta parte de una debilidad institucional.

## Pregunta 10. ¿Cómo analiza el ambiente laboral dentro del MRL?

Tabla N° 25. Relaciones Laborales

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buenos	36	9,28%
Buenos	194	50,00%
Indiferentes	29	7,47%
Regulares	121	31,19%
Malos	8	2,06%
<b>Total</b>	<b>388</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico N° 23. Relaciones Laborales



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### Análisis

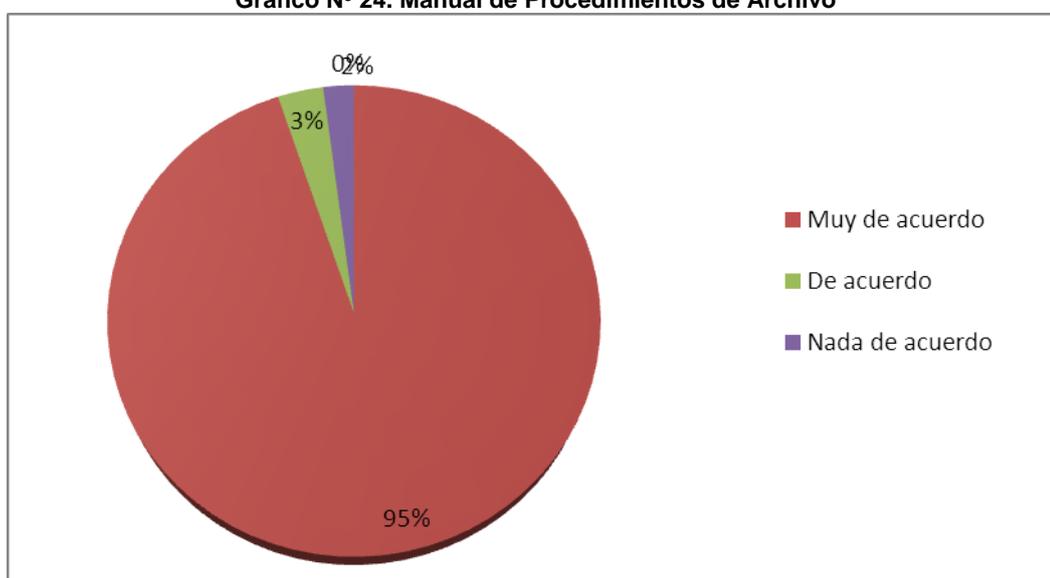
Más de la mitad de usuarios consideran que el ambiente laboral en el Ministerio de Relaciones Laborales – Ibarra, es bueno; lo que a primera vista es favorable para la institución. Pero la diferencia argumenta todo lo contrario; respaldados por el criterio de existencia de ciertas fricciones entre los trabajadores

**Pregunta 11: Considera usted que un manual de procedimientos de archivo para el Departamento de Secretaria, permitiría mejorar la organización y conservación de los documentos de la institución:**

**Tabla Nº 26. Manual de Procedimientos de Archivo**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	368	95%
<b>De acuerdo</b>	12	3%
<b>Nada de acuerdo</b>	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Nº 24. Manual de Procedimientos de Archivo**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

## **Análisis**

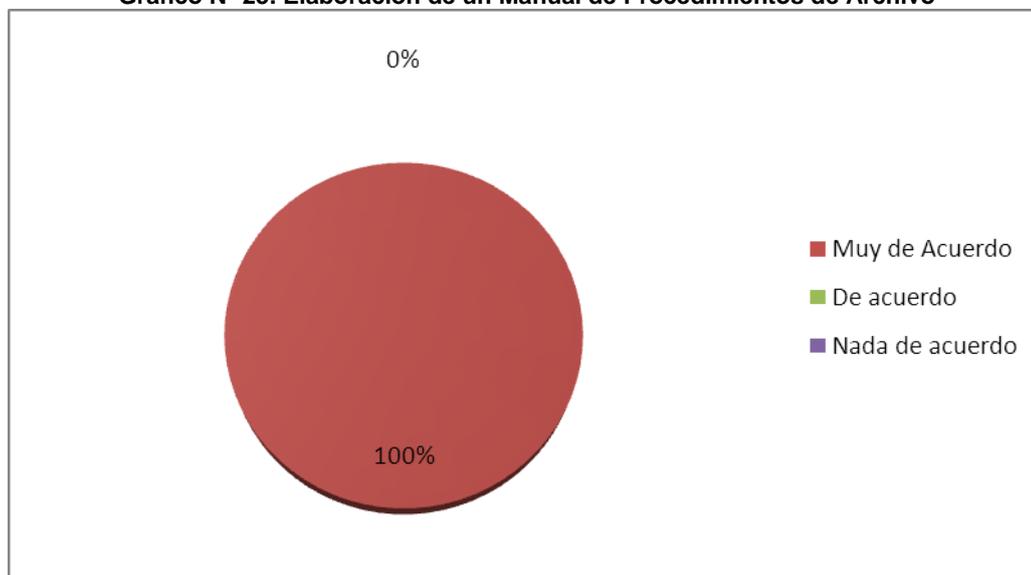
Casi la totalidad de los usuarios considera que la existencia de una herramienta de gestión como lo es un Manual de Procedimientos de Archivo, es muy importante para tener una mejor organización y tratamiento de la información, para atender con eficiencia a los usuarios del MRL.

**Pregunta 12: ¿Estará usted de acuerdo en que se elabore un Manual de Procedimientos de Archivo para el departamento de Archivo de la institución?**

**Tabla N° 27. Elaboración de un Manual de Procedimientos de Archivo**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	388	100%
<b>De acuerdo</b>	0	0%
<b>Nada de acuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 25. Elaboración de un Manual de Procedimientos de Archivo**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

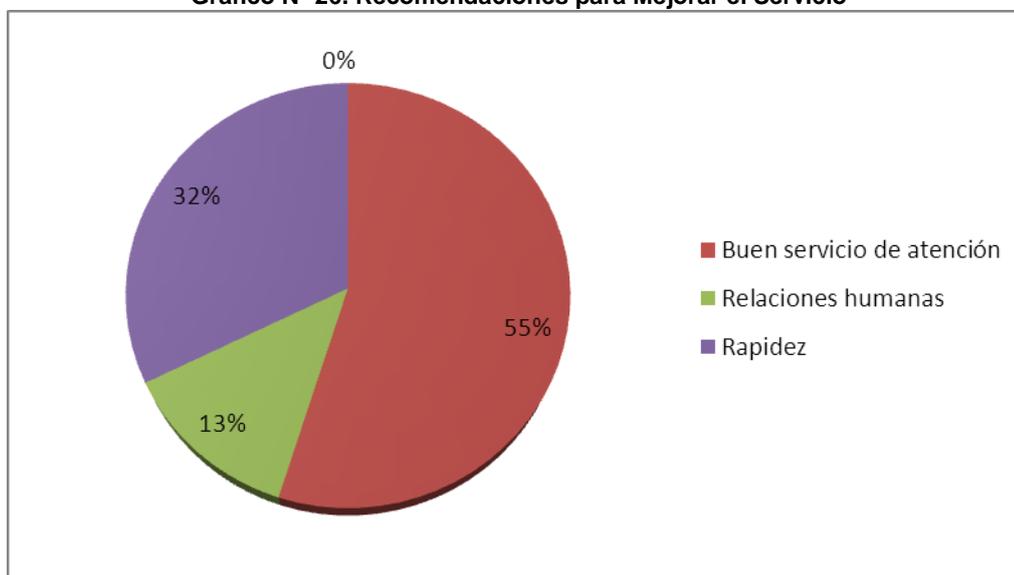
La totalidad de la muestra de usuarios se mostró favorables ante el planteamiento, por lo cual esta información se considera como un aval para la realización de la propuesta, tendiente a mejorar el servicio y la administración de la información.

**Pregunta 13: ¿Qué recomendaciones haría usted para mejorar el proceso de atención al cliente?**

**Tabla N° 28. Recomendaciones para Mejorar el Servicio**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Buen servicio de atención</b>	213	55%
<b>Relaciones humanas</b>	50	13%
<b>Rapidez</b>	125	32%
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 26. Recomendaciones para Mejorar el Servicio**



Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del MRL  
Elaborado por: Ramírez, J.

### **Análisis**

Uno de los factores más solicitados por los usuarios está la buena atención del servicio, acompañado de la rapidez, porque eso les permite tener más tiempo para realizar otras actividades; finalmente las relaciones humanas son un factor importante que se deben mejorar para tener un adecuado ambiente laboral.

#### **4.4. RESULTADO DE LA ENTREVISTA APLICADA AL SEÑOR DIRECTOR REGIONAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES**

**Pregunta 1: ¿Considera usted que es necesario el archivo dentro de las instituciones?**

Sí, es muy importante y necesario que todas las organizaciones cuenten con un archivo, el que debe estar muy organizado para facilitar el acceso a la información para sus administradores y usuarios.

**Pregunta 2: ¿Porque considera usted importante la existencia de un archivo en toda institución?**

Es muy indispensable por que ayuda a ofrecer información oportuna en cualquier momento; y cuando esto se produce, el usuario se siente satisfecho por la atención eficiente.

**Pregunta 3: ¿Cree usted que una apropiada organización documental, mejoraría el archivo y el patrimonio institucional?**

Siempre es necesario tener una organización de documentos, porque esto se transforma en una fortaleza de las instituciones que día tras día tienen que brindar diversos servicios a los usuarios.

**Pregunta 4: ¿Considera usted que mediante la aplicación de técnicas y sistemas de archivo para el departamento de secretaría, se podrá mejorar la gestión administrativa de la institución?**

Actualmente se está implementando el archivo de documentos como consecuencia del mejoramiento continuo que busca la institución; esto

permitirá agilizar el tiempo de atención principalmente, causando mayor beneficio para los usuarios.

**Pregunta 5: Prestaría las facilidades necesarias para la aplicación de técnicas y sistemas de archivo, cuyo objeto sería organizar y custodiar la documentación institucional.**

Siempre estamos prestos a brindar toda facilidad, porque dentro de la institución existe una cultura de mejoramiento continuo, y nuestra vocación de servicio así nos exige.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Concluida la etapa del análisis e interpretación de los resultados de la investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

- Existe consenso en las opiniones expresadas por el titular de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales, el personal administrativo y los usuarios, al reconocer la importancia y necesidad de organizar adecuadamente la gestión documental y archivo de los procesos que genera la institución.
- Se han detectado deficiencias en la gestión de documentación y archivo que se encuentra bajo la responsabilidad del personal de secretaría.
- El personal de secretaría está dispuesto a aplicar procesos para mejorar la organización de toda la base documental, con capacitación.
- No se aplica un manual de procedimientos de la gestión documental y de archivo en la Secretaría de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Para las conclusiones planteadas en el estudio, se formulan las siguientes recomendaciones:

- 1.** Se recomienda a la Unidad de Talento Humano del Ministerio de Relaciones Laborales, planificar y desarrollar programas de capacitación y actualización dedicado al personal administrativo que cumple funciones de secretaria o asistente de secretaría, orientado a mejorar su desempeño en las áreas de: gestión documental y de archivo, atención al cliente y relaciones humanas.
- 2.** Se recomienda a los responsables de la gestión de archivo estandarizar los sistemas internos de gestión documental y de archivo, en todas las oficinas y servicios de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura en Ibarra, tomando en cuenta que esta estrategia facilitará el cumplimiento ágil y oportuno de roles laborales que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los servicios que ofrece la institución a la sociedad local.
- 3.** Se recomienda a la Unidad de Talento Humano, aplicar un procedimiento idóneo de selección de personal administrativo dotado de competencias personales, profesionales y técnicas que garanticen eficiencia en el desempeño de sus roles laborales, con énfasis en la reducción del tiempo trámite y resultados esperados por los usuarios.
- 4.** Se recomienda a las responsables de la gestión de archivo, aplicar el manual de técnicas de gestión documental, para sistematizar y estandarizar el manejo adecuado de abundante correspondencia y papeleo que ingresa en la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura, en Ibarra.

### 5.3. COMPROBACIÓN DE LAS PREGUNTAS DIRECTRICES

Concluido el procesamiento y análisis de información obtenida luego de la aplicación de los instrumentos, es posible responder a las preguntas de la investigación:

- **¿Cuáles son las dificultades y limitaciones en la aplicación de técnicas de organización y archivo documental para normar la gestión documental de la secretaria de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura?**

Las siguientes dificultades técnicas en la gestión documental son: deficiente manejo de técnicas de depuración y eliminación documental, poco conocimiento para la aplicación de instructivos y normas de archivo, cada secretaria de un departamento organiza su archivo a su manera, lo que significa que no existe una estandarización de procedimientos, por lo tanto, no es posible rotar o sustituir personal ausente porque no se comprende el sistema personal de manejo de la documentación y archivo.

- **¿Es posible desarrollar una propuesta alternativa que permita potenciar las fortalezas y minimizar los riesgos existentes en la gestión documental del Departamento de archivo Secretaria en la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura?**

El titular de la organización, el personal y los usuarios coinciden en la necesidad de implantar un manual de técnicas y sistema de gestión de archivo que busquen mejorar la situación actual comenzando por la elaboración y gestión de formularios, una correcta gestión de correspondencia, de informes, directrices y procesamiento de texto en el cual se debería definir métodos de control y administración de los medios de almacenamiento. Es importante la implementación de un sistema de gestión documental en el que se definan políticas de organización,

clasificación, distribución, atención, protección y conservación de documentos para la organización.

- **¿La socialización de la propuesta con el personal de Secretaría de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura, contribuirá a mejorar la gestión documental que genera la institución?**

La coincidencia de opiniones con relación a la necesidad de implementar un sistema de gestión documental y de archivo institucional, permite concluir que el personal administrativo responsable de esta importante actividad en la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales, tiene la disposición para implementar un manual estandarizado que facilite el desarrollo de las actividades que cumple la institución al servicio de la sociedad.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA**

MANUAL PARA MANEJO DE ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO DE IMBABURA

#### **6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La Dirección Regional de Trabajo de Imbabura se ha caracterizado por ser una institución rectora en el diseño y ejecución de las políticas laborales al servicio de la comunidad, brindando atención a la ciudadanía con abundante información y documentos en estricta aplicación de las disposiciones del Código del Trabajo, la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento, que establecen el marco legal adecuado a la realidad actual, en los ámbitos público y privado.

La función de la Secretaria de archivo es una necesidad vital de la institución, o empresa, pues ella organiza, clasifica y archiva la documentación de entrada y salida de la institución. Organizar y sistematizar la gestión documental que se encuentra bajo la responsabilidad de esta profesional, implica establecer los lineamientos para garantizar el fiel cumplimiento de una función de alta responsabilidad y confianza. De esta manera se estará garantizando además del desempeño laboral eficiente, óptimos resultados en los procesos de

atención a la gran cantidad de usuarios que diariamente visitan la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales.

La propuesta que se desarrolla a continuación, fue posible gracias a la disposición del nivel directivo de la institución, a la colaboración del personal responsable del manejo de documentos y sobre todo, a la demanda de los usuarios, quienes, de acuerdo con los resultados de la investigación, han expresado la necesidad de mejorar la calidad de atención que ofrece la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales, en los múltiples servicios que ofrece a la ciudadanía.

### **6.3. FUNDAMENTACIÓN**

Coherente con el desarrollo de la investigación, la propuesta que constituye la parte esencial del presente estudio encuentra su fundamento en la teoría de las Relaciones Humanas y el racionalismo porque desde esta perspectiva, la sociedad no crece ni se desarrolla si no invierte en capital humano que lo define como el conjunto de las capacidades que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos y que le aportan significancia a su desenvolvimiento social, personal y laboral.

La gestión documental de cualquier organización, considera a la persona como elemento fundamental para la ejecución de roles esenciales, un carácter sensible orientado al cambio de comportamiento del grupo humano, busca el crecimiento personal individual y social para adaptar su actuación en la ejecución de sus tareas y en su dinámica permanente, adaptándose en el presente para tener una visión de futuro e incidir en ella, cambiándola para el bien común.

Los servidores públicos, a más de la diversidad de actividades que cumplen de acuerdo a la naturaleza de su formación, deben estar

preparados para conocer ampliamente la estructura, funcionamiento y organización de la institución, actualizar sus conocimientos cada día en relación directa con las necesidades de la entidad en la que presta servicios, involucrándose en los procesos de comunicación formal interna y externa, formando parte de un enlace, bien entendido, que aportará a la formación del ambiente organizacional.

En la ejecución de las políticas y estrategias de gestión que mejoren la imagen institucional porque, por una parte contribuirán a alcanzar los objetivos y metas de la institución; y, por otra parte, son el vínculo que armoniza la relación de trabajo entre todos los niveles orgánico estructurales y funcionales.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. General**

Mejorar los procedimientos de atención a los usuarios de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura, mediante la aplicación de un manual para el manejo de técnicas del sistema de archivo del departamento de secretaría.

### **6.4.2. Específicos**

- Seleccionar técnicas apropiadas para el manejo del archivo documental del Departamento de Secretaría de la Dirección Regional de Trabajo de Imbabura.
- Estructurar los componentes del manual para el manejo de técnicas del sistema de archivo documental apropiados para la entidad.
- Consensuar y socializar el manual con el personal de secretaría de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales.

## **6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

- Dirección Regional de Trabajo de Imbabura
- Provincia de Imbabura
- Cantón Ibarra, calles Juan José Páez y Abelardo Moran Muñoz

## **6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

El manual se desarrolló en base a la necesidad de capacitar al personal de la secretaría de la institución respecto a las normas y procedimientos para receptor, registrar, tramitar, clasificar ordenar y archivar los documentos que genera y recibe, es por esto que se ofrece: el Manual para el manejo de técnicas y sistemas de archivo, con la finalidad de aportar en el mejoramiento de la gestión documental de la Institución.

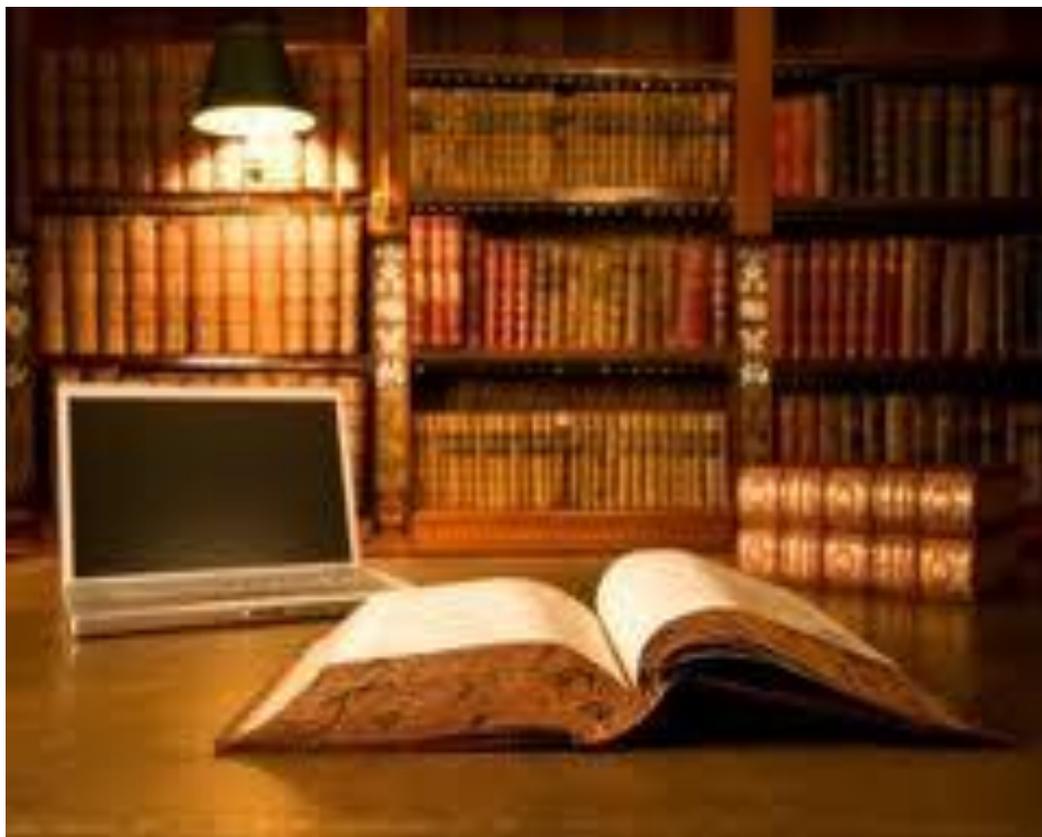
El proceso actual de administración documentaria ha sido necesario dividirla en dos secciones que son: Gestión de Documentos y Sistemas de Clasificación de Archivo. En la primera unidad consta la descripción del proceso que se aplica a la documentación escrita interna y externa, desde su recepción, registró, tramite, despacho, y archivo, información que consta en el registro de ingreso de correspondencia y despacho de la misma.

En la segunda unidad concierne a sistemas de clasificación y archivo, aquí se analizan los documentos se los clasifica y ordena y finalmente se los archiva bajo los sistemas seleccionados siendo: sistema alfabético, numérico, cronológico, y alfabético por asunto, los mismos que se ajustan a las necesidades institucionales.

El manual de técnicas y sistemas de archivo, permitirá organizar la documentación de la secretaria y mejorar la gestión administrativa de la

Dirección Regional del Trabajo lo que se verá reflejado en la atención al usuario.

### **Dirección Regional de Trabajo de Imbabura**

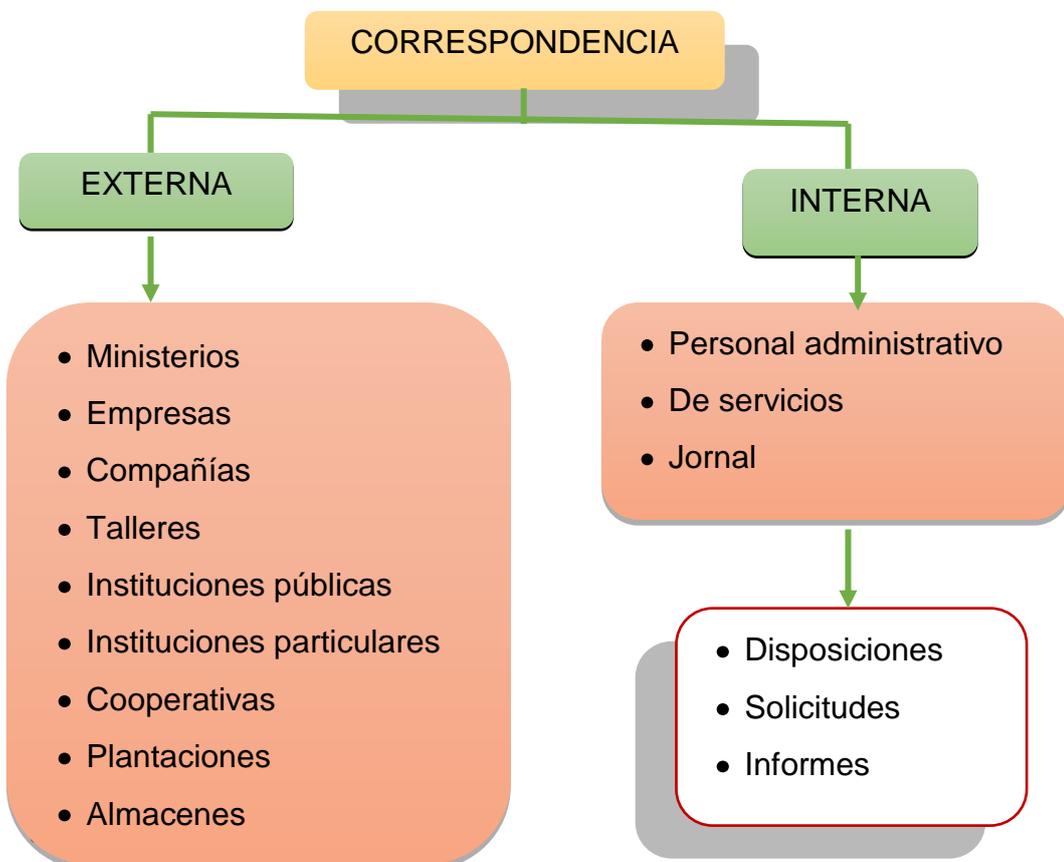


## **MANUAL PARA EL MANEJO DE TÉCNICAS DEL SISTEMA DE ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO DE IMBABURA**

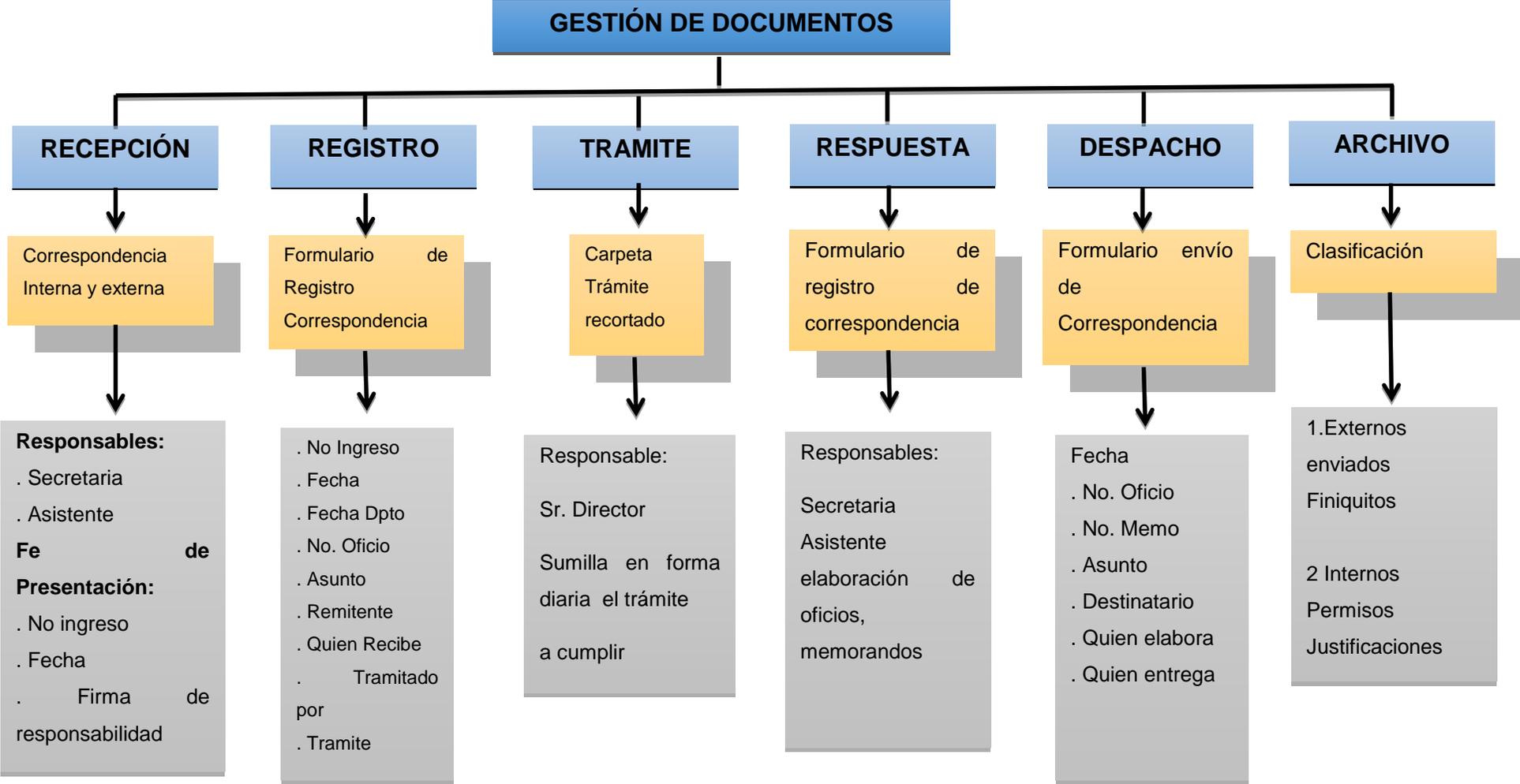
## Gestión de Documentos

La gestión de documentos es el conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la institución, desde su origen hasta su destino final, con el objetivo de facilitar su uso y conservación.

En la secretaria de la institución, existe gran cantidad de documentos tanto recibidos como enviados, debido a la amplia gama de actividades que cumple el ministerio, lo que produce una variada documentación, aparte de la documentación general dirección regional del ministerio, al mes se recibe por un promedio de 12750 comunicaciones las cuales serían solicitudes 9320, finiquitos 680 actas 2750.



# FLUJOGRAMA PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS



## Proceso para la Gestión de Documentos

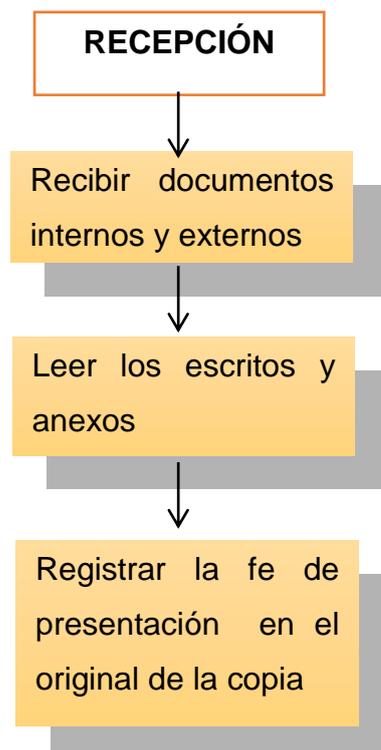
Este proceso promueve el control de la documentación para que llegue a su destino, y la que se reciba sea tramitada en su totalidad y oportunamente.

Para constancia del cumplimiento del proceso se diseña el registro de correspondencia recibida, registro de correspondencia enviada interna y externa.

### PROCESO 1: RECEPCIÓN.

La secretaria o asistente, son las responsables de la recepción de la correspondencia interna y externa, quien debe leer cuidadosamente incluido sus anexos, ver si consta la firma de responsabilidad, y proceder a colocar el sello de recibido, el número de ingreso, fecha y firma de responsabilidad en el original y en la copia que se entrega a la persona que presenta el documento.

#### Proceso de Recepción de Correspondencia



Ejemplos de destinatarios que deben ser registrados

**Señores**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO – IMBABURA**  
**Presente**

**Doctor**  
**Director de la dirección regional de trabajo de Imbabura**  
**Presente**

Ejemplos de destinatarios que se deben ser receptados pero no registrados.

Esta documentación debe ser entregada a su destinatario.

**Licenciado**  
**Edgar Benítez**  
**Presente**

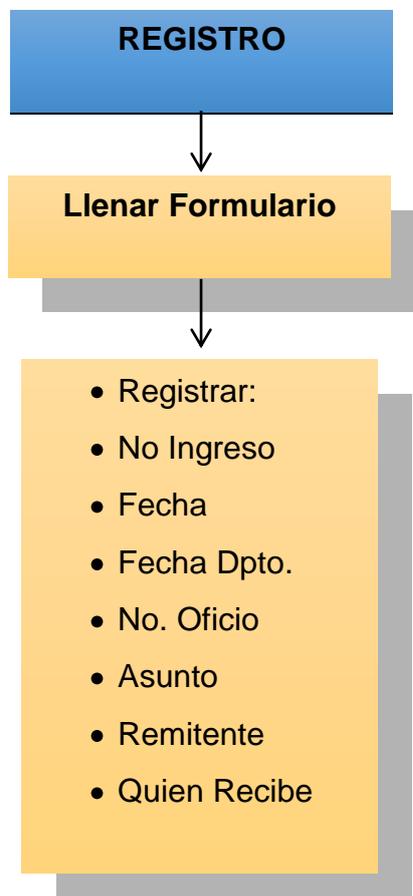
**Señora.**  
**Martha Cadena**  
**Departamento de Archivo de Dirección Regional de Trabajo**  
**Imbabura**

## PROCESO 2: REGISTRO.

En base a los datos de la recepción, se llena el registro de correspondencia, es decir el número de ingreso que es individual para cada documento, el mismo que permite el seguimiento del trámite, fecha de ingreso, fecha del escrito, asunto, remitente, nombre de quien recibe y se coloca en la carpeta rotulada para trámite del ministerio.

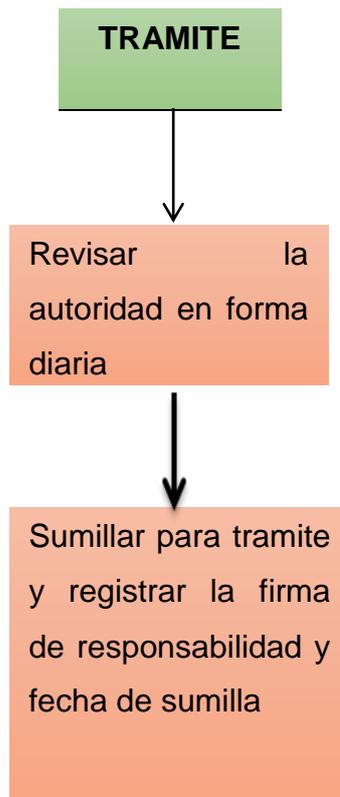


DIAGRAMA No. 2 Proceso de Registro de Correspondencia



### PROCESO 3: TRAMITE.

El señor director, revisa la documentación en forma diaria y en la parte superior derecha sumilla el trámite a darse, además consta la fecha y su firma de responsabilidad.

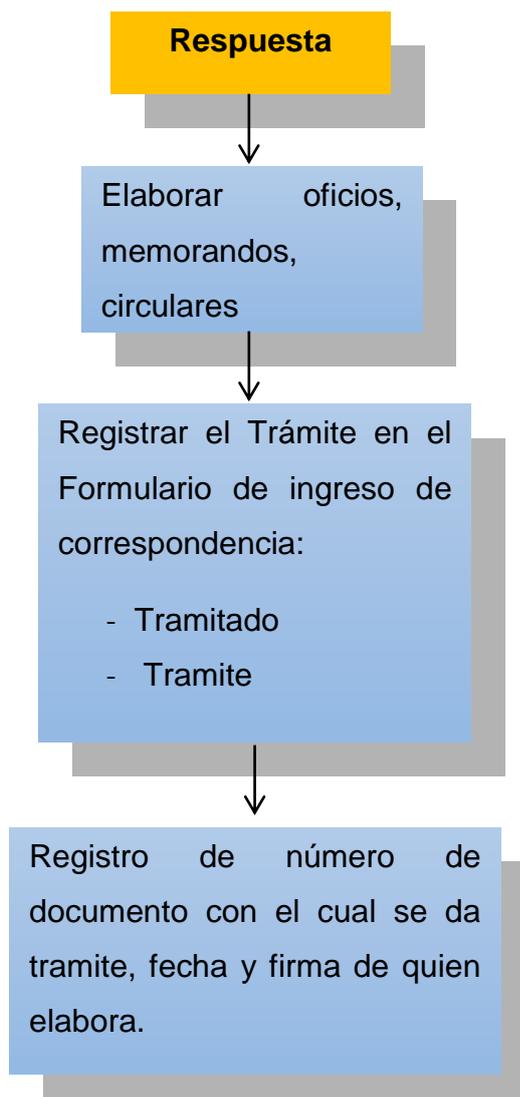


#### PROCESO 4: RESPUESTA.

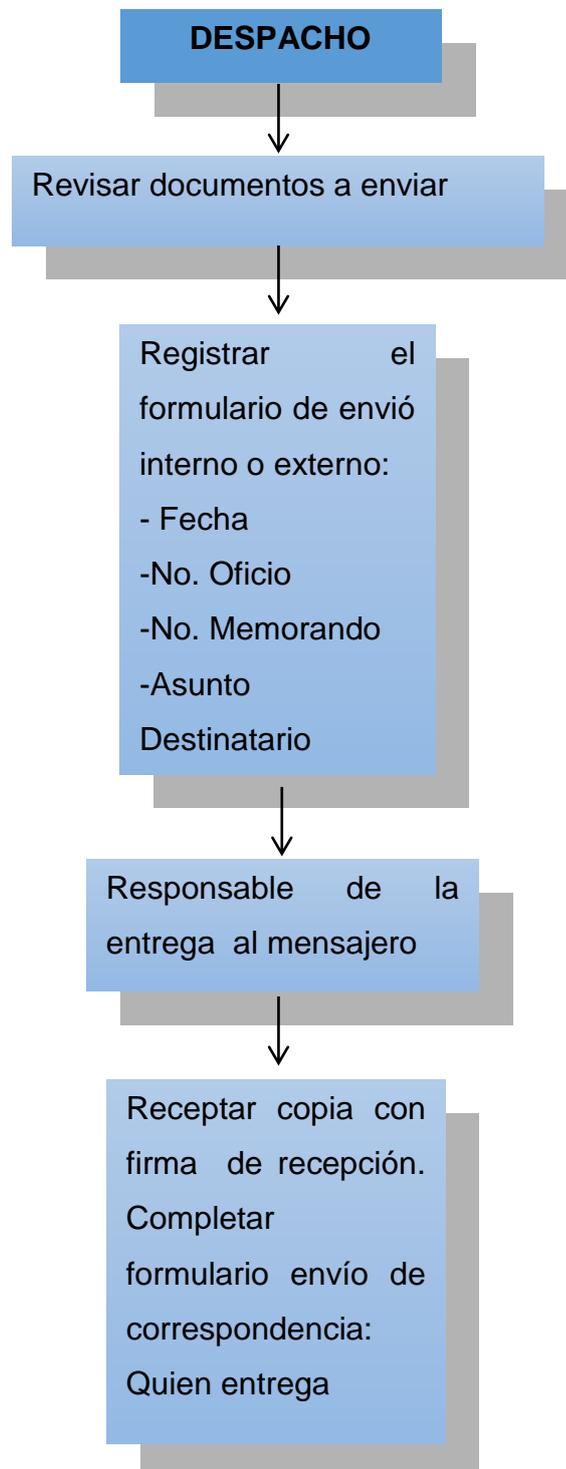
En base a la sumilla, el personal de secretaría procede a elaborar el documento de respuesta mediante oficios, memorandos o la disposición que corresponda con circulares, invitaciones. El trámite se hace constar en el registro de ingreso de correspondencia en los casilleros tramitado donde consta el nombre de quien elabora el documento de respuesta.

En el documento tramitado, en la parte inferior derecha, se registra el número de memorando u oficio, la fecha del mismo, y la firma de quien lo elabora.

Diagrama No. 4 Proceso de Respuesta de Correspondencia.



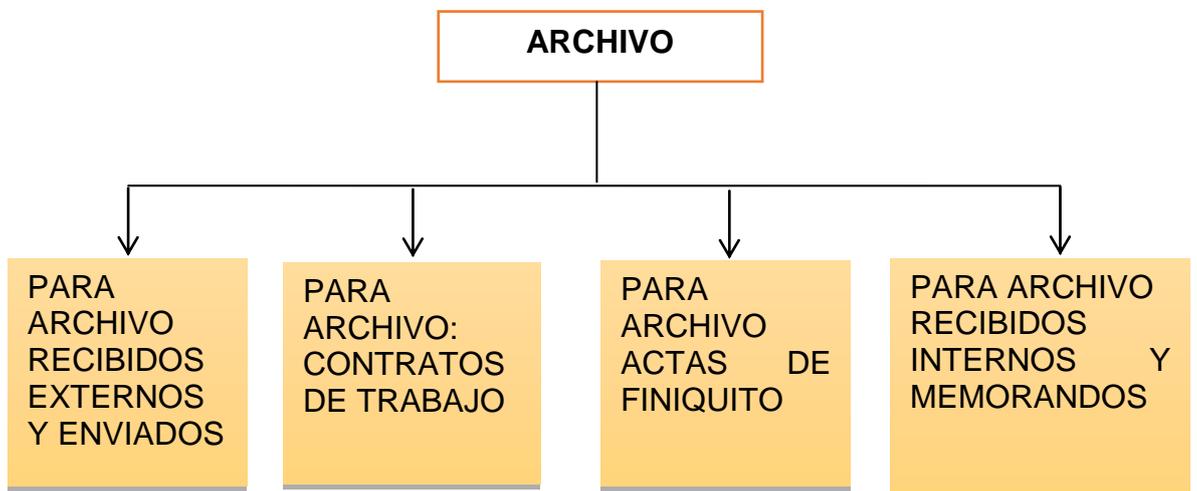
## DIAGRAMA NO. 5 PROCESO DESPACHO DE CORRESPONDENCIA



## PROCESO NO 6 ARCHIVO.

Las copias de los oficios enviados, recibidos, de respuesta, se colocan en la carpeta para archivo, verificando que se ha cumplido todo el trámite y su registro, en la carpeta correspondiente que son cuatro rotuladas de la siguiente manera:

Diagrama No. 6 Proceso Archivo de Correspondencia



**Formulario No. 1**  
**“DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO DE IMBABURA”**  
**DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO**  
**REGISTRO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA**

NO. DE INGRESO	FECHA DEL OFICIO	NO. DEL OFICIO	ASUNTO	REMITENTE	RECIBIDO POR	TRAMITADO POR	TRAMITE
001	15/08/2012	23.VR	LEGALIZACION ACTAS DE FINIQUITO COMERCIAL GIRASOLES	VERONICA GONZALON	JENNY RAMIREZ	DOC. GABRIELA BAEZ	APROBADO
002	15/08/2012	123 CI	LEGALIZACIÓN CONTRATOS CREA IMAGEN	PATRICIO ALMEIDA	JENNY RAMÍREZ	DOC. GABRIELA BÁEZ	APROBADO

**Formulario No. 1**

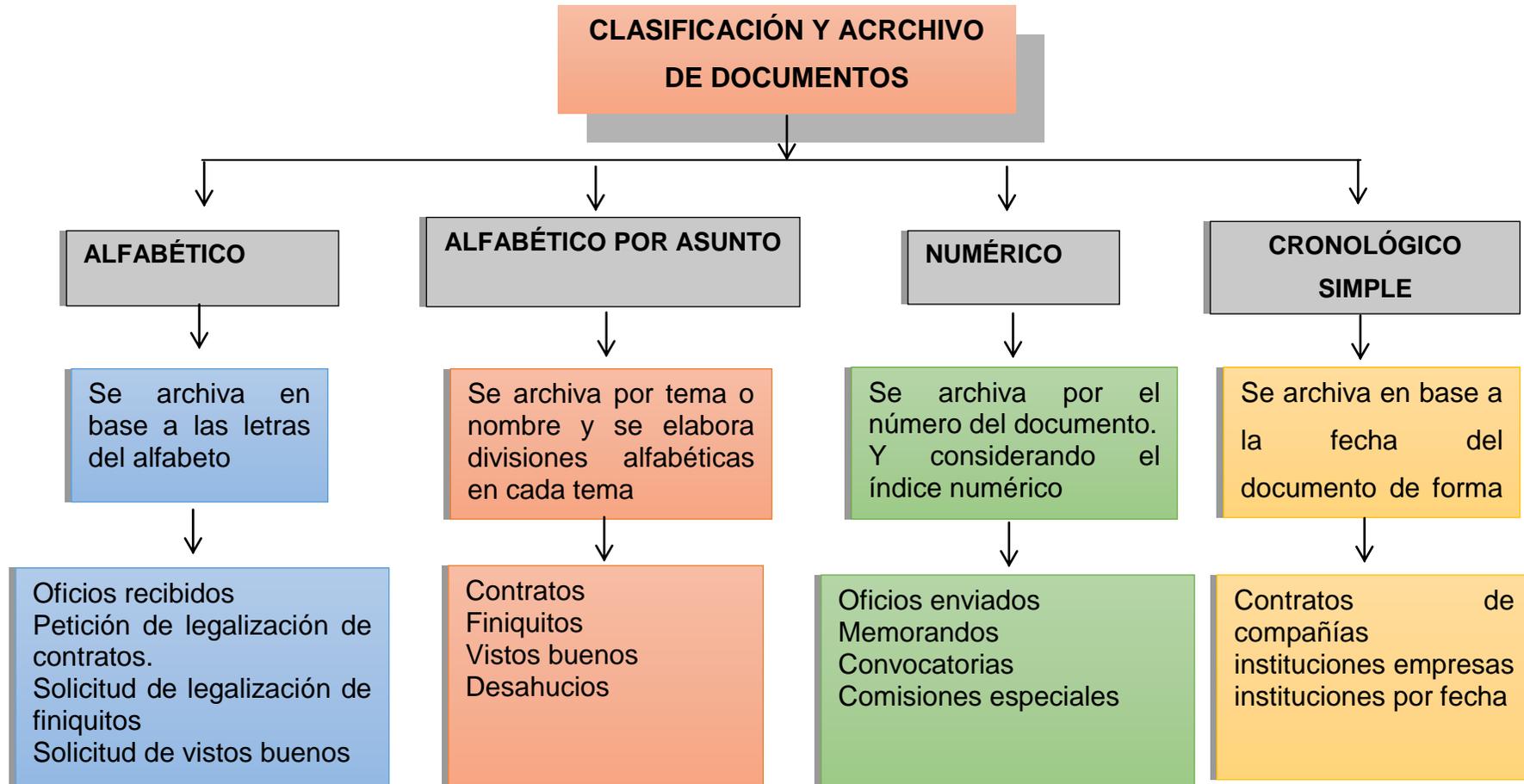
**“DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO DE IMBABURA”  
DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO  
REGISTRO DE CORRESPONDENCIA ENVIADA EXTERNA**

FECHA DEL OFICIO	NO. DEL OFICIO	ASUNTO	DESTINATARIO	NOMBRE DE QUIEN LO RECEPTA	RESPONSABLE DE LA ENTREGA
12/08/2012	120 GPI	INVITACIÓN	DIEGO GARCIA PREFECTO DE IMBABURA	CONSUELO ORTIZ	

**Grafico No. 16 Documentos de Archivo**



**Grafico No. 17**  
**Flujograma Clasificación Y Archivo De Documentos**



## **Sistemas de Clasificación de Archivo**

Se considera sistema de archivo a la secuencia lógica, que el archivista sigue para ordenar la documentación, y que de acuerdo con sus características puede ubicarla por asunto, alfabética cronológica, geográfica y numérica.

En base al tipo de documentación, se adapta los siguientes sistemas de clasificación de archivo:

### **Sistema Alfabético**

Como su nombre lo indica, se basa en el orden normal de las letras del alfabeto, es un sistema primario o fundamental, puesto que los nombres y asuntos se archivan siguiendo el orden secuencial de las letras del alfabeto.

Es el método más usado, en especial para archivar la correspondencia, es de fácil manejo, consiste en elaborar expedientes por cada tema y clasificar las carpetas por orden alfabético.

Bajo este sistema se archivan los expedientes de los usuarios en una carpeta diseñada para este fin, en la portada consta el nombre de la institución, aquí se archivan los documentos que se solicitan para legalizar el proceso y se guardan en el archivador horizontal de gaveta. Cada empresa, ministerio, compañía, etc., tiene una hoja índice que lo identifica.

## EXPEDIENTE

### EXPEDIENTE - EMPRESA IMEXPA

NOMBRES Y APELLIDOS CONTRATISTA:.....

DIRECCIÓN:.....

TELÉFONO:.....



(<http://www.google.com/images>, 2015)

Los expedientes de cada una de las instituciones, compañías se archivan bajo este sistema, cada uno tiene un color de carpeta rotulada y con los datos de identificación en la pestaña; y, los documentos que forman parte de los procesos realizados dentro de ella. Estas carpetas son guardadas en el archivador horizontal de gaveta.

Por ejemplo: En la carpeta PENDAFLEX rotulada EMPRESA, en su interior en las divisiones alfabéticas constan los nombres y apellidos de los contratados.



(<http://www.google.com/images>, 2015)

La carpeta esta rotulada:

Las divisiones son:

Hostería San Agustín

Hostería el Mirador

Hostería el Prado

Hostería Natabuela

Los documentos recibidos de estas hosterías se archivan en la carpeta rotulada con los datos de cada una de las hosterías al igual que los oficios recibidos y enviados tomando en consideración la letra del nombre de la hostería.

Hosterías con “N”

Hostería Natabuela

### **Sistema de Ordenación Alfabética por Asuntos**

Es la ordenación de los documentos por tema, permite tener todos los documentos generados alrededor de un trámite o gestión.

Por ejemplo: en la carpeta PENDAFLEX rotulada oficios recibidos en su interior existen divisiones alfabéticas y adentro de estas van las subdivisiones por asunto.

### **Dibujo Carpeta Rotulada:**



(<http://www.google.com/images>, 2015)

OFICIOS RECIBIDOS

M. EDUCACION

MAGAP

SENAGUA

GOBERNACION DE IMBABURA

GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA

CNT

IESS

SRI

### **Sistema de Cargo o Préstamo de Documentos**

Uno de los objetivos del archivo es proporcionar la información o los documentos a quien lo requiere con la máxima celeridad. Los expedientes que se retiran del archivo con fines de consulta, investigación o información se controlan sustituyendo dicho material con el formulario "Préstamo de Documentos ", el cual es retirado una vez devuelto el documento, este se archiva en una carpeta para su control.

Para la aplicación del formulario préstamo de documentos, se debe tomar en cuenta básicamente los siguientes pasos:

Todo documento debe salir del archivo con la debida autorización de la secretaria, previo a la aplicación del formulario.

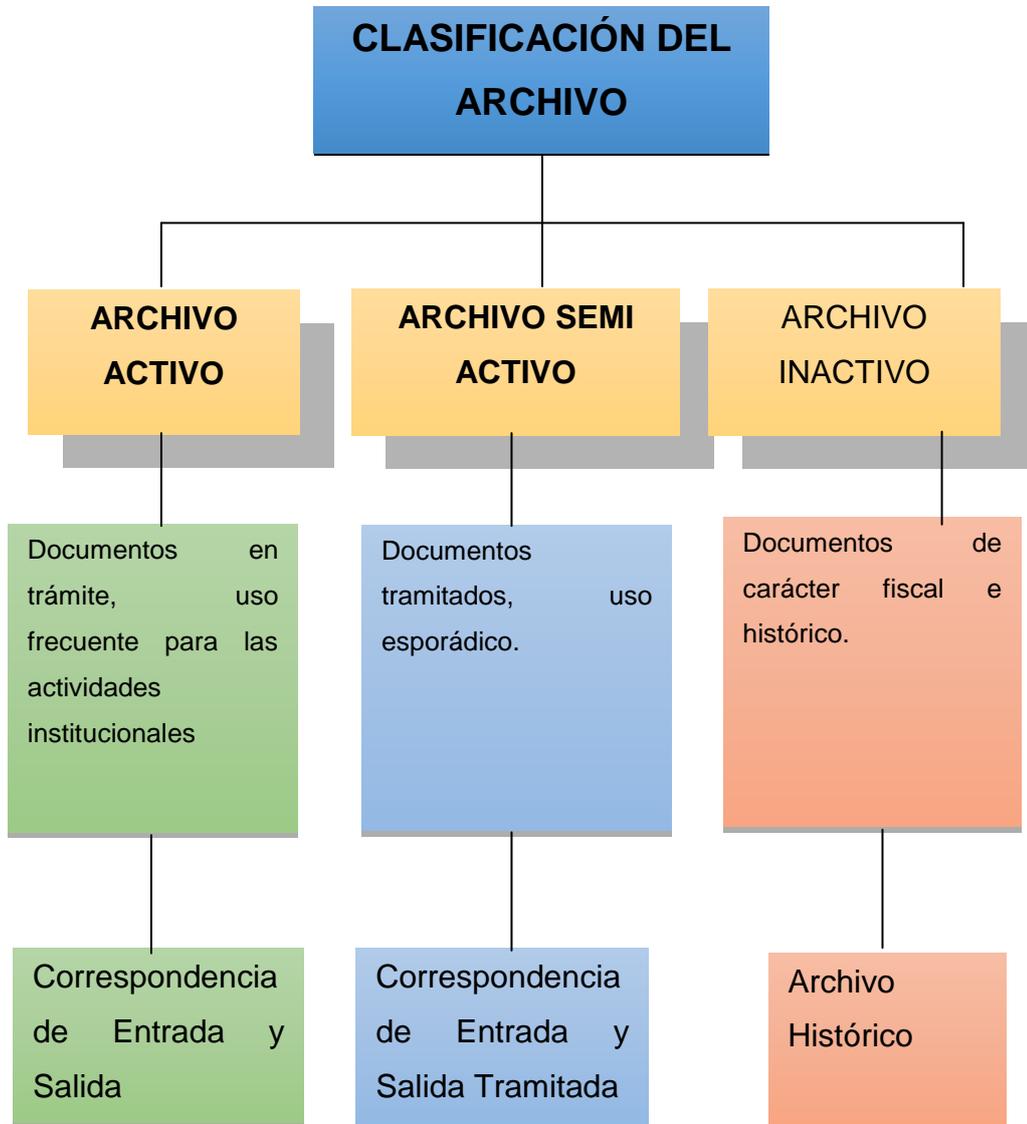
Tomar en cuenta que el formulario debe ser llenado de forma completa Impedir que el documento prestado, sea utilizado por otra persona sin la respectiva autorización.

Una vez devuelto el escrito, se debe colocarlo en su lugar de origen inmediatamente, para evitar su perdida.

#### Formulario. PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

<b>DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO DE IMBABURA ARCHIVO SECRETARIA</b>	
<b><u>FICHA DE PRÉSTAMO</u></b>	
Nombre del documento: .....	
Código o número: .....	
Solicitado por: .....	
Dependencia: .....	
Fecha de documento: .....	
Tiempo máximo de entrega: .....	
.....	.....
Firma del Solicitante	Firma de Autorización
Fecha de préstamo: .....	
Fecha de devolución: .....	

## FRECUENCIA DEL USO DEL ARCHIVO



## **Clasificación del Archivo**

La clasificación del archivo, se lo hace tomando en cuenta el tipo de documentos y la frecuencia de uso, y son archivos activos, semiactivos y pasivos.

Archivo activo.- Son los documentos que están en trámite o a la espera de respuesta, es la documentación a través de la cual se desarrollan las actividades institucionales por lo tanto deben estar en carpetas o archivadores de fácil acceso, dado que su uso frecuente. En este tipo de archivo se ubican:

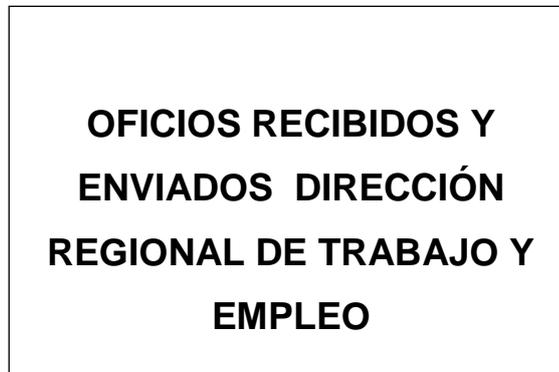
- Correspondencia de entrada
- Correspondencia de salida
- Archivo semiactivo

Los documentos tramitados y que han obtenido respuesta, se los debe guardar, aunque su uso sea menos frecuente, se clasifica como semiactivo si se lo utiliza una vez al mes, debe ubicarse en la carpeta pendaflex y van en la parte media de la estantería y son:

- Correspondencia de entrada (tramitada)
- Correspondencia de salida (copias archivadas)
- Actas de reuniones
- Expedientes del personal
- Cronogramas de actividades
- Informes de departamentos
- Memorandos

La gestión para los documentos inactivos en el ministerio se los hace al finalizar el año. Todos los documentos de cada carpeta pendaflex, son anillados, tal como se encuentran en la misma, para su mejor

conservación se colocan portadas de plástico y una portada interna de cartón rotulada con su identificación. Ejemplo:



Esta documentación permanece en el archivo de la secretaria por el lapso de 5 años, posteriormente es colocado en cajas debidamente rotuladas, y enviadas mediante una guía a guardalmacén, esto se lo hace por la falta de espacio en el lugar destinado al archivo en la secretaria. Las cajas son guardadas en estanterías metálicas para su conservación y consulta.

### **ARCHIVO INACTIVO**

Es cuando el documento o expediente, será objeto de consulta cuando se requiera la información muy precisa, a este archivo corresponden los documentos de valor histórico vitales, por lo tanto debe estar correctamente archivados para prevenir consecuencias adversas, que conlleva a la pérdida de información vital para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Estos escritos están guardados en la parte superior de las estanterías, son los documentos que se recurren a consulta menos de diez veces al año, estos han sido anillados o empastados conforme a su ubicación en el archivo activo e inactivo, a este grupo pertenecen.

- Desahucios

- Finiquitos
- Decretos

#### ROTULO DE ARCHIVO INACTIVO

<b>SECRETARIA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO DE IMBABURA</b>		
<b>DOCUMENTOS ENVIADOS</b>		
MINISTERIOS,	EMPRESAS,	COOPERATIVAS,
PLANTACIONES,	INSTITUTOS,	INSTITUCIONES
PUBLICAS.		
<b>DOCUMENTOS ENVIADOS</b>		
COMISIONES DE DELEGACIONES		
MEMORANDOS		
ANO 2012-2013		
<b>Ingres a Guardalmacén:</b>		

#### **Instalación y conservación de los documentos**

Las condiciones de instalación de los documentos en las oficinas, tanto en lo referente a materiales y accesorios para archivado, como en el mobiliario que se utilice para instalar los documentos, son elementos importantes para una buena organización del archivo administrativo. Se tendrán en cuenta:

- Las características de la documentación a archivar (volumen de los expedientes, formatos y soportes físicos...).
- La frecuencia de utilización de los expedientes finalizados (una mayor o menor frecuencia de uso determinará el contenedor y mobiliario a utilizar).

- Las medidas preventivas de conservación de los documentos.

Elementos auxiliares:

- Etiquetas adhesivas móviles: pueden servir como índices o marcadores. Pueden utilizarse sólo para la ordenación provisional de los documentos, ya que el pegamento daña el papel.
- Etiquetas adhesivas fijas de diferentes tamaños y colores: están indicadas para su colocación en las cajas y carpetas de archivo como carteles o indicadores de contenido. La utilización de diferentes colores permite diferenciar las series u oficinas.
- Índices y separadores de carpeta y ficheros, preferiblemente de cartulina. Se aconsejan los separadores de carpetas de hoja completa, que permite escribir normas de utilización de la carpeta.
- Bandejas clasificadoras apilables: para los documentos en trámite, aprovechando cada bandeja para una serie documental.
- Contenedores de documentos: Camisas (de papel), carpetillas (de cartulina) y guardas.
- Conjunto de archivadores.
- Cajas de archivo.
- Mobiliario
- Ambiente libre de humedad

### **Medidas preventivas para la conservación de los documentos**

- No utilizar papel reciclado para documentos importantes.
- Los documentos importantes nunca se perforan
- No forzar la capacidad de las carpetas y archivadores. Si es necesario abrir varias carpetas y se numerarán volumen I volumen II....
- Evitar el uso de elementos metálicos que pueden atraer el óxido
- Utilizar material de oficina que garantice su perdurabilidad: papel permanente, clips de plástico, pegamento de celulosa, etiquetas de

papel engominado, cajas de cartón neutro, hojas y capas de formatos normalizados, armarios y contenedores metálicos.

- Los documentos en soporte de papel requieren temperaturas entre 15 y 25 grados, humedad relativa de 45 a 65% y una luz artificial que no supere los 200 wats:
- Contra la luz: No situar los documentos al lado de las ventanas ni cercanos a los fluorescentes. La luz no debe incidir directamente sobre el papel.
- Contra la humedad: No archivar documentos en zonas por donde pasen cañerías o existan humedades.
- Contra el polvo: Utilizar carpetillas y contenedores (de papel, cartulina o cartón).
- Contra el calor: Archivar los documentos lejos de fuentes de calor directo.

## **6.7. IMPACTOS**

### **6.7.1. Impacto Social**

El impacto más importante del presente estudio, desde el punto de vista de la investigadora, es el resultado final de la aplicación del manual de técnicas y sistema de archivo documental y el efecto multiplicador positivo en los procesos de atención del personal de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales a los usuarios que concurren por diferentes tipos de trámite. El manejo adecuado de los documentos, disminuirá el tiempo trámite y facilitará la prestación de servicios eficientes, lo que repercutirá favorablemente en la percepción de la imagen institucional en el usuario.

### **6.7.2. Impacto Administrativo**

La aplicación del manual de técnicas y sistema de archivo documental, es un instrumento que contiene la descripción de las acciones a cumplirse en la ejecución de las funciones respecto a la gestión documental de la secretaria, situación que genera un impacto administrativo puesto que permite manejar de forma adecuada las herramientas técnicas que optimicen sus habilidades y destrezas en la gestión de documentos y archivo, para obtener un efectivo control, cuidado y mantenimiento de la correspondencia, tendiente a su inmediata recuperación y uso.

### **6.7.3. Impacto Educativo**

El presente estudio tiene impacto educativo no solamente en la investigadora que cumplió un periodo de pasantía para trabajar de manera directa tanto en el desarrollo de la investigación cuanto en el diseño y aplicación de la propuesta que fue estructurada sobre la base de la experiencia del personal responsable de secretaría, quienes aportaron

los insumos necesarios para el proceso y acogieron las recomendaciones formuladas para mejorar la gestión documental y de archivo institucional.

## **6.8. DIFUSIÓN**

Los resultados de la propuesta fueron gratificantes, ya que el manual contiene una síntesis práctica con información precisa en base a las actividades que realiza la institución, que fue consensuada y socializada con el personal responsable para establecer políticas en la gestión documental y archivo mediante la aplicación de técnicas y sistemas para el manejo técnico de la documentación a cargo de la secretaria.

## BIBLIOGRAFÍA

BEKER, G. (2008). *Capital Humano, perspectiva educativa y económica*. Buenos Aires: Atenea Siglo XXI.

CABRERA, L. (2009). *Procedimientos de Gestión Administrativa*. México: Mesish.

CASANOVA, E. (2009). *Actividad Secretarial. Aspectos de archivos*. Buenos Aires: Alianza.

DÍEZ DE CASTRO, E., García del Junco, J., Martín Jiménez, F., & Peritáñez, C. (2009). *Administración y Dirección*. México: McGraw Hill Interamericana.

GONZÁLEZ, A. (2009). *Aptitud Secretarial*. Barranquilla: Norma.

GUIRADO, J. A. (2008). *Gestión. Casos prácticos para la gestión empresarial*. Madrid: Wolters Kluwer España S.A.

GUTIÉRREZ ZEPEDA, N. (2008). *Teoría y práctica archivística*. México DF: Universidad Nacional Autónoma de México.

GUZMÁN, A. (2011). *Administración de Empresas*. México: Tiempo.  
<http://www.google.com/images>. (S/f de 2015). Google. Recuperado el 28 de Marzo de 2015, de Google.com: <http://www.google.com/images>

HUSSERL, E. (2006). *Teoría del conocimiento, introducción a la Filosofía*. Bogotá: Esfinge.

JAÉN GARCÍA, L. F. (2006). *Sistema nacional de información archivística como modelo de unificación de archivos*. San José: Universidad de Costa Rica.

MOSHER, F., & GIMMINO, S. (2006). *Ciencia de la Administración*. Madrid: RIALP.

PARERA PASCUAL, C. (2011). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa*. Buenos Aires: EC Editorial.

PAVÓN, A. (2009). *Técnicas y sistemas de documentación y archivo*. Bogotá: Educar.

RAMIÓ, C., & Ballart, X. (2008). *Lecturas de Teoría de la Organización. La evolución histórica del pensamiento organizativo. Los principales paradigmas teóricos*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.

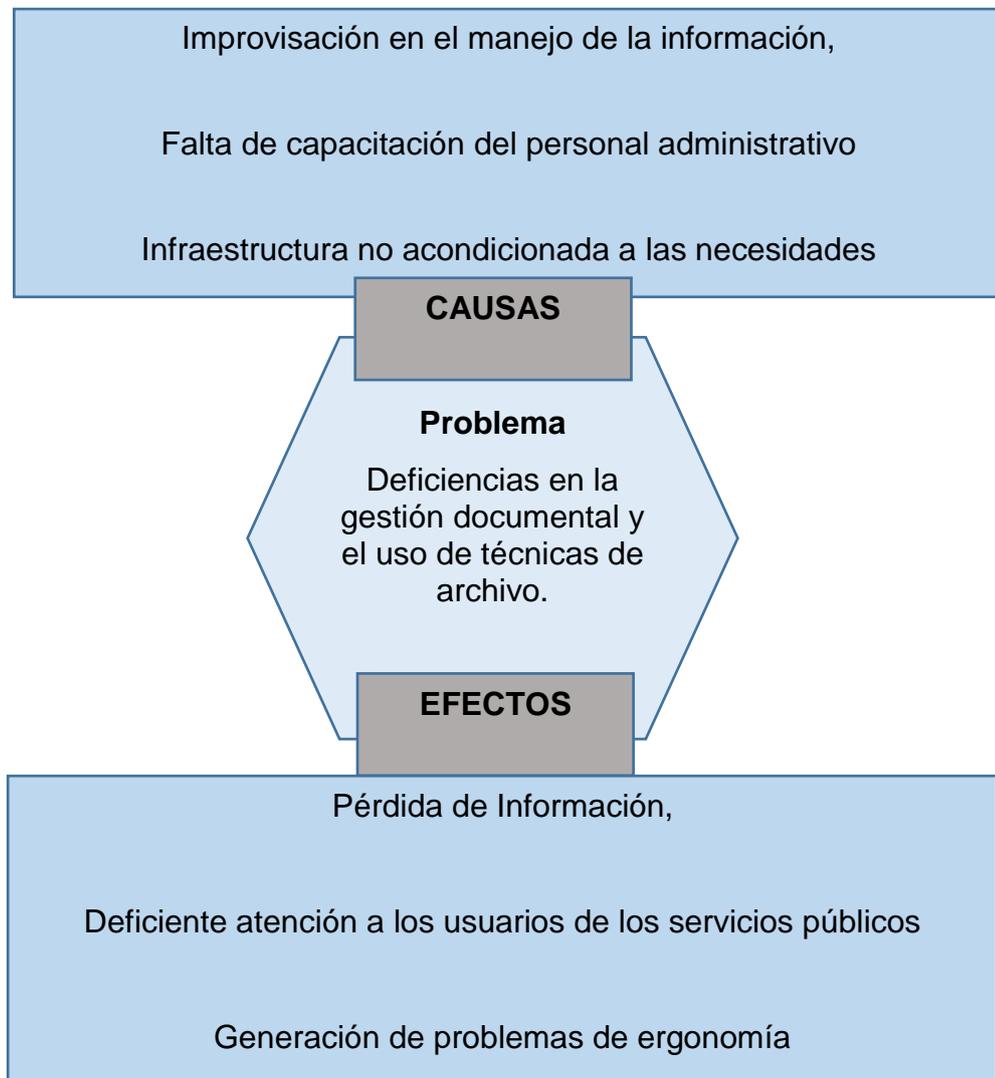
SALAZAR RAMOS, R. (2007). *Filosofía Contemporánea*. Bogotá: USTA.  
SLIDESHARE. (S/f de 2012). Recuperado el 11 de mayo de 2014, de Slideshare Web site: <http://www.slideshare.net/>

URIBE, A. (2007). *Teoría de las Relaciones Humanas*. México: Siglo XXI.

# ANEXOS

## Anexo 1

### Árbol de Problemas



## Anexo 2

### Matriz de Coherencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿De qué manera se aplica la gestión documental del archivo como departamento fundamental en el que se desenvuelve la secretaria de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura?	Potenciar la gestión documental del archivo como departamento fundamental en el que se desenvuelve la secretaria de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura.
INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p><b>Pregunta Directriz 1</b> ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones en la aplicación de técnicas de organización y archivo documental para normar la gestión documental de la secretaria de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura?</p>	Diagnosticar las dificultades y limitaciones en la aplicación de técnicas de organización y archivo documental para normar la gestión documental de la secretaria de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura.
<p><b>Pregunta Directriz 2</b> ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y científicos que permitan la comprensión del tema de investigación y las variables del estudio.</p>	Estructurar los fundamentos teóricos y científicos que permitan la comprensión del tema de investigación y las variables del estudio.
<p><b>Pregunta Directriz 3</b> ¿Es posible desarrollar una propuesta alternativa que permita potenciar las fortalezas y minimizar los riesgos existentes en la gestión documental del Departamento de archivo Secretaria en la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura?</p>	Desarrollar una propuesta alternativa que permita potenciar las fortalezas y minimizar los riesgos existentes en la gestión documental del Departamento de archivo Secretaria en la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura.
<p><b>Pregunta Directriz 4</b> ¿La socialización de la propuesta con el personal de Secretaría de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura, contribuirá a mejorar la gestión documental que genera la institución?</p>	Socializar la propuesta con el personal de Secretaría de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura.

### Anexo 3

#### Encuesta a usuarios



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología**  
**Tecnología en Secretariado Ejecutivo**

**Objetivo:** Diagnosticar la gestión documental del archivo como departamento fundamental en el que se desenvuelve la secretaria de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura.

Por favor, complete la encuesta, señalando sus respuestas con una "X".

#### **CUESTIONARIO:**

1. ¿Cómo califica la atención por parte del personal de secretariado de la Dirección Regional de Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura?

Muy Satisfactoria ( )

Satisfactoria ( )

Poco Satisfactoria ( )

2. Considera que el tiempo de espera para ser atendido/a es:

Elevado ( )

Moderado ( )

Rápido ( )

3. ¿Qué beneficios se tendrían con un manejo adecuado de los archivos?

Agilidad en el tiempo de entrega ( )

Documentación segura y confiable ( )

Eficiente servicio al usuario ( )

4. ¿Cómo califica usted la organización documental que se lleva a cabo en el departamento de archivo de su institución?

Muy buena ( )

Buena ( )

Regular ( )

5. Considera que en la Dirección Regional de Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura, existe un servicio integral.

Si ( )

No ( )

6. ¿Cree que en esta institución se han desarrollado procesos para mejorar la organización y sistemas de la información?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Nada de acuerdo ( )

7. Considera que el personal de secretariado está plenamente capacitado para brindarle un buen servicio:

Muy de Acuerdo ( )

Poco de Acuerdo ( )

Nada de Acuerdo ( )

8. ¿Cómo considera el manejo de la tecnología dentro del Departamento de Secretaría del Ministerio en estudio?

Muy Aceptable ( )

Poco Aceptable ( )

Nada Aceptable ( )

9. ¿Considera que las personas que laboran en el departamento de archivo tiene conocimientos técnicos sobre la organización de Archivo:

Excelente ( )

Buenos ( )

Deficientes ( )

10. ¿Considera usted que un manual de procedimientos de archivo para el departamento de secretaria, permitiría mejorar la organización y conservación de los documentos de la institución?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Nada de acuerdo ( )

11. ¿Estará usted de acuerdo en que se elabore un Manual de Procedimientos de Archivo para el departamento de Archivo de la institución?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Nada de acuerdo ( )

12. ¿Qué recomendaciones haría usted para mejorar el proceso de atención al cliente?

---

**Gracias por su colaboración**

**Anexo 4**  
**Encuesta dirigida al personal**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**Facultad de Educación Ciencia y Tecnología**  
**Tecnología en Secretariado Ejecutivo**

**Objetivo:** Diagnosticar la gestión documental del archivo como departamento fundamental en el que se desenvuelve la secretaria de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura.

Por favor, complete la encuesta, señalando sus respuestas con una "X".

**CUESTIONARIO:**

1. ¿Cree usted que la organización y archivo de documentos es importante para el desempeño eficaz de las funciones de la Dirección Regional de Trabajo de Imbabura?

Muy importante ( )

Poco importante ( )

Nada Importante ( )

2. ¿Cree usted que el personal responsable del departamento de Secretaria de archivo debe saber sobre técnicas y procedimientos para la organización de documentos?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Nada de acuerdo ( )

3. ¿Cuáles considera usted serían los beneficios de poseer un archivo debidamente organizado?

Clasificación técnica de los documentos ( )

Conservación adecuada de los documentos ( )

Ágil Trámite administrativo ( )

Eficiente servicio al usuario ( )

4. ¿Cómo califica usted la organización documental que se lleva a cabo en el departamento de archivo de su institución?

Muy buena ( )

Buena ( )

Regular ( )

5. Existe en su institución normas de procedimientos para:

Indicador Siempre A veces Nunca

Organización ( )

Préstamo ( )

Custodia ( )

Inventario ( )

Tiempo de vida de los documentos ( )

6. ¿Cree que en esta institución se han desarrollado procesos para mejorar la organización y sistemas de la información?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Nada de acuerdo ( )

7. ¿Cómo califica la frecuencia en las capacitaciones al personal de secretaría?

Muy Frecuentes ( ) Cada 2 meses

Frecuentes ( ) Cada 6 meses

Poco Frecuentes ( ) Cada año

No Existen ( )

8. ¿Cómo considera el manejo de la tecnología dentro del Departamento de Secretaría del Ministerio en estudio?

Muy Aceptable ( )

Poco Aceptable ( )

Nada Aceptable ( )

9. ¿Considera usted que un manual de procedimientos de archivo para el departamento de secretaria, permitiría mejorar la organización y conservación de los documentos de la institución?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Nada de acuerdo ( )

10. ¿Estará usted de acuerdo en que se elabore un Manual de Procedimientos de Archivo para el departamento de Archivo de la institución?

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Nada de acuerdo ( )

11. ¿Considera usted que las personas que laboran en el departamento de archivo tiene conocimientos técnicos sobre la organización de Archivo?

Excelente ( )

Buenos ( )

Deficientes ( )

12. ¿En caso de no existir un manual de procedimientos de archivo dentro de la Institución, cuál de estos problemas cree usted que se puede ocasionar?

Mal servicio al usuario ( )

Perdida de documentos ( )

Deterioro de los escritos ( )

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 5

### Guía de Entrevista

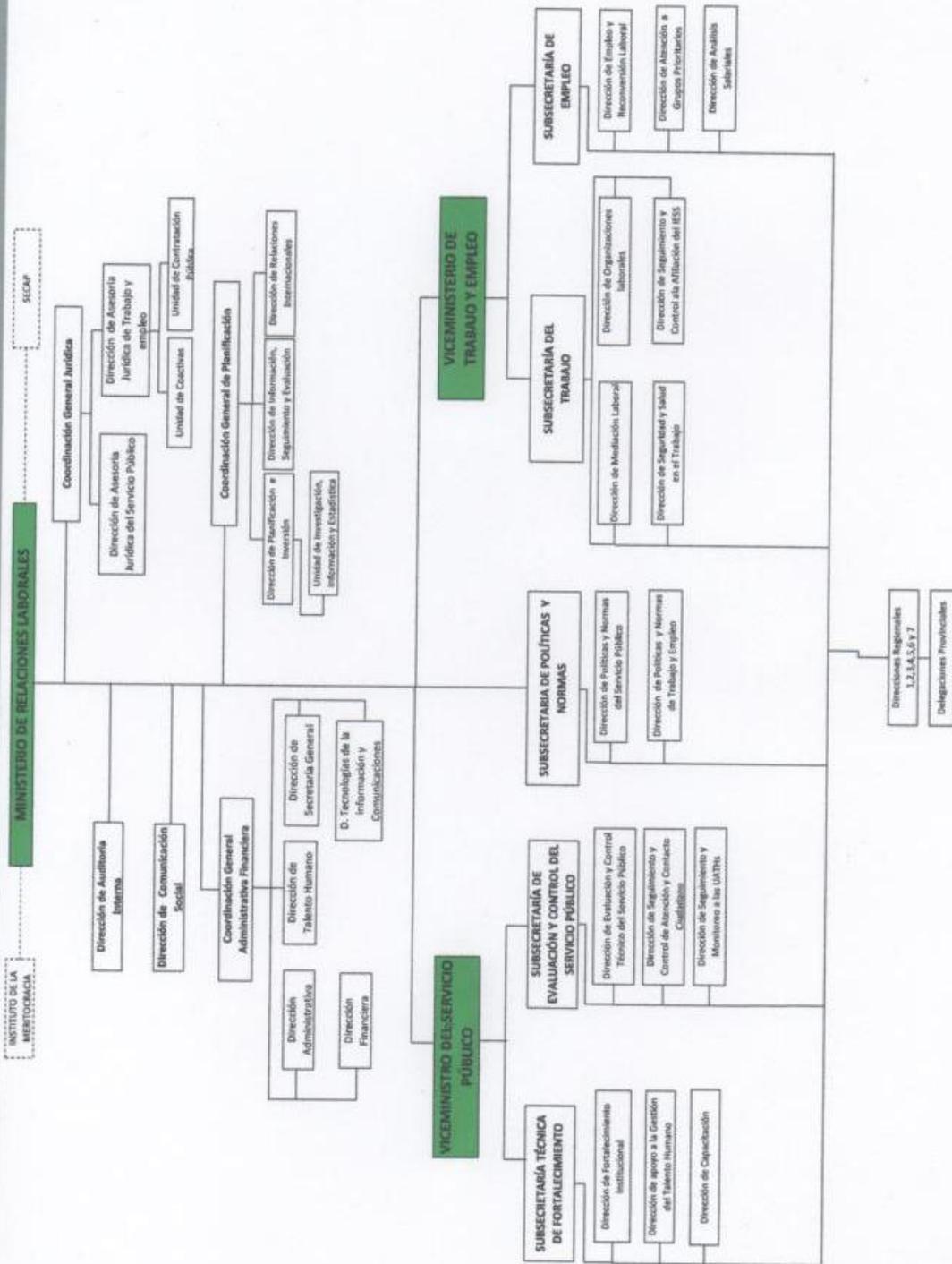


### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE** **Facultad de Educación Ciencia y Tecnología** **Tecnología en Secretariado Ejecutivo**

**Objetivo:** Diagnosticar la gestión documental del archivo como departamento fundamental en el que se desenvuelve la secretaria de la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales de Imbabura

#### **CUESTIONARIO:**

1. ¿Considera usted que es necesario el archivo dentro de las instituciones?
2. ¿Porque considera usted importante la existencia de un archivo en toda institución?
3. ¿Cree usted que una apropiada organización documental, mejoraría el archivo y el patrimonio institucional?
4. ¿Considera usted que mediante la aplicación de técnicas y sistemas de archivo para el departamento de secretaria, se podrá mejorar la gestión administrativa de la institución?
5. Prestaría las facilidades necesarias para la aplicación de técnicas y sistemas de archivo, cuyo objeto seria organizar y custodiar la documentación institucional.





Ibarra, 13 de Junio del 2013

Por medio del presente Informo que la señorita Jenny Fernanda Ramírez Jiménez, acudió a esta Cartera de Estado a realizar una entrevista al Técnico de Archivo de esta Dependencia, con el objetivo de conocer el procedimiento de ingreso de la documentación a la Institución, con fines académicos específicamente para Tesis Final de Grado.



*J. Guzmán*  
Dr. Xavier Guzmán H.

**DIRECTOR REGIONAL DEL TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE IBARRA.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1002604179		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Ramírez Jiménez Jenny Fernanda		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ibarra – Azaya calle Guayaquil y Riobamba 4-29		
<b>EMAIL:</b>	jennyfernandaramirezj@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2957129	<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	0968580772

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	"EL ARCHIVO COMO DEPARTAMENTO FUNDAMENTAL EN EL QUE SE DESENVUELVE LA SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES DE IMBABURA PROPUESTA ALTERNATIVA "
<b>AUTOR (ES):</b>	Ramírez Jiménez Jenny Fernanda
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2015/05/08
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Msc. Galo Álvarez

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

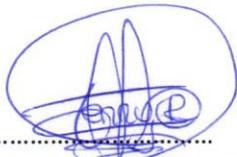
Yo, Ramírez Jiménez Jenny Fernanda , con cédula de identidad Nro.1002604179 en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de abril de 2015

### EL AUTOR:



(Firma).....

Nombre: Ramírez Jiménez Jenny Fernanda  
C.C.1002604179



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Ramírez Jiménez Jenny Fernanda, con cédula de identidad Nro.1002604179 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: "**EL ARCHIVO COMO DEPARTAMENTO FUNDAMENTAL EN EL QUE SE DESEMBUELVE LA SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES DE IMBABURA PROPUESTA ALTERNATIVA**" que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 22 días del mes de abril de 2015

(Firma) .....

Nombre: Ramírez Jiménez Jenny Fernanda  
C.C.1002604179