

# **CAPÍTULO I**

## **1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL OBJETO DE ESTUDIO**

### **1.1 Antecedentes**

El hombre nace con la necesidad de archivar, es así como desde la antigüedad aparecen los primeros indicios en los pueblos de egipcia y babilónica donde se producían documentos del gobierno (ejecutivo), de sacerdotes, también surge en Babilonia donde se han conservado documentos de comercio, en tablillas cuneiformes.

Luego en la época grecorromana, la República y el Imperio se producían documentos en dispositivos que no sólo imperaban, sino que otorgaban derechos de ciudadanía y de propiedad privada, en el Renacimiento las autoridades emiten documentos de la Iglesia.

Es así que con el apareamiento de las fábricas y con el maquinismo a fines del siglo XVII nacen las relaciones laborales y como consecuencia se originan el incremento de documentos los cuales deben ser archivados.

Se ha hecho relevancia a los acontecimientos que de una u otra forma han impulsado la creación del archivo, esta ha sido una preocupación constante del ser humano desde los tiempos más antiguos ya que desde hace años ya se manejaban escritos, pergaminos o como se quiera denominar, los cuales han sido de gran utilidad de generación en generación.

El diseño correcto y adecuado del archivo permitirá tener la base para desarrollar cualquier actividad relacionada a la búsqueda de información en forma oportuna y eficiente.

En el Ecuador es obligatorio que todas las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y los entes señalados en la Ley Orgánica y Reglamento General de Transparencia y Acceso a la información, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, razón por la cual en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información pública, peor aún su destrucción.

En los últimos años, la realidad de las empresas del país ha cambiado en un ritmo vertiginoso, sin embargo, estos cambios no son similares entre las grandes o pequeñas instituciones, así como la creciente cantidad de documentos impresos. En la mayoría de estos establecimientos, esto se ha convertido en un grave problema debido a la pérdida de principios fundamentales de una buena gestión de documentos y su archivo respectivo. En la actualidad gracias a la existencia de la informática hemos avanzado en los procesos administrativos, sin embargo los documentos que manejan varias empresas aún continúan en soporte papel.

Este problema se ha ido profundizando al no existir un tratamiento de documentos bien estructurado así como la aplicación de las funciones propias de un archivista, lo que ha ocasionado un trabajo lento y molesto que ha llevado a la aglomeración inadecuada de documentos lo que conlleva la destrucción de los mismos.

Se debería contar con un departamento de archivo bien organizado, debido principalmente a una inadecuada clasificación y gestión administrativa lo que sobrelleva a que los documentos tanto internos y externos no estén ubicados en un mismo lugar para facilitar la búsqueda de información que permita un correcto desenvolvimiento en todos los estamentos de estas instituciones.

En la provincia de Cotopaxi y sus cantones la mayoría de los hospitales públicos disponen de un departamento de archivo que ha facilitado la actividad administrativa, sin embargo el acelerado crecimiento de la población ha ocasionado el aumento desmedido de documentos que deben estar archivados en un lugar adecuado y manejados por una persona técnicamente capacitada.

En el Hospital del IESS de la ciudad de Latacunga es necesaria la elaboración de un sistema de organización y archivo para la creación del Departamento de Archivo General, ya que actualmente los procesos de trámite de documentos y archivos se han incrementado debido a su crecimiento, generando un aumento de papeles que se encuentran agrupados en los departamentos. Cada uno de ellos mantiene la información en su propio archivo. No existe un control y seguimiento de los mismos, para mejorar la organización de documentos y oportuna información sobre las gestiones institucionales provocada por la descentralización de la información.

De acuerdo a la Dirección Nacional de Archivos y en cumplimiento al marco jurídico y administrativo vigente sobre administración de documentos, conservación y manejo de archivos institucionales es obligación de cada unidad médica implementar la documental del IESS, situación que conlleva el conocimiento de las políticas institucionales, actividades ejecutadas, cumplimiento de la entrega de prestaciones y servicios que por mandato de la Constitución y la Ley de Seguridad Social debe entregar el IESS a sus afiliados, jubilados y beneficiarios.

El desconocimiento de normas y técnicas es un impedimento en la gestión adecuada para trámites de los documentos, así como la falta de un manual de procedimientos que estén normados en la institución.

Las personas responsables de cada departamento se convierten en los custodios de la documentación existiendo varios sistemas de archivo en la institución.

El espacio físico también es un limitante ya que el hospital carece de un lugar donde se ubique el archivo general o central.

La inobservancia de centralización de la información y técnicas de manejo de documentos genera pérdida de tiempo y de información, al no darse el tratamiento adecuado a los documentos recibidos en cada uno de los departamentos se produce una degeneración documental. Así mismo la falta de conocimiento de técnicas para el proceso de los documentos, es uno de los principales problemas.

Los documentos al no ser apropiadamente archivados perderían el historial de la actividad que desempeña el hospital del IESS.

La inadecuada información acerca del manejo de la documentación conlleva a que se brinde una atención lenta que crea el descontento y los reclamos de los afiliados por la falta de un estamento administrativo que ordene y clasifique todos los documentos que ingresan al hospital, porque permitirá mejorar los procesos de conservación y manipulación de todos los documentos que genera esta institución y concentrarlos en un solo departamento de archivo para ubicarlos en forma rápida y oportuna y atender con eficiencia a todos los requerimientos del personal médico, administrativo y de servicio, así como también de todos los afiliados de la provincia de Cotopaxi.

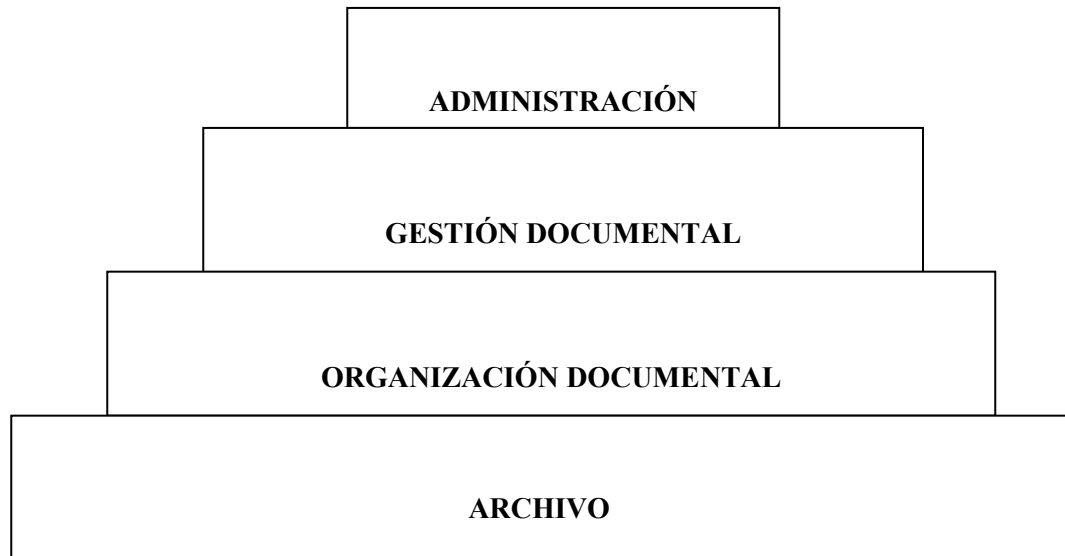
El no contar con un sistema de organización y archivo en el Hospital del IESS de Latacunga genera insatisfacción tanto al personal que labora en la institución así

como los afiliados que requieren documentos para realizar diferentes gestiones institucionales o personales.

Para lograr una organización adecuada de los documentos que genera la Institución se ha visto necesario la elaboración de un sistema de organización y archivo para la creación del departamento de Archivo General con el propósito de facilitar un registro organizado que cumpla con los requerimientos de los clientes internos y externos.

La presente investigación será un aporte que se aplicará en el Hospital del IESS Provincia Cotopaxi, ubicada en la calle Quito y Leopoldo Pino en la ciudad de Latacunga, a través de la gestión administrativa elaborando un sistema de organización y archivo que permita la creación del Departamento de Archivo General con el propósito de mejorar el sistema administrativo de esta Casa de Salud.

## 1.2 Categorías Fundamentales



## 1.3 Marco Teórico

### 1.3.1 *Administración*

CHIAVENATO, Idalberto, Del libro: Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, de Idalberto Chiavenato, Editorial McGraw-Hill Interamericana, ice: “La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”, 2004, p.10.

La Administración es considerada un instrumento técnico que garantiza la eficiencia y eficacia dentro de los procesos de una organización con el fin de alcanzar su objetivo. Toda empresa debe orientarse y encaminarse hacia el logro de sus metas

utilizado al máximo los recursos con los que dispone, una organización bien constituida logrará sus objetivos a través del administrador quien al planificar, organizar, dirigir y controlar, obtendrá los resultados deseados.

ROBBINS-STEPHEN COULTER, Mary, Del libro: Administración, Octava Edición, de Stephen Robbins y Mary Coulter, Editorial Pearson Educación, dice: “La administración es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”, 2005, p. 7 y 9.

Es justo decir que la Administración nace, crece y se desarrolla con la humanidad por lo cual es de carácter universal, la encontramos en todas partes desde el negocio más pequeño hasta una empresa mas solida, es vital para cualquier organización, sirve como una herramienta de trabajo para el desarrollo de la realización de varias actividades.

BLACK-STEWART PORTER Lyman Del libro: Administración, Novena Edición, de Stewart Black y Lyman Porter Editorial Pearson Educación, definen a la Administración como “El proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”, 2006, p. 8.

Es fundamental la aplicación de la Administración en las empresas, a través de sus elementos el administrador llegará a la excelencia y alcanzará los objetivos trazados dentro de la organización, utilizando al máximo cada uno de los recursos financieros, materiales, tecnológicos y el talento humano con que dispone la institución.

### ***1.3.1.1 Importancia***

La administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos.

Todos son administrativos de sus propias vidas, y la práctica de la administración se encuentra en cada una de las facetas de la actividad humana, negocios, colegios, municipios, familia, hospitales, etc.

Es necesario mencionar algunos de los argumentos más relevantes que fundamenta la importancia de esta disciplina:

**Universalidad:** Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.

**Simplificación del Trabajo:** Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.

**Productividad y Eficiencia:** La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.

**Bien común:** A través de los principios de administración se contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.



### ***1.3.1.2 Proceso Administrativo***

Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

#### ***1.3.1.2.1 Elementos del proceso Administrativo***

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

##### ***Planificación.***

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas, la planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades.

##### ***Organización.***

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Diferentes metas requieren diferentes estructuras para poder realizarlos.

### ***Dirección.***

Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad, ejercida a base de decisión, se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado, dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

### ***Control.***

Se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa, todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó, un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización, el criterio que determina la efectividad de un sistema de control es qué tan bien facilita el logro de las metas.

El control es importante, porque es el enlace final en la cadena funcional de las actividades de administración, este proceso permite que la organización vaya en la vía correcta sin permitir que se desvíe de sus metas.

## ***1.3.2 Gestión Documental***

MEJIA Miriam, Santafé de Bogotá De la Guía para la implementación de un programa de gestión documental, Ley General de Archivos de Colombia, plantean que en la Gestión documental es un “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”, 2005, p. 24.

La documentación ha sido desde siempre el producto que refleja el quehacer de las instituciones el que gira tanto en teoría como la práctica de la actividad archivística, la gestión documental ha mejorado los aspectos administrativos de la generación de la documentos públicos, comprende el ciclo de vida completa de la documentación, desde su producción hasta la eliminación final o su envío al archivo para su conservación permanente.

En la actualidad el incremento desmedido de los documentos en una organización ha impulsado al hombre a buscar formas eficientes de gestionar la documentación, desde su recepción hasta su despacho. Por lo tanto podremos definir que la gestión documental es la actividad de documentar los actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos, aplicando normas, técnicas y prácticas para administrar los documentos en una organización, con el objeto de recuperarla información, determinar los documentos más valiosos y definitivos de la organización.

Gestión documental consiste, en el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, desde el principio de su ciclo de vida, es decir, la producción del mismo, hasta su eliminación o conservación permanente, todo esto siguiendo las diversas etapas que constituyen el ciclo de vida de los documentos, y por supuesto respetando los principios de orden original y procedencia.

Las organizaciones giran en torno a la gestión de documentos, los mismos que deben ser conservados y tratados en forma correcta y eficiente sin importar en el archivo que se encuentre activo, semiactivo o pasivo todos tienen relevancia ya que constituyen el patrimonio de la empresa. La Gestión documental es el instrumento fundamental en el desarrollo de una organización, a través de la gestión se ha mejorado el ciclo de vida de los documentos que genera una empresa desde su inicio hasta el final, gestionar todos aquellos escritos que la organización recibe y envía dentro y fuera de la misma.

Existen varios conceptos que define el Diccionario de la Real Academia Española:

**DOCUMENTOS** proviene del Latín documentum. “significa diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho principalmente de los históricos.”.

El término gestión documental o gestión de documentos, puede tener distintos significados en el contenido empresarial. En la mayor parte de los casos, se entiende como gestión de los “papeles” que, en casi todos los contextos, es la capacidad de las personas para guardarlos y encontrarlos cuando los buscan.

Se podría mencionar que la gestión documental es una actividad que nació debido a la necesidad de “documentar” o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos.

La gestión consiste en el uso de tecnología y procedimientos que permiten el manejo y acceso unificado a información generada en la organización, empresa o institución.

Es necesario establecer procedimientos técnicos que permitan estandarizar la aplicación de procesos archivísticos desde el ingreso del documento hasta la custodia de todos los documentos de propiedad de la instituciones públicas el cual esta normado mediante resolución CNA-001, publicada en el Registro Oficial N.67 del 25 de Julio del 2005, el Consejo Nacional de Archivos expide el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos para cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica y Reglamento General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En teoría es necesario conocer el tiempo de conservación de los documentos en atención a su valor administrativo, legal, financiero o histórico.

**ADMINISTRATIVO:** Se conservan por el lapso de 5 años.

**LEGAL:** Se conserva por el lapso de 25 años.

**FINANCIERO:** Se conserva por el lapso de 25 años.

**HISTÓRICO:** Se conserva por tiempo indefinido por ser patrimonio de la Institución. A pesar de tener al alcance la tecnología en nuestro medio es muy común el uso de papeles en el trabajo por lo tanto no se debe olvidar aplicar un moderno sistema de gestión documental.

Por lo tanto es necesario pronunciar que la gestión documental es el uso de normas y procedimientos en el trámite de documentos que permita el acceso a la información generada por la organización.

### ***1.3.2.1 Desarrollo de la gestión Documental.***

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue el dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y los documentos en soportes magnéticos u ópticos), los ficheros o kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. Más recientemente se fueron sumando a ellos los informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo de la actividad administrativa.

El uso del computador en la gestión documental se inicia en la práctica a partir de las grandes bibliotecas nacionales anglófonas, la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América y la British Library, que en los años 60 del siglo XX crean programas de bases de datos conocidos como MARC (Machine Readable Cataloguing) o Catalogación leíble por computador. Poco después se comienza también a usar registros computarizados para inventariar documentación administrativa en soporte papel.

Cuando el uso de las tecnologías de información y comunicación se hizo común en la administración pública y privada, con el inicio de las bases de datos y la aparición de los procesadores de textos y otras aplicaciones ofimáticas, y sobre todo con la llegada del correo electrónico, surgió la necesidad de capturar y conservar también documentos que nacen, viven y mueren en formato electrónico. Conseguir esto representó un nuevo salto en la complejidad y exigencias a los sistemas informatizados y en la forma de pensar de los administradores y archiveros.

En la actualidad, coexisten en el mundo los más diversos sistemas de gestión documental: desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa propiamente tal, venga ella en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.

### ***1.3.2.2 Objetivos de la Gestión Documental.***

La gestión documental es un sistema de apoyo a la organización y tiene como objetivos:

- Establecer los procedimientos para ejecutar rápidamente los trámites de los documentos que se procesan.
- Proporcionar información cierta y rápida de los documentos que tramitan.
- Realizar el control de los documentos que se crean, procesan y archivan.

### ***1.3.2.3 Funciones de la Gestión Documental.***

Administrar o gestionar la información es necesario para las instituciones, debido a que la información se ha considerado un recurso organizacional necesario y estratégico para la toma de decisiones.

- Numerar y registrar los documentos recibidos o emitidos.
- Distribuir internamente los documentos recibidos o emitidos.
- Registrar el movimiento de los documentos.
- Suministrar información sobre la ubicación de los documentos.
- Expedir a su destino externo los documentos cuando ello correspondencia.
- Archivar los documentos de los cuales se haya dispuesto su archivo.
- Efectuar recomendaciones referentes a criterios para la conservación y distribución de los documentos.
- Depuración de archivos.
- Transferencia de documentos.
- Implantación de sistemas de computación para los archivos.

### ***Aspectos Legales.***

Dentro de los aspectos legales referentes a la gestión documental se dispone de la Ley de Sistema Nacional de Archivos del Ecuador y el instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos, que permite estandarizar la aplicación de los procesos archivísticos desde el ingreso hasta la custodia de todos los documentos considerados de propiedad de las instituciones públicas y privadas con participación del Estado, lo que constan en Registro Oficial N.67 de fecha 25 de julio del 2005.

### ***1.3.3 Organización Documental***

Un documento es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, películas, fotografías, etc.) en lengua natural o convencional. Es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte. Concepto de la pagina web de la Enciclopedia Libre de Wikipedia (1989, Pág.1.).

La organización de documentos archivísticos, consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones o procedimientos orientados a la clasificación y organización, teniendo en cuenta los principios de procedencia y de orden original.

Clasificar un documento significa agruparlo por conceptos o asuntos concretos; y, Organizar un documento quiere decir establecer una secuencia cronológica, alfabética o numérica dentro de cada grupo y situarlo físicamente en el espacio.

La organización documental consiste en el proceso técnico y físico de cualquier material, sin importar el soporte en el que se encuentre, con base en normas y estándares bibliotecarios utilizados internacionalmente que permitan dar un lugar físico y temático a cada material dentro de su Unidad de Información, definición de (José Ramón Cruz Mundet, en su Manual de Archivística, 1997. p 18).

Los documentos administrativos evolucionan dentro de un ciclo de vida que comprende todas las fases, desde que se crean o se reciben en los diferentes departamentos administrativos, hasta que se transfiera al Archivo General para ser conservados o eliminados, conforme a su valor administrativo. Legal, fiscal o histórico.



### ***1.3.3.1 La Correspondencia***

La correspondencia en una oficina no consta solamente de cartas y oficios, sino también de facturas, pedidos, planillas, contratos, licitaciones, formularios, documentos de importación y exportación, hasta matrices dependiente del tipo de empresa. Todo este grupo de distintos documentos y papeles se denominan correspondencia que hay en toda oficina y que tiene que RECIBIRSE, ATENDERSE, CUIDARSE Y ARCHIVARSE correctamente si se quiere que la oficina progrese en su actividad.

### ***1.3.3.2 Recepción y Apertura de la Correspondencia.***

La correspondencia que ingresa a la oficina tiene que recibirla y abrirla quien maneja el archivo, para poder adjuntar la última referencia y antecedente de fecha anterior que trata del mismo asunto, o a la cual hace referencia una carta en particular.

Toda documentación que llega a la Oficina debe abrirse con excepción de la personal, debe ser sellada y marcada indicando la hora en que se recibió.

Aunque la operación de marcar el tiempo puede hacerse a mano, la mayoría de las oficinas usan una maquinita o un sello de goma. Este sello marca la fecha, de manera que se pueda sentar responsabilidades en cuanto al lapso transcurrido entre el día en que se recibió la carta y el día en que se contestó. La correspondencia debe entonces entregarse prontamente a la persona que le corresponde para que la atienda.

### ***1.3.3.3 Clasificación de la Correspondencia***

No todo lo que se recibe diariamente tiene la misma importancia y es interesante por lo tanto, se debe establecer; que se debe atender preferentemente.

Para atender las comunicaciones se debe tomar en cuenta el siguiente orden:

1. Cables, télex, radiogramas, telegramas, e-mails.
2. Cartas, pedidos, oficios, esquelas, y otras comunicaciones de esta clase.
3. Paquetes, propagandas y cartas personales.

#### ***1.3.3.3.1 Correspondencia Externa***

Es aquella que se dirige a personas o entidades diferentes a la institución, así como a funcionarios de la organización, cuando se trate de asuntos relacionados con su situación laboral tales como permisos, agradecimientos, felicitaciones, llamados de atención, traslados, licencias.

Por lo general se utiliza los oficios para la correspondencia externa.

#### ***Correspondencia Externa Recibida***

Es la que llega al archivo central por medio del correo o entrega personal de los remitentes.

Puede ser oficial o particular.

*OFICIAL*.- Es la que se refiere exclusivamente a los asuntos de la institución, puede tener carácter confidencial y en este caso se someterá a trámite especial.

*PARTICULAR*.- Es la que trata de asuntos personales no relacionados actividades de la institución y es de carácter privado.

#### ***1.3.3.3.2 Correspondencia Interna***

Es aquella que se utiliza para comunicaciones de las dependencias de la institución. Se utiliza memorandos y circulares.

#### ***1.3.3.4 Distribución de la Correspondencia dentro de la Empresa***

Comprende la entrega recepción de la correspondencia al interior de la empresa, este paso incluye un estricto control de lo entregado mediante una constancia escrita por parte de quien recibe, es conveniente la utilización de formularios para este efecto.

##### ***El trámite.***

Comprende el conocimiento de la información que ha ingresado a la institución, la decisión de ejecutar, aprobar, negar, informar, archivar o realizar las acciones correspondientes de acuerdo al asunto que trate la documentación que se ha recibido.

##### ***El despacho.***

De la correspondencia se enfoca en dos sentidos, el primero corresponde al envío de información generada en una empresa, en cuyo caso se dejará constancia de la respuesta mediante un registro que controla esta actividad.

#### ***1.3.4 La Archivología***

GONZÁLES Alcalá Mayra Del libro La Secretaria Ejecutiva, Editorial LIMUSA S.A, define a la archivología como “La ciencia que permite el estudio del archivo, su clasificación sistemas y procesos que simplifican el trabajo en la búsqueda de documentos”. 1987, Tomo 1, p.. 190,191.

Indiscutiblemente, la primera actividad desde el punto de vista informativo que existió en el mundo fue la archivística, la archivología ha permitido la aplicación adecuada de técnicas para archivar y ubicar los documentos empleando el menor tiempo, este proceso ha permitido evolucionar a las empresas que manejan un

elevado número de documentos los cuales deben ser archivados en un lugar apropiado que permitan su conservación.

La Archivología es la ciencia que estudia a la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización y los medios de utilización.

Es evidente que la archivología se ha convertido en una herramienta eficaz al momento de organizar los archivos de una empresa, ya que se ocupa de los aspectos teóricos y prácticos estableciendo principios inalterables a través del estudio de técnicas adecuadas de gestión de documentos, administración y tratamiento técnico de archivos, así como la función jurídica, administrativa.

Los documentos más antiguos de los que se tenga noticia se descubrieron en Uruk, cerca del antiguo estuario del Eufrates, en Mesopotamia. Se trata de libros de cuentos y de inventarios redactados en escritura cuneiforme arcadiana en tabletas de arcilla ubicadas en el templo de Eanna. Estos documentos constituyen los primeros archivos del mundo y su interés era esencialmente económico.

Por investigaciones realizadas, se conoce que alrededor de los años 1400- 1200 (antes de nuestra era), algunos estados del Mediterráneo Oriental poseían archivos perfectamente organizados en las diversas cancillerías, donde se conservaba la correspondencia diplomática redactada en tabletas de arcilla.

En 1821, se creó en París la Escuela de Cartas, primer establecimiento especializado en la formación de archiveros y bibliotecarios. Su enseñanza enfatizaba en el estudio de las fuentes históricas.

La creación de la Asociación Regional de Archivos para Asia Sudoriental confirmó el interés de los países del tercer mundo por los métodos archivísticos modernos. El mismo año, el congreso de Niamey decidió crear un Centro de Formación Regional.

El resultado de esta decisión es un modelo de cooperación reforzada entre los archivos, las bibliotecas y los centros de documentación.

El Consejo Internacional de Archivos engloba nueve regiones situadas en todas partes del mundo; así en el Congreso Internacional de Archivos, celebrado en Washington 1976, se habló de una auténtica revolución archivística.

En 1984, unos mil trescientos archiveros que representaban a más de un centenar de países participaron en el Décimo Congreso Internacional de Archivos, en Bonn (RFA). Sobre la base de un tema general: "el desafío archivístico", los participantes estudiaron las consecuencias de la revolución en los medios telemáticos y esbozaron sus nuevas responsabilidades para con el público.

En la época actual, los archivos tienen como principio fundamental la correspondencia entre la organización de las colecciones de archivo y las demandas de datos e ideas sobre las peculiaridades de los individuos y entidades que generaron las colecciones.

#### ***1.3.4.1 El Archivista***

Es la persona que tiene bajo su responsabilidad resguardar documentos, expedientes y demás información, organizando y ejecutando actividades de clasificación, codificación y custodia de documentos, a fin de mantener información actualizada y organizada a disposición de la organización.

La archivística actual considera que su objetivo es triple: la gestión y estudio de los archivos; la conservación, clasificación, ordenación y descripción de los fondos documentales; así como la información a los usuarios sobre los documentos que conserva.

Las personas que manejan el archivo deben tener las siguientes cualidades:

- Orden y prolijidad en su trabajo.
- Lealtad para con la oficina y reserva en el trato de comunicaciones e informaciones que conoce.
- Iniciativa y paciencia en el manejo de papeles.
- Debe conocer los sistemas de clasificación de archivo y organizar su trabajo.
- Posee la aceptación de sus jefes, compañeros, subalternos y el público que requiere de sus servicios.
- No debe tener alergia al polvo y el estado de salud debe ser satisfactorio, especialmente visual.

#### ***1.3.4.1.1 Funciones, Actividades y/o Tareas del Archivista***

- Coordina y controla la recepción de la documentación.
- Identifica las carpetas donde va a ser archivado el material.
- Recibe material para archivar.
- Clasifica el material para archivar.
- Codifica el material para archivar, de acuerdo al código establecido.
- Suministra expedientes y/o documentos a las diferentes unidades, según la normativa vigente.
- Efectúa la lectura de los documentos a archivar.
- Archiva en los expedientes correspondientes los documentos recibidos.
- Ubica las carpetas nuevas en sus respectivos archivadores.
- Retira e incorpora expedientes, carpetas con documentos u otros en los archivadores.
- Realiza inventarios de archivos, para la evacuación de expedientes de inactivos y documentos que han caducado.
- Vela por la conservación, restauración y mantenimiento de la documentación.
- Participa en el diseño y ejecución de instrumentos técnicos.

- Lleva el control de préstamos de expedientes y/o documentos.
- Revisa los controles de préstamos para verificar la fecha de vencimiento.

En el lugar de trabajo debe tener:

- Comodidad implica tener los medios indispensables y bien ordenados para facilitar la ejecución de un trabajo bien organizado.
- Facilidad para que se pueda ejecutar el trabajo en el menor tiempo posible, en la forma más perfecta y a menor costo.
- Orden que es uno de los puntos esenciales para atender con eficiencia y en la secuencia necesaria para ejecutar bien el trabajo.
- Limpieza lo cual dará una buena imagen de la institución o empresa, además de que con esto se protege a los elementos que se involucran en lo material y humano.

#### ***1.3.4.1.2 Espacio Físico***

Es indispensable organizar bien el espacio físico el cual debe ser bien ventilado, apropiado, con suficiente aire y luz con el espacio indispensable para ubicar a quien debe atender la correspondencia y el archivo.

#### ***1.3.4.1.3 Archivo***

VILLACÍS DE GINEZ Zoila Del Manual de Archivo, Ediciones La Búsqueda, expresa que “El archivo es un sistema de información relacionada con la historia o actividad de una empresa cuyo fin es organizar, clasificar y conservar todos los documentos en un espacio adecuado de forma tal que pueda ser consultado de manera fácil y rápida”. Tomo 2, Ecuador, 1988, p. 3.

Para la empresa moderna es muy importante la correcta administración de su documentación, porque de ello dependen en gran parte la eficiencia de sus comunicaciones, el correcto trámite de la correspondencia, la preservación de los

documentos que la acreditan como entidad legalmente constituida y organizada; le permite, por otra parte, mantener excelentes relaciones con sus clientes, usuarios y con la comunidad en general, cuidando así de su buena imagen ante el público.

Toda empresa debe contar con un departamento de Archivo Central o General en el cual deben estar concentrados todos los documentos de los diferentes departamentos con las que cuenta una organización ya que pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio de la institución.

La información que almacena y suministra el archivo de una organización se basa en los datos que proporcionan los documentos que en él se conservan en beneficio de la misión de desarrollo de la empresa.

Esta información debe ser clasificada y ordenada según las necesidades y los objetivos con los cuales trabajan tanto la empresa como el archivo.

Para lograr que esa información se recupere, sea conocida y utilizada es necesario conformar un sistema apto para cada caso, estableciendo normas adecuadas de funcionamiento del archivo.

Es así como el archivo ordenado y clasificado se convierte en algo vivo e integrado a la vida cotidiana, que facilitará la extracción de información fidedigna sobre las diferentes situaciones afrontadas por la organización.

### ***El Archivo en la Oficina.***

En las oficinas modernas, el desarrollo cuantitativo de producción de escritos se hace cada vez más completo. Por esto se hace necesario racionalizar las actividades y los recursos, tomando conciencia, además, de que el archivo requiere muchas veces mayor atención que otras dependencias, desde el punto de vista económico, para



adecuar espacio, adquirir equipos modernos y apropiados, brindar servicio de reproducción, ya sea fotocopia u otros, así como el personal capaz y recursivo que logre relacionar entre sí los elementos que lo integran, creando un sistema efectivo de servicio.

Sin embargo, este trabajo es relativamente sencillo y las dimensiones de la empresa no son factores determinantes de complejidad; sino que al llevar el archivo técnicamente, se convertirá en materia prima de trabajo para cualquier organización. Toda oficina grande o pequeña está obligada a organizar y a mantener su archivo porque de él depende su existencia y desarrollo futuro.

Se puede decir que el archivo representa una especie de cimiento sobre el cual se construye y opera una Empresa y en la cual laboran en pro y en beneficio de ella, muchos componentes.

Un archivo constituye el desenvolvimiento normal y uniforme de las funciones de una oficina, a mantener un ritmo de trabajo y a fortalecer los planes y proyectos futuros. Debe estar completamente al día y tiene que dar información a quien lo solicita en el momento que se requiere.

El mundo entero gira alrededor de papeles, la vida moderna exige agilidad y economía, lo cual implica que la administración de sus papeles y archivos deben funcionar correctamente.

Las oficinas que tienen organizada su administración de archivo gozan de la bondad de este servicio, del progreso que alcanza la institución, de la comodidad con que laboran el ejecutivo y empleados a más de las personas o instituciones que requieren del servicio de información a través del archivo.

### ***Proceso de Archivar.***

Archivar es el procedimiento por el cual los documentos de una empresa se ordenan sistemáticamente, para ser conservados en forma tal que puedan ser recuperados fácilmente y sin equivocación. Las etapas que nos llevan a concluir en forma correcta nuestra tarea de archivar son:

***Revisar*** todo documento antes de archivarlo, porque la inserción apresurada de un papel o al cual no se le ha dado el trámite requerido, puede crear situaciones de incumplimiento o negligencia que deterioran la imagen de la empresa.

***Leer*** cada documento y familiarizarse con su contenido para recordar los papeles que pasan bajo nuestro control.

***Formar*** un índice al determinar las palabras de orden, clases y subclases, implica el análisis sobre la materia y contenido del documento y sobre cómo y donde debe clasificarse. La secretaria irá creando un vocabulario propio y adecuado a la clase de material que archiva, con el fin de formar un índice. Esto será de gran utilidad cuando sus funciones en esa dependencia o en el archivo terminen. Así la persona que continúe su trabajo, podrá conocer globalmente el archivo y guiarse constantemente. Debemos elaborar este índice en las tarjetas de los ficheros.

***Señalar*** con lápiz y subrayar las partes del nombre que identifica el documento; operación esencial para poder hallar rápidamente el documento que nos han solicitado y que sirve también para devolver dicho papel a su lugar.

***Seleccionar*** el material que se va a archivar, es decir, hacer una ordenación preliminar del material, paso que reduce el tiempo y asegura el resultado de nuestra siguiente actividad.

*Archivar* es, finalmente la acción de intercalar los documentos en el lugar que les corresponden en el archivo.

#### ***1.3.4.1.4 Clases de Archivo.***

##### ***Archivo Activo.***

Ha sido denominado también como archivo vivo. Ocupa un lugar que facilita la consulta e integración diaria de documentos.

##### ***Archivo Semiactivo.***

Es de consulta menos frecuente que el activo, se coloca en cajones inferiores y laterales a este, solo para este tipo de documentos. Cuando han perdido movimiento o actualidad se los transfiere al archivo inactivo, (Está constituido por iguales documentos que el activo).

##### ***Archivo Inactivo o Pasivo.***

Contiene documentos de consulta esporádica, ocasional. Se utiliza especialmente para información histórica, de investigación, entre otros.

#### ***1.3.4.1.5 Sistemas de Archivo.***

##### ***Alfabético.***

Su clasificación se basa en el orden alfabético o diccionario, Es de uso principal indispensable en el archivo por ser de fácil aplicación y manejo de consulta directa, rápida y precisa.

### ***Numérico.***

Es el que está conformado por números, este sistema ordena los documentos de forma correlativa, a partir del número 1; o del 0 es fácil y sencillo de utilizar.

### ***Cronológico.***

Como su nombre lo indica se basa en la ordenación cronológica por años, meses, días; de acuerdo con la cantidad de material para archivar.

### ***Por Asuntos.***

El sistema por asuntos denominado también temático, efectúa la clasificación y archivo por temas, actividades, acciones, materiales, etc. Se auxilia el sistema alfabético y en ocasiones el numérico.

### ***Geográfico.***

Este sistema se clasifica de acuerdo a lugares geográficos como: ciudades, países, continentes, regiones, etc.

### ***Sistemas Combinados.***

Este es la unión de los diferentes sistemas de archivo, de acuerdo a las necesidades de cada empresa o institución. Se utilizará las reglas alfabéticas, el sistema numérico, el sistema por asunto, el sistema cronológico.

#### ***1.3.4.1.6 Control de Documentación y Normas de Seguridad.***

Para la correcta administración de un archivo es preciso adoptar criterios en cuanto a la recepción de los documentos, su clasificación, archivo, préstamo y recuperación. Sabemos los métodos para procesar la información, pero es necesario analizar el control de un archivo debe ejercer con el fin de conocer el paradero y la utilidad dada a los documentos prestados.

El Retiro de Documentos requiere de un sistema de control, de manera que se lleve cuenta de los papeles que están en el archivo o que estén en uso. Para este control se utilizará siempre una hoja de sustitución; y en el fichero, la tarjeta de prestado o afuera donde se debe anotar los datos como:

1. Hoja o ficha de sustitución
2. (Nombre de la Compañía)
3. Archivo central
4. Fecha
5. Documento retirado
6. A cargo de
7. Para reintegrar
8. Firma

## **CAPÍTULO II**

### **2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 Caracterización del Hospital del IESS de Latacunga**

La seguridad Social en Cotopaxi tiene vigencia desde el 13 de marzo de 1939, cuando se crea la primera Agencia del Instituto Nacional de Prevención y Seguridad, cuyo accionar se afianza mas con el Área de Salud en el año 1940, inicialmente escasos de recursos humanos y técnicos, siendo su fundador el prestigioso médico latacungueño Dr. Rafael Terán Coronel; quien dando muestras de altruismo, presenta parte de su domicilio para los inicios de tan digna labor.

En el año de 1942 el Servicio de atención médica se traslada a sus propias instalaciones como Dispensario N.21, mismo que consta de una infraestructura básica de 4 camas para pacientes hospitalizados, mas los servicios de Medicina General, Odontología, Enfermería y servicios complementarios de Lavandería, Cocina, Limpieza y una pequeña áreas para Bodega o Abastecimientos, labores que eran compartidas y cumplidas por el personal voluntarioso de aquel entonces.

Constantemente se realizaron gestiones por parte del Director Médico, a fin de lograr la ampliación del Dispensario en su primera planta, adquiriendo el terreno aldaño a la antigua infraestructura.

En base al esfuerzo de las Autoridades provinciales posteriormente, se incrementa la segunda planta de la que pasaría a denominarse Clínica del IESS en Latacunga; infraestructura que funcionó desde sus inicios por aproximadamente 52 años.

El incremento de la población afiliada de la provincia generó la necesidad de crear nuevos servicios de Salud, por lo que las instalaciones mencionadas se tomaron insuficientes para el quehacer diario; las condiciones en las que se brindaba la atención a los afiliados ya no eran las adecuadas, ni las más óptimas, las autoridades creyeron conveniente arrendar instalaciones particulares para los Servicios de Bodega, Farmacia, consulta Externa y rehabilitación.

En el año 1984, se inicia la construcción del nuevo Hospital del IESS en esta ciudad, en el terreno ubicado en las calles Quito y Leopoldo Pino, sector el Loreto, cuya superficie de terreno es de 13.200 m<sup>2</sup>.

En el año 1989, se concluye con la construcción de la nueva edificación, la misma que consta de 7 pisos, distribuidos en 4 pisos altos, planta baja y 2 subsuelos, casa de máquinas, talleres de mantenimiento y área para almacenamiento de combustible; guardería y parqueaderos anexos.

Teniendo como razón valedera, el haber rebasado el tiempo de vida útil de las instalaciones de la Clínica Antigua, por su estado avanzado de deterioro y el riesgo que esto implica, a partir del año m 1990 se inicia el traslado progresivo de ciertos servicios al nuevo hospital, como es el caso de Bodega. En 1992, se traslada parte de mantenimiento y limpieza con un incremento considerable de la plantilla de personal de este servicio.

De julio de 1992 a diciembre de 1993 se equipa en gran parte la Unidad de acuerdo a licitación 001 de Noviembre de 1991, en cuanto tiene que ver a las áreas de Rayos X, Dietética, Lavandería, Laboratorio, Rehabilitación, Quirófanos, entre otras;

concluyendo además con los trabajos de implementación de ascensores, calderos, centrales de oxígeno y vacío. En este periodo y en forma paralela el equipamiento en mención también se habilitan los servicios de Fondo Rotativo, Presupuesto y Caja chica.

Luego de este importante avance en la implementación del nuevo Hospital, en el año 1994, se traslada la Consulta Externa, los servicios de Laboratorio, Rayos X y Fisioterapia. El Servicio de Lavandería empezó a funcionar en la infraestructura nueva en septiembre de 1996.

El mes de julio de 1998, es testigo del funcionamiento en forma total de Hospital del IESS en Latacunga, con la habilitación de los servicios que falta bajar por trasladarse como son: Hospitalización, Quirófanos, Emergencia, Alimentación y Dietética.

En el período 2002-2003, se complementan algunos sistemas, se denotan ciertos equipos y habilitan áreas que según las necesidades sentidas de esta Unidad se han priorizado, de acuerdo a la capacidad presupuestaria con que se cuenta.

Actualmente el Hospital del IESS de Latacunga, cuenta con las especialidades de: Cardiología, Cirugía, Fisiatría, Gastroenterología, Ginecología, Medicina General, Medicina Interna, Obstetricia, Oftalmología, Pediatría, Psiquiatría, Traumatología, Dermatología; quedando por gestionar el incremento de nuevas especialidades que demanda la clase afiliada de la provincia y que son parte de un Hospital Nivel 2.



## GRÁFICO N. 1

### HOSPITAL DEL IESS DE LATACUNGA



Elaborado por: Maribel Reinoso  
Fuente: Hospital del IESS Latacunga

Administrativamente el Hospital del IESS de Latacunga, se encuentra organizado en cinco niveles jerárquicos como consta en el Organigrama Estructural (ANEXO 1).

#### ***2.1.1 Misión***

Brindar servicios de salud a la población de la provincia y del país, contando para ello con infraestructura física y tecnológica adecuada; con talento humano especializado y capacitado en todas las áreas para optimizar el presupuesto institucional y aplicar procesos desconcentrados contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

### ***2.1.2 Visión***

En el año 2012 seremos un Hospital acreditado y líder a nivel regional, que brindará servicios de salud de calidad, para ello contaremos con colaboradores calificados, capacitados y motivados; con equipos médicos y tecnológicos de punta; lo que permitirá fortalecer la autogestión y satisfacer las expectativas de nuestros clientes internos y externos.

### ***2.1.3 Objetivos***

1. Aprender a organizar el trabajo por prioridades, empezando por los asuntos del orden del Día del Consejo Directivo que se sujetan a criterios discrecionales de sus representantes y no se enfocan en las necesidades prioritarias de los asegurados y empleadores. (Pensiones dignas y atención eficiente en salud).
2. Ocuparse únicamente de lo que es posible, no ofrecer proyectos inviables o utópicos como los ofrecidos por la Dirección de Desarrollo Institucional.
3. Jamás delegar lo esencial. Algunos Directores Generales del IESS o de los seguros especializados, por desconocimiento del funcionamiento de la Institución o de técnicas administrativas de una gestión moderna, dirigen desde el escritorio delegando funciones indelegables.
4. Ser exigentes con nosotros mismos y luego con sus subalternos. No se exige que se cumpla el plan estratégico, cada unidad hace lo que al jefe se le ocurre con magros resultados.
5. Informarse bien para tomar decisiones correctas. Los asesores deben ser asesores no ascensores de coyuntura.

6. Actúe rápido antes que la competencia le absorba .No existen políticas para la protección a los informales y los seguros privados le quitan cobertura de afiliación al seguro social.
7. Comprometerse a cumplir lo prometido. Políticamente se ofrece lo que la técnica y la juricidad no lo permiten. La institución no privilegia recomendaciones de técnica actuarial y manejo racional del gasto.
8. Estimular al personal con capacitación integral y otras formas de reconocimiento para que el servidor se comprometa con los objetivos institucionales y con el servicio de calidad y valor agregado. La capacitación en el IEES es privilegio de pocos allegados al poder político coyuntural.
9. Aprender a retar los procesos.
10. Definir una misión y visión compartidas.
11. Trabajar con indicadores de gestión. Una gestión exitosa es que se puede medir, evaluar monitorear, corregir y crecer. El IEES solo sobrevive.
12. Aprender a trabajar en equipo, con técnicas de negociación.

#### ***2.1.4 Valores Institucionales***

Ética

Moral

Humano

Compromiso y Responsabilidad

Salud

Calidad

Competitividad

Respeto y Protección del Medio Ambiente

## **2.2 Análisis FODA**

A través del análisis FODA se logrará definir la situación actual del Hospital del IESS de Latacunga con respecto a la organización y archivo de los documentos que generan los diversos departamentos de la institución, permitiendo así obtener respuestas que proporcionará soluciones al problema planteado de acuerdo a las necesidades y objetivos propuestos.

En virtud de que el Hospital del IESS de Latacunga no dispone con un departamento de Archivo General, se ha establecido la necesidad de elaborar un sistema de organización y archivo para posteriormente crear dicho departamento el que garantice el correcto y adecuado custodio de documentos y la perpetuidad del archivo histórico de la institución.

**TABLA N. 1**  
**MATRIZ FODA**  
**SISTEMA DE ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO**

<b>OPORTUNIDADES (+)</b>	<b>AMENAZAS (-)</b>
Apoyo de las autoridades	Política restrictiva para creación de partidas para recursos humanos
Capacitación	Cambios políticos frecuentes en la Alta Dirección
Evaluaciones	Condiciones de riesgo
<b>FORTALEZAS (+)</b>	<b>DEBILIDADES (-)</b>
Personal con compromiso y mística en el trabajo	El personal no tiene programa de capacitación y adiestramiento anual
Infraestructura	Insuficiente coordinación con líderes de otros departamentos
Incluido en el Plan Operativo 2011	Personal ocasional
Presupuesto Aprobado	Falta de espacio físico
	No existe un manual de procedimientos

Elaborado por: Maribel Reinoso  
Fuente: Hospital del IESS Latacunga

## **2.3 Diseño Metodológico**

### ***2.3.1 Tipo de investigación***

Se efectuará el estudio descriptivo, para la elaboración de un sistema de archivo eficiente, determinado que debilidades existen; así como también se realizará el estudio explicativo con el fin de buscar las causas que provocan deficiencias detectadas en los archivos descentralizados de la institución en estudio.

### ***2.3.2 Diseño de la investigación***

El presente trabajo se desplegará en base al diseño de investigación de carácter no experimental, sin manipular las variables porque no experimentará ningún objeto, se juntará esfuerzos teóricos y prácticos para la elaboración de un sistema de organización y archivo de la institución en estudio.

### ***2.3.3 Unidad de estudio***

La investigación es de campo y se ubicó en el Hospital del IESS de la ciudad de Latacunga, lugar donde se presenta el problema y se aplicó en el área administrativa de la institución que representa su universo.

**TABLA N. 2**  
**POBLACIÓN**

<b>PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>No.</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>GERENTE</b>	1	4,35
<b>SUBGERENTES</b>	4	17,39
<b>RESPONSABLES DE UNIDADES</b>	2	8,70
<b>ADMINISTRADOR</b>	1	4,35
<b>ASISTENTES ADMINISTRATIVOS</b>	3	13,04
<b>OFICINISTAS</b>	11	47,83
<b>SECRETARIA</b>	1	4,35
<b>TOTAL</b>	23	100

Elaborado por: Maribel Reinoso  
Fuente: Hospital del IESS Latacunga

### **2.3.4 Métodos**

#### **2.3.4.1 *Deductivo-Inductivo***

En la presente Investigación se aplicó el método deductivo-inductivo porque se partió con el estudio del sistema de organización y archivo de los departamentos que conforman el Hospital del IESS de Latacunga, se analizó el problema el cual nos guió a la estructuración de un método que satisfaga las necesidades de los usuarios tanto internos como externos de la institución.

#### **2.3.4.2 *Analítico-Sistémico***

Se utilizó el método analítico-sistémico porque permitió analizar, equiparar y centralizar los procesos que se realizan para la organización y archivo de la documentación de los departamentos que conforman el Hospital del IESS de Latacunga, donde se obtuvo una solución inmediata a para la creación del departamento de Archivo General de esta Casa de salud, se cumplió con los objetivos propuestos así como la ejecución de conclusiones y recomendaciones del proyecto.

### ***2.3.5 Técnicas***

#### ***2.3.5.1 Observación***

Se utilizó esta técnica para visualizar directamente el manejo de los archivos en todos los departamentos del Hospital del IESS de Latacunga con el propósito de obtener información sobre los fenómenos que se investigan. (ANEXO 2.)

#### ***2.3.5.2 Entrevista***

Se empleó esta técnica para obtener una interrelación directa entre la investigadora y las personas que componen el objeto del estudio, en el caso de esta Investigación se la realizó al Director del Hospital del IESS y al Responsable de la Unidad al Asegurado. (ANEXO 3).

1. ¿Conoce usted si los funcionarios de hospital están capacitados en técnicas de archivo? ¿Cuáles?

El Gerente del Hospital Dr. Hugo Arguello opina que el personal administrativo no se encuentra totalmente capacitado en lo referente a las técnicas de archivo que se aplican en la institución, añade además que por estar recién posesionado en el cargo el también desconoce de dichas técnicas.



El Dr. Pablo Aulestia Responsable de la Unidad al Asegurado manifiesta que el personal en su mayoría no aplica técnicas de archivo por lo tanto no están capacitados en este tema y se hace necesario instruir a los funcionarios.

2. ¿En qué lugar se archiva los documentos generados y recibidos de todos los departamentos del Hospital del IESS?

El doctor Arguello manifiesta que ha podido constatar el desorden y descentralización de los archivos del hospital, y que cada uno de los oficinistas mantiene su archivo personal.

Para el Dr. Pablo Aulestia este tema es complejo ya que a través de los años de servicio que él tiene en la institución ha tenido varias experiencias al no poder encontrar un documento por no estar archivado en un lugar adecuado, es decir que los escritos son archivados en cada una de las oficinas o en cualquier espacio disponible del hospital.

3. ¿Considera que es indispensable elaborar un sistema de organización y archivo para esta Unidad Médica? ¿Quiénes serían los beneficiarios?

Si, fue la respuesta del Dr. Hugo Arguello, considera que es importante implementar un sistema de organización y archivo en el hospital, ya que esto garantizaría un correcto control de los documentos y sería de beneficio tanto para los funcionarios como para los afiliados.

El Doctor Aulestia contempla esta posibilidad desde el año 2001, ya que ha venido realizando la gestión desde entonces para la implementación de un Archivo General en el hospital, el que permitirá la conservación adecuada de los documentos, por lo tanto considera que es una propuesta acertada, opina que los beneficiarios serían los afiliados y el personal de la institución.

4. ¿Apoyaría la creación de un Archivo General en el Hospital del IESS de Latacunga? ¿Por qué?

Por supuesto, como Gerente del Hospital mi deber es velar por los interés institucionales y considero importante la implementación de un Archivo General, además está ya considerado en el Plan Operativo del 2.010 solicitado por la Responsable de Archivo Clínico la Señora Maribel Reinoso.

Como Responsable de la Unidad al Asegurado apoyaría a que este proyecto se cristalice porque el hospital ha crecido vertiginosamente desde su creación por ende se ha incrementado el volumen de los documentos, es por esta razón que se requiere conformar un Archivo General para ubicar en un solo lugar los documentos.

5. Aplican los funcionarios las normas de archivo emitidas por la Dirección Nacional de Archivos?

En algunas ocasiones manifiesta el Gerente del Hospital del IESS, creo que no se está dando la importancia debida sobre este punto a pesar de existir la disposición por escrito, sin embargo creo que se debería tomar acciones para que el personal administrativo empiece a aplicar estas normas.

El Doctor Pablo Aulestia dice que en lo personal el si aplica las normas dictadas por la Dirección Nacional de Archivos, sin embargo si no es empleada por todos en forma conjunta jamás se logrará unificar los procedimientos para un correcto sistema de organización y archivo.

### **2.3.5.3 Encuesta**

Este método se aplicó al personal administrativo responsable de la organización y archivo de la documentación en cada departamento del Hospital del IESS, por ser una técnica cuantitativa permitió obtener mediciones sobre las características objetivas y subjetivas del universo. (ANEXO 4)

## **2.4 Análisis e Interpretación de resultados**

Con respecto a la ficha de observación se pudo constatar el estado general de los archivos individuales que mantiene el personal del Hospital del IESS de Latacunga, son inadecuadas las técnicas que se utilizan para la organización de la administración de documentos, además se debe añadir que el lugar que se utiliza para conservar los escritos no es el apropiado ya que no cuenta con los requisitos de espacio, ventilación e iluminación que debe poseer un archivo.

Con la entrevista realizada a las autoridades del Hospital se pudo analizar el criterio personal de los directivos de la institución con respecto al manejo y conocimiento de técnicas de archivo del personal a su cargo, es preciso señalar que para el presente proyecto se cuenta con el apoyo y predisposición para el cumplimiento por lo dispuesto por la Dirección Nacional de Archivos, así como la permanente capacitación a los funcionarios involucrados en el proceso de archivo.

La aplicación de la encuesta ha servido de instrumento para conocer el nivel de conocimiento que poseen los directivos y el personal administrativo del Hospital del IESS de Latacunga, sobre la organización y archivo de los documentos que maneja la institución.

La encuesta empleada facilitó conocer la situación actual sobre la administración de los documentos, la que permitió adoptar alternativas que mejore el sistema de archivo.

### **2.4.1 Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas al personal administrativo del Hospital del IESS de Latacunga**

Para desarrollar la investigación, se procedió a aplicar la encuesta a 23 funcionarios administrativos del Hospital del IESS de Latacunga, la misma que contiene diez preguntas; con el fin de obtener información veraz, sin requerir referencias personales, debido a que todas las respuestas obtenidas son confidenciales.

Previa la autorización del Director del Hospital del IESS de Latacunga, se aplicó la encuesta al cien por cien, de manera independiente en cada departamento.

Los resultados obtenidos sirvieron para analizar e interpretar las distintas alternativas que ofrecían las preguntas formuladas con su respectiva frecuencia, seguidamente se efectuó el cálculo estadístico de los porcentajes y la graficación estadística en forma de pastel.

- 1. ¿Considera que es apropiado el manejo de documentos en el Hospital del IESS en Latacunga?**

**TABLA N. 3**

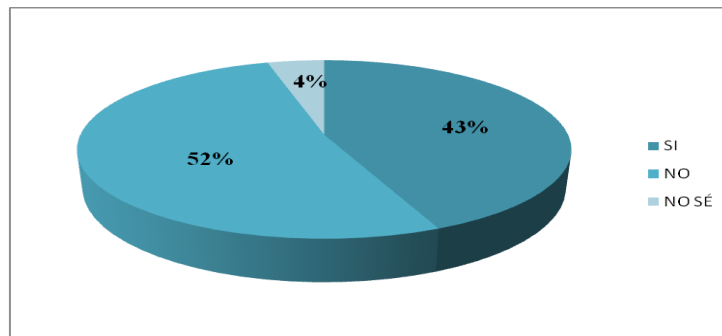
## MANEJO DE DOCUMENTOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	43.48
NO	12	52.17
NO SÉ	1	4.35
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

### GRÁFICO N. 2

#### MANEJO DE DOCUMENTOS



Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los 23 funcionarios encuestados, representan el 100%; de los cuales 10 equivalente al 43%, afirman que es apropiado el manejo de documentos en el Hospital IESS de Latacunga, 12 que corresponden al 52%, afirman que no es así; y 1 que representa el 4% no sabe.

Se concluye que el manejo de documentos en esta institución no es apropiado.

2. ¿Cree que las técnicas de archivo en el Hospital del IESS de Latacunga son las más apropiadas para su aplicación?

### TABLA N. 4

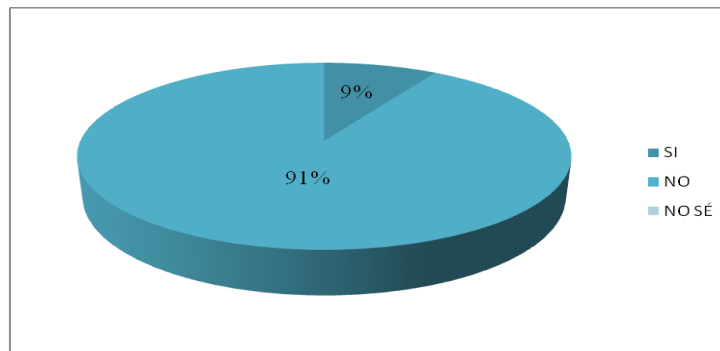
#### APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ARCHIVO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	2	9
NO	21	91
NO SÉ	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

### GRÁFICO N. 3

#### APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ARCHIVO



Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 23 funcionarios encuestados, que representan el 100%; 2 que corresponden al 9%, afirman que las técnicas de archivo empleadas en el Hospital si son las más adecuadas para su aplicación y 21 que equivalen al 91%, afirman lo contrario.

Como conclusión se puede decir que el Hospital del IESS requiere la actualización de técnicas de archivo.

3. ¿Estima que para brindar un mejor servicio, se debería unificar las técnicas de gestión de documentos en el Hospital del IESS de Latacunga?

**TABLA N. 5**

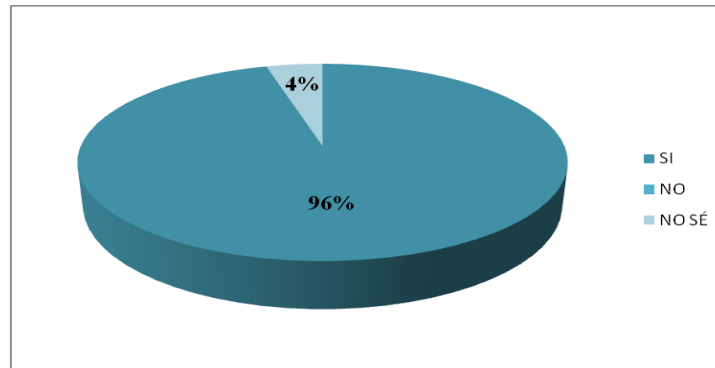
## TÉCNICAS DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	22	96
NO	0	0
NO SÉ	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

### GRÁFICO N. 4

#### TÉCNICAS DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS



Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los 23 funcionarios encuestados, representan el 100%; de los cuales 22 que corresponden al 96%, afirman que se debería unificar las técnicas de gestión de documentos en el Hospital y 1 que equivale al 4%, afirma que no es necesario unificar las técnicas de gestión de documentos.

El Hospital del IESS Latacunga requiere unificar las técnicas de gestión de documentos para ofrecer un servicio eficaz y eficiente.

4. **¿Al disponer el Hospital del IESS de Latacunga de técnicas de organización y archivo mejoraría la organización de la misma?**

**TABLA N. 6**

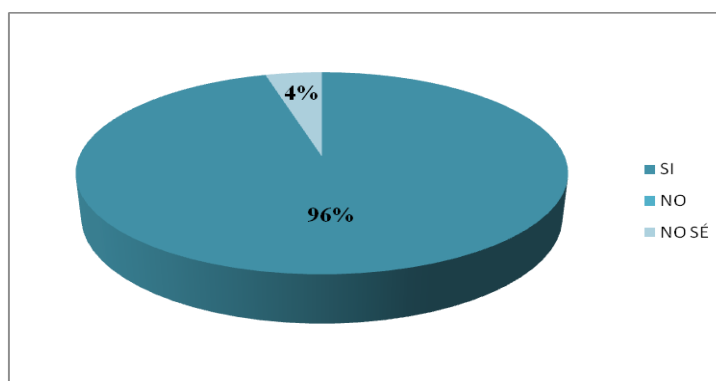
## TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	22	96
NO	0	0
NO SÉ	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

### GRÁFICO N. 5

## TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO



Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 23 funcionarios encuestados, que representan el 100%; 22 que constituyen el 96%, afirman que el Hospital debe disponer de técnicas de organización y archivo y 1 que equivale al 4%, afirma que no es necesario.

El Hospital del IESS Latacunga, siendo una institución pública requiere la aplicación de técnicas de organización y archivo, de acuerdo a las disposiciones emitidas por la Dirección Nacional de Archivos.

- 5. ¿Las carpetas que conforman el archivo de su departamento está correctamente rotuladas, para facilitar su fácil ubicación?**

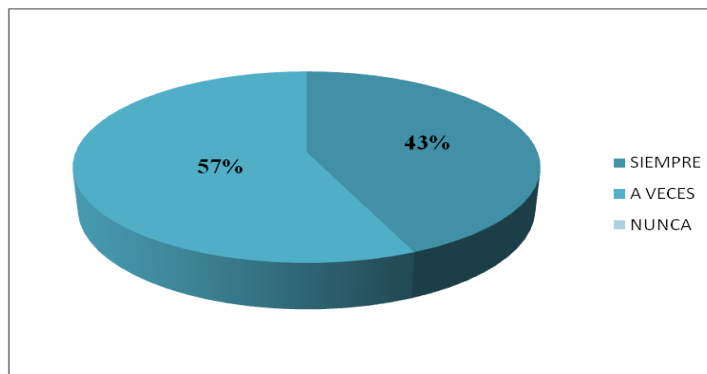


**TABLA N. 7**  
**ROTULACIÓN DE CARPETAS**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	10	43
A VECES	13	57
NUNCA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

**GRÁFICO N. 6**  
**ROTULACIÓN DE CARPETAS**



Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los 23 funcionarios encuestados, representan el 100%; de los cuales 10 que constituyen el 43%, afirman que siempre tienen correctamente rotuladas las carpetas que conforman su archivo; 13 que equivalen al 57%, afirman que a veces lo hacen.

El personal del Hospital IESS Latacunga, debe rotular siempre las carpetas que conforman el archivo de cada departamento, con el fin de ubicar con rapidez y facilidad los documentos.

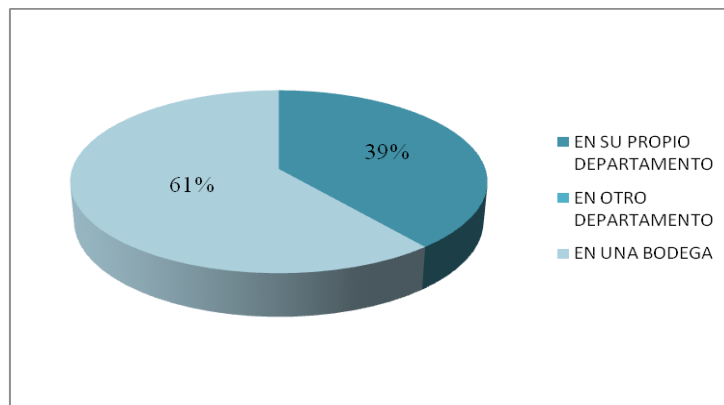
**6. ¿Dónde son archivados los documentos generados en su departamento al finalizar el año?**

**TABLA N. 8**  
**ARCHIVO DE DOCUMENTOS**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
EN SU PROPIO	9	39
EN OTRO DEPARTAMENTO	0	0
EN UNA BODEGA	14	61
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

**GRÁFICO N. 7**  
**ARCHIVO DE DOCUMENTOS**



Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 23 funcionarios encuestados, que representan el 100%; 9 que equivalen al 39%, afirman que archivan los documentos en su propio departamento; 14 que corresponden al 61%, afirman que lo hacen en una bodega.

Todos los documentos que genera el Hospital IESS de Latacunga, deber ser archivados en un solo lugar.

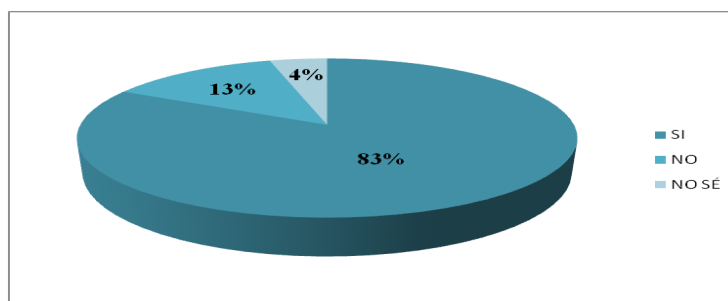
7. ¿Cree Ud. que las autoridades del Hospital del IESS de Latacunga deberían implementar un departamento de archivo general para centralizar la documentación?

**TABLA N. 9**  
**CREACIÓN DEL ARCHIVO GENERAL**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	19	83
NO	3	13
NO SÉ	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

**GRÁFICO N. 8**  
**CREACIÓN DEL ARCHIVO GENERAL**



Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los 23 funcionarios encuestados, constituyen el 100%; 19 que corresponden al 83%, afirman que las autoridades del Hospital deberían implementar un departamento de archivo general; 3 que equivalen al 13%, afirman que no es necesario y 1 que representa el 4% afirma que no sabe.

De acuerdo a los resultados de la encuesta, es imprescindible que las autoridades realicen las gestiones pertinentes para la creación del archivo general en el Hospital del IESS Latacunga.

8. ¿Su departamento posee un registro de entrega y recepción de documentos?

**TABLA N. 10**

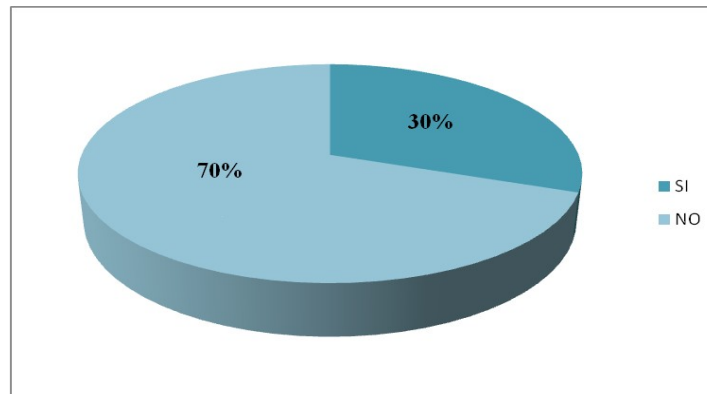
**REGISTRO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	7	30
NO	16	70
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

**GRÁFICO N. 9**

**REGISTRO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**



Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De los 23 funcionarios encuestados, que representan el 100%; 7 que equivalen al 30%, afirman que si tienen un registro de entrega y recepción de documentos y 16 que constituyen el 70%, afirman que no lo tienen.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que la mayoría de los departamentos del Hospital del IESS de Latacunga, no poseen un registro de entrega y recepción de documentos, lo que produce la pérdida de documentos y la ausencia del seguimiento de los trámites.

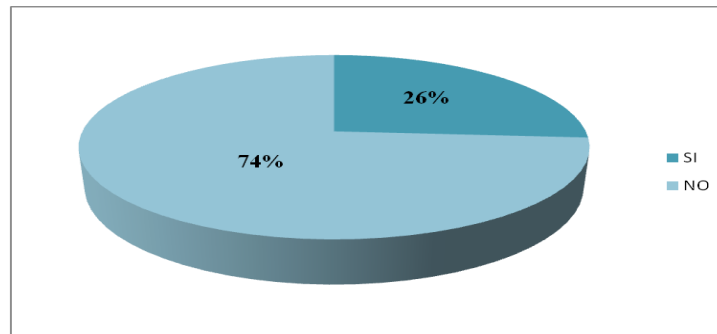
**9. ¿Conoce las normas legales que aplica para el archivo de documentos emitidas por la Dirección Nacional de Archivos?**

**TABLA N. 11**  
**NORMAS LEGALES**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	6	26
NO	17	74
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

**GRÁFICO N. 10**  
**NORMAS LEGALES**



Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los 23 funcionarios encuestados, representan el 100%; de los cuales 6 que constituyen el 26%, afirman que si conocen las normas de archivo emitidas por el organismo correspondiente y 17 que corresponden al 74%, afirman que no lo conocen.

Es importante que todos los servidores públicos conozcan las normas legales emitidas por la Dirección Nacional de Archivos, las mismas que deben ser aplicadas para conservar los documentos apropiadamente.

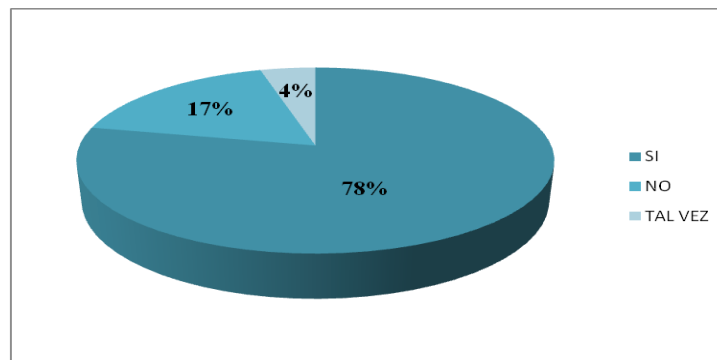
**10. ¿Considera que es necesario implementar en los departamentos del Hospital del IESS de Latacunga un archivo magnético?**

**TABLA N. 12**  
**BENEFICIOS ARCHIVO MAGNETICO**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	18	78.26
NO	4	17.39
TAL VEZ	1	4.35
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

**GRÁFICO N. 11**  
**BENEFICIOS ARCHIVO MAGNÉTICO**



Fuente: Encuesta al Personal Administrativo  
Elaborado por: Maribel Reinoso

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De los 23 funcionarios encuestados, que constituyen el 100%; 18 que representan el 78%, afirman si es necesario implementar un archivo magnético en el Hospital IESS de Latacunga; 4 que equivalen al 17%, afirman que no es necesario y 1 que corresponden al 4%, sostiene que tal vez se requiera.

El Hospital de IESS de Latacunga requiere tanto del archivo en soporte papel, por constituir el archivo histórico de la institución; como el archivo magnético para agilizar la búsqueda documentos.

## ***2.5 Respuestas a las preguntas científicas***

**¿Cuáles son los fundamentos teóricos conceptuales que sustentan la investigación del problema con relación a la temática de archivo?**

A través del conocimiento adquirido en la investigación de los temas del marco teórico, basado en concepciones de notables autores sobre Administración, Gestión Documental, Archivo, entre otros.

**¿Qué aspectos permitirán analizar el grado de conocimiento con relación a la elaboración de un sistema de organización y archivo para la creación del Departamento de Archivo General del IESS de Latacunga?**

Se analizaron aspectos relacionados con las normas, técnicas, disposiciones legales concernientes con el manejo del archivo de documentos, a través del cual se logrará estructurar un adecuado sistema de organización y archivo para la institución.

**¿Qué características debe contener la elaboración de un sistema de organización y archivo para la creación del Departamento de Archivo general en el Hospital del IESS de Latacunga, con el propósito de lograr una eficiente organización administrativa?**

Debe sujetar un sistema estructurado que contenga normas y técnicas claramente establecidas que cumplan con lo dispuesto lo por la Dirección Nacional de Archivos, para establecer un procedimiento secuencial que regule la centralización de los documentos generados por la institución.

## **2.6 Conclusiones del diagnóstico**

Luego de realizar el análisis a través de las encuestas aplicadas al personal administrativo, y el FODA sobre gestión de documentos en el Hospital del IESS de Latacunga se ha considerado las siguientes conclusiones:

El personal administrativo carece de conocimientos y aplicación de técnicas de archivo, lo que ocasiona dificultades en el manejo de de normas adecuadas por parte del funcionario lo que ha originado la creación de pequeños e individuales archivos diseminados por todas las oficinas del hospital, utilizado por la mayoría de los encuestados.

Según los resultados que arrojó la encuesta se determinó que gran parte de funcionarios está dispuesto a cambiar el sistema de organización y archivo, aplicando las técnicas adecuadas con el fin de lograr la unificación de procedimientos en todas las Unidades del Hospital.

Todas las personas encuestadas coincidieron que el Hospital del IESS debe disponer de un Archivo General, el cual debe estar ubicado en un espacio físico adecuado, lo que permitirá la centralización, rápida ubicación y conservación apropiada de los documentos.

Finalmente se puede obtener como conclusión que el personal encuestado en su mayoría está de acuerdo con la necesidad urgente de elaborar un sistema de organización y archivo que permita normar el trámite documental, concluyendo con la creación del Archivo General en la institución.



## **CAPÍTULO III**

### **3. DISEÑO DE LA PROPUESTA**

#### **3.1. Datos informativos**

<b>INSTITUCIÓN EJECUTORA:</b>	Hospital del IESS Latacunga
<b>BENEFICIARIOS INTERNOS:</b>	Personal Administrativo
<b>EXTERNOS:</b>	Afiliados
<b>UBICACIÓN:</b>	Calle Quito y Leopoldo Pino
<b>TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN:</b>	Inicio: Mayo 2010 Fin: Noviembre 2010
<b>PERSONA RESPONSABLE:</b>	Maribel Reinoso

### **3.2 Antecedentes**

Toda institución debe poseer un Archivo General donde reposen los documentos generados por las empresas, que constituyen el patrimonio histórico de la misma, es indispensable que exista un adecuado control y archivo de documentos los que faciliten el trámite y respaldo en soporte papel de cualquier actividad que se realice en la institución.

El Hospital del IESS en la ciudad de Latacunga a través de los años a incrementado su infraestructura y el número de afiliados por ende se acrecentado el volumen de documentos que generan los diferentes departamentos de la institución, lo que ha originado la creación de archivos improvisados en cada una de las oficinas ocasionando el desorganización, descentralización y pérdida de documentos.

#### **GRÁFICO N. 12**

#### **ARCHIVO ACTUAL DE LA UNIDAD FINANCIERA DEL HOSPITAL DEL IESS DE LATACUNGA**



Fuente: Hospital del IESS Latacunga  
Elaborado por: Maribel Reinoso

En la actualidad cada Responsable de Área tiene a su cargo el cuidado, manejo y archivo de los documentos de acuerdo a sus conocimientos o criterio personal. Con el proceso aplicado para el archivo de documentos se ha tornado difícil la centralización ubicación y conservación de documentos que permita brindar un eficiente servicio al usuario interno y externo.

### **GRÁFICO N. 13**

#### **ARCHIVO ACTUAL UNIDAD AL ASEGURADO DEL HOSPITAL DEL IESS DE LATACUNGA**



Fuente: Hospital del IESS Latacunga  
Elaborado por: Maribel Reinoso

## GRÁFICO N. 14

### ARCHIVO ACTUAL SECRETARÍA DE DIRECCIÓN DEL HOSPITAL DEL IESS



Fuente Hospital del IESS  
Elaborado por: Maribel Reinoso

### **3.3 Justificación**

Luego de analizar la falta de un adecuado sistema de organización y archivo que permita posteriormente la creación del Archivo General para obtener un eficiente servicio en la institución, se enfatiza la necesidad de la elaboración del proyecto.

La propuesta contiene un organizado sistema que encierra los pasos secuenciales a seguir desde el momento que ingresa el documento, su trámite y archivo, este proceso logrará el correcto manejo de documentos aplicando técnicas y normas de archivo las que alcanzarán los objetivos anhelados. Para lograr con éxito este proyecto se involucrará a todo el personal administrativo como: oficinistas, secretarias, responsables de áreas.

Para la organización de la propuesta se tomará en cuenta todos los conceptos teóricos señalados en el primer capítulo, dando cumplimiento al marco jurídico y administrativo vigente sobre administración de documentos, conservación y manejo de archivos institucionales dispuesto por la Dirección Nacional de Archivos, además de las políticas institucionales que rige por mandato de la Constitución y la Seguridad Social.

La elaboración de un adecuado y correcto sistema de organización y archivo facilitará al funcionario la búsqueda rápida y oportuna de los documentos lo que le permitirá ofrecer un servicio de calidad y eficiencia, posteriormente para la entrega anual de los documentos al Archivo General.

## **3.4. Objetivos**

### ***3.4.1 Objetivo General***

Elaborar un sistema que contenga los procedimientos idóneos para la organización de los documentos, con el fin de crear el Archivo General que cumpla con las normas establecidas por la Dirección Nacional de Archivos y las disposiciones emitidas por el Consejo Directivo del IESS.

### ***3.4.2. Objetivos Específicos***

- Aplicar los conocimientos teóricos y conceptuales de Gestión Administrativa de documentos en el desarrollo del proyecto.
- Difundir las técnicas y normas de archivo al personal de la institución para unificar el manejo de documentos.
- Optimizar la organización y archivo de documentos generados en el Hospital del IESS de Latacunga.

### **3.5 Desarrollo de la propuesta**

#### **“ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO GENERAL EN EL HOSPITAL DEL IESS DE LATACUNGA.”**

La elaboración de un sistema de organización y archivo para la creación del Archivo General del Hospital del IESS de Latacunga, requiere de la asignación del espacio físico, equipamiento, suministros de oficina y principalmente el talento humano, es decir un archivista que será el custodio de toda la documentación recibida y enviada por la Unidades de esta institución.

#### **GRÁFICO N. 15 MODELO DE ARCHIVO PROPUESTO PARA LA CREACIÓN DEL ARCHIVO GENERAL**



Fuente: Hospital del IESS Latacunga  
Elaborado por: Maribel Reinoso

### **3.5.1 NORMAS PARA LA ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS**

En lo referente al manejo de documentos, se tomará en cuenta las siguientes normas:

#### ***3.5.1.1 Normas para la recepción de documentos***

- El ingreso de documentos se efectuará a través de la Secretaría de Gerencia, éste será el punto de partida para regular la entrada de los mismos.
- El registro de documentos se lo realizará mediante el formulario de Control de comunicaciones preimpreso y prenumerado, tendrá un original para la Unidad que receipta, una copia para la Secretaría General y otra copia para el Archivo General.
- Los controles de comunicaciones que por error resulten anulados, serán archivados en la Secretaría de Gerencia, el original y las copias, respetando su secuencia numérica.
- La secretaria, mantendrá las copias de los controles de comunicaciones, debidamente organizados y archivados, para que sirvan de base para el control, localización e identificación de los trámites.
- El contenido de la correspondencia externa será conocida por el Gerente del Hospital del IESS, quien dispondrá la acción a la Unidad correspondiente, las comunicaciones internas deberán seguir el órgano regular establecido en la institución.
- Se registrará únicamente la correspondencia oficial, es decir la que va dirigida con nombre y cargo del funcionario de la institución.



### ***3.5.1.2 Normas para el trámite y despacho de documentos***

- Cada Unidad será responsable de efectuar el trámite dispuesto por el Gerente del Hospital a través de códigos de acciones, sumillado en el control de comunicaciones para lo cual emitirá la documentación requerida debidamente legalizada por el Responsable de la Unidad.

**TABLA N. 13**  
**CÓDIGOS DE ACCIONES**

<b>CÓDIGO</b>	<b>ACCIÓN</b>
<b>1</b>	Acusar Recibo
<b>2</b>	Archivar
<b>3</b>	Autorizar
<b>4</b>	Controlar
<b>5</b>	Concurrir
<b>6</b>	Coordinar
<b>7</b>	Comunicar
<b>8</b>	Convocar
<b>9</b>	Consolidar Información
<b>10</b>	Cumplir
<b>11</b>	Designar
<b>12</b>	Negar
<b>13</b>	Publicar
<b>14</b>	Estudiar
<b>15</b>	Registrar
<b>16</b>	Seleccionar
<b>17</b>	Informar por escrito
<b>18</b>	Suspender
<b>19</b>	Tramitar
<b>20</b>	Anexar antecedentes
<b>21</b>	Implementar Recomendaciones
<b>22</b>	Preparar Respuesta
<b>23</b>	Conocer
<b>24</b>	Visto Bueno
<b>25</b>	Atender
<b>26</b>	Proceder

Fuente: Hospital del IESS Latacunga  
Elaborado por: Maribel Reinoso

Las comunicaciones internas deberán contener en la parte inferior los datos de elaborado por, revisado por, aprobado por y fecha.

**TABLA N. 14**  
**NORMATIVA COMUNICACIONES INTERNAS**

<b>Elaborado por:</b>		
<b>Revisado por:</b>		
<b>Aprobado por:</b>		
<b>Fecha:</b>		

Fuente: Hospital del IESS Latacunga  
Elaborado por: Maribel Reinoso

### ***3.5.1.3 Normas para el archivo y control de documentos***

- La Secretaría de Gerencia, mantendrá bajo su custodia los controles de comunicaciones, que serán archivados en orden cronológico y secuencial, igualmente las Unidades deberán custodiar los archivos de documentos.
  
- En la primera quincena de Enero, la Secretaría de Gerencia y las Unidades procederán a legajar los documentos del año anterior, con etiquetas que permitan su fácil identificación, los mismos que serán entregados al Archivo General, para garantizar su adecuada conservación.
  
- La entrega de documentos debidamente legajados al Archivo General, se lo hará mediante el formulario de Entrega-Recepción diseñado para el efecto, preimpreso y prenumerado, con original para quien entrega y una copia para el Archivo General.
  
- La documentación que sea requerida en el Archivo General, deberá ser solicitada a través del formulario Préstamo de Documentos prenumerado y preimpreso, con original para el Archivo General y una copia para el solicitante, previa la

autorización del Gerente, la misma que será devuelta en un plazo de 3 días laborables.

- Una vez recibida la documentación de todas la Unidades, el archivista procederá a elaborar el inventario general anual.
  
- El espacio físico que se designe para el Archivo General deberá estar ubicado en un lugar amplio, con iluminación indirecta y tenue, se deberá utilizar lámparas fluorescentes, la temperatura debe ser entre 18 a 22 grados centígrados, debe contar con ventilación adecuada, la limpieza debe realizarse una vez por semana con el fin de conservar en buen estado los documentos, además deberá contar con un sistema de detección y extinción de incendios.

#### ***3.5.1.4 Normas para el expurgo de documentos***

- El archivista, a través de un inventario describirá la documentación que haya cumplido el plazo de conservación, dependiendo de las características particulares del grupo documental al que pertenecen los documentos a eliminar, el inventario deberá elaborarse a nivel de lotes de documentos, utilizando el formulario de Inventario de Expurgo de documentos de Archivo por lotes con original para el Archivo General y una copia para Administración.
  
- El expurgo se realizará por una sola vez en el primer trimestre del año.

## 3.5.2 PROCEDIMIENTOS GENERALES

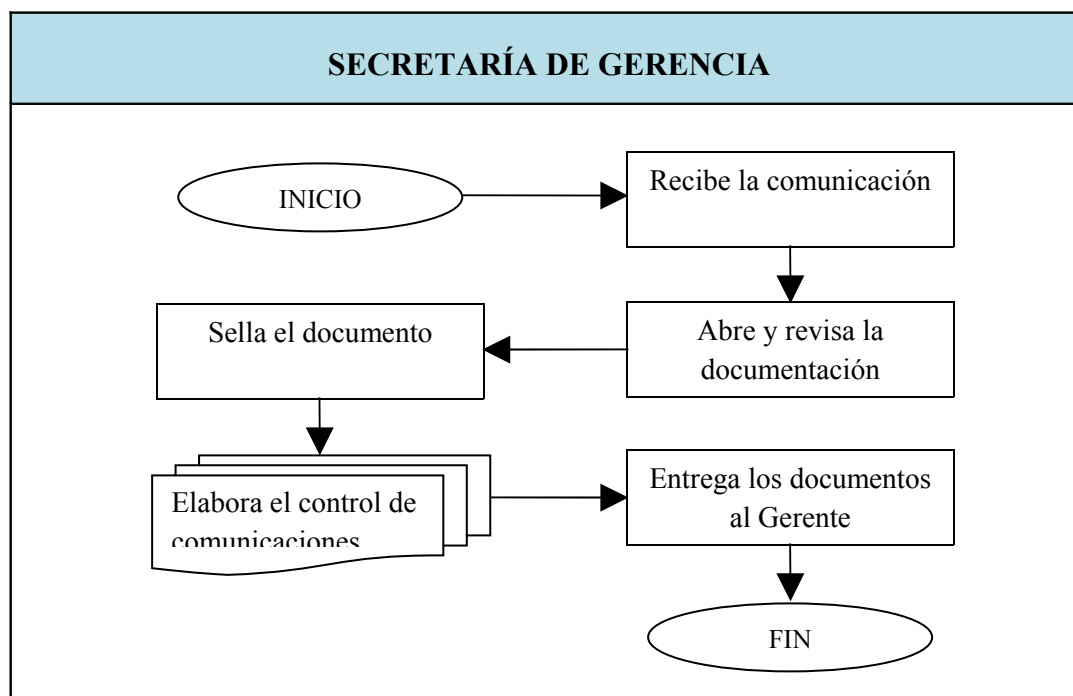
### 3.5.2.1 Procedimiento de recepción de documentos

Responsable: Secretaría de Gerencia

- Recibe la comunicación.
- Abre y revisa la documentación, constatando la firma de responsabilidad, dirección del destinatario para la respuesta, existencia de anexos.
- Sella el documento con la firma, fecha y hora de recepción.
- Elabora el control de comunicaciones (ANEXO 5)
- Entrega los documentos al Gerente para su tramitación.

### FLUJOGRAMA N. 1

#### RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS



Fuente: Hospital del IESS Latacunga  
Elaborado por: Maribel Reinoso

### ***3.5.2.2 Procedimiento para el trámite y despacho de documentos***

*Responsable: Gerencia*

- a. Analiza la correspondencia para su trámite.
- b. Dispone la acción a realizar asignando un número de acuerdo a los códigos de acciones, normada por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- c. Devuelve los documentos a la Secretaría.

*Responsable: Secretaría de Gerencia*

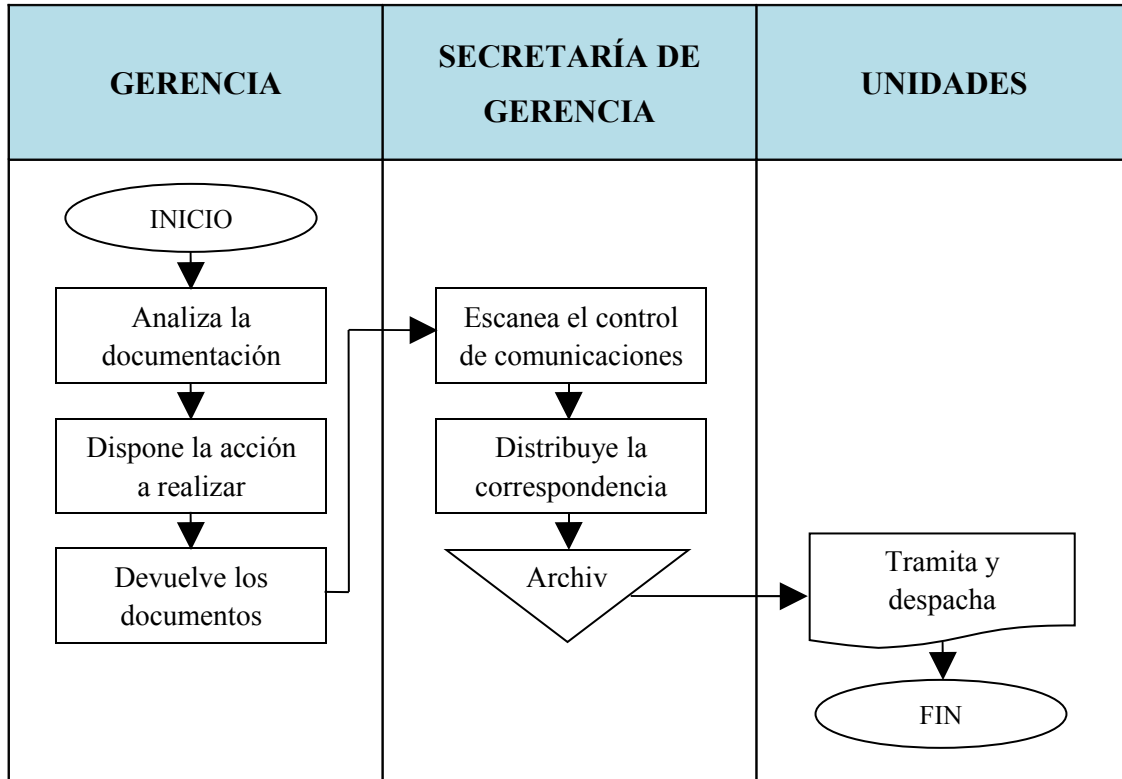
- d. Escanea el control de comunicaciones para respaldo de soporte papel.
- e. Distribuye la correspondencia, entrega el formulario original del control de comunicaciones a las diferentes Unidades, con la respectiva firma de recepción.
- f. Archiva las dos copias del control de comunicaciones, la copia celeste para el archivo de secretaria y la copia rosada para el archivo general al finalizar el año.

*Responsable: Unidades*

- g. Tramita y despacha según lo dispuesto por el Gerente, en el caso de haber respuesta oficial se conservará una copia para el archivo, en la cual se hará firmar la recepción.

## FLUJOGRAMA N. 2

### TRÁMITE Y DESPACHO DE DOCUMENTOS



Fuente: Hospital del IESS Latacunga  
 Elaborado por: Maribel Reinoso

#### ***3.5.2.3 Procedimiento para el archivo y control de documentos***

Responsables: *Secretaría de Gerencia o Unidades*

- a. Recibe el oficio en el cual consta la firma de recepción del destinatario, como constancia de la entrega del documento tramitado.
- b. Clasifica el tipo de documento según el archivo (por asuntos, cronológico, alfabético, numérico) dependiendo de la necesidad de cada Unidad.
- c. Archiva los documentos en la carpeta correspondiente.

Todos los documentos enviados y recibidos serán archivados en forma centralizada en cada una de la Unidades durante el año vigente, los cuales serán entregados al Archivo General siguiendo el procedimiento descrito a continuación:

Responsables: *Secretaría de Gerencia o Unidades*

- d. Legajar los documentos en anillado para facilitar el fotocopiado en caso de ser requerido y al mismo tiempo impedir que los documentos sean sustraídos de la carpeta.
- e. Foliar los documentos contenidos en la carpeta.
- f. Etiquetar las carpetas en la parte delantera con los adhesivos previamente elaborados (ANEXO 6), en donde constan los siguientes datos:
  - Logotipo y nombre de la Institución
  - Nombre de la Unidad
  - Nombre de la carpeta
  - Número de hojas foliadas
  - Período al que corresponde
- g. Entregar las carpetas al Archivo General.

*Responsable: Archivo General*

- h. Recibe las carpetas mediante el formulario Entrega-Recepción (ANEXO 7), tendrá un original para quien entrega y una copia para el archivista.
- i. Verifica el contenido de las carpetas donde comprueba la secuencia de las hojas foliadas.
- j. Clasifica las carpetas por Unidades.
- k. Guarda las carpetas en cajas de cartón.



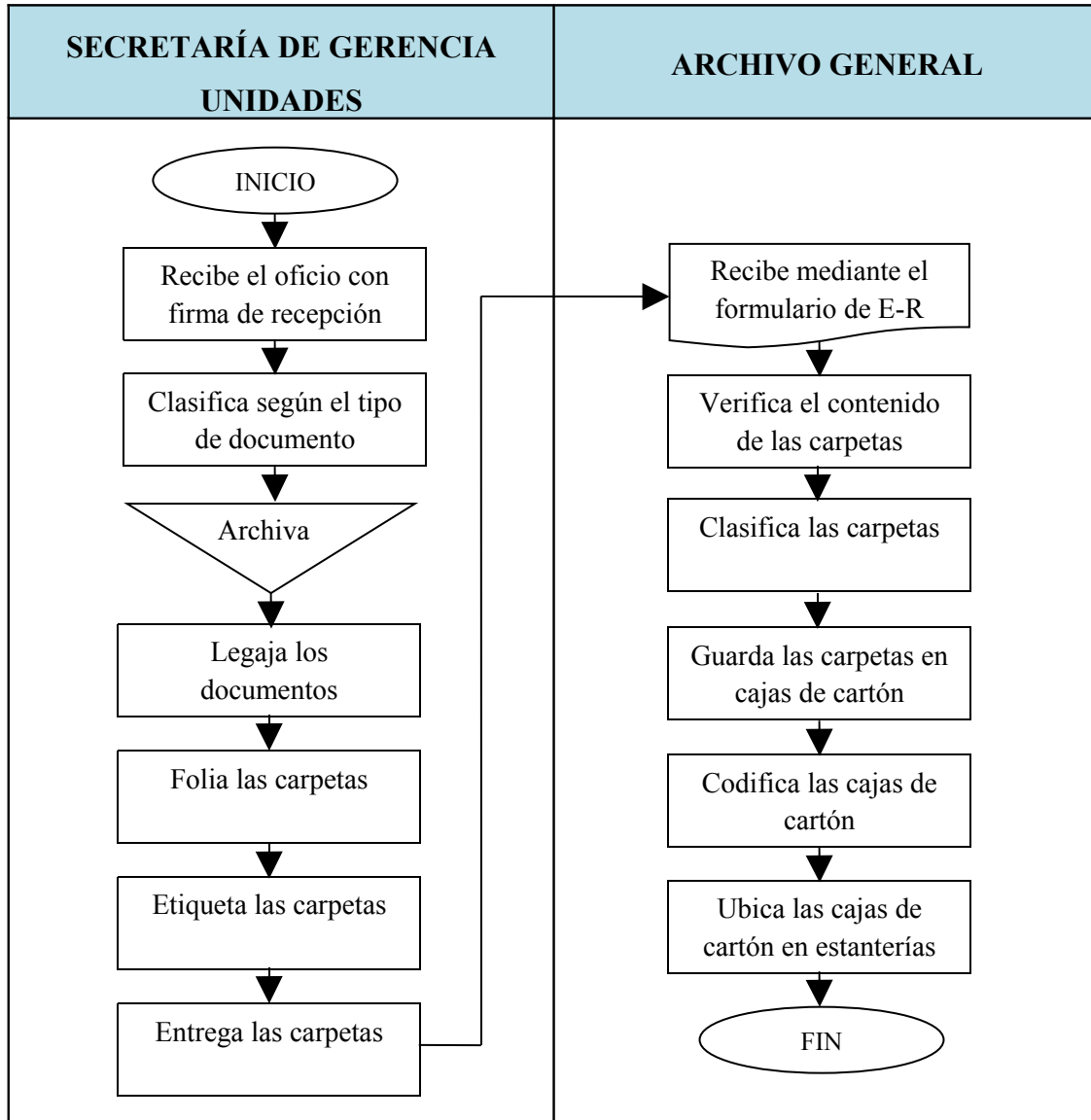
- i. Codifica las cajas de cartón, identificando a las unidades y áreas con letras (ANEXO 8) y a los documentos con números, según la codificación propuesta. (ANEXO 9).
- m. Ubica las cajas de cartón codificadas en la estantería que corresponda al año de archivo, respetando el orden alfabético.

Cuando alguna Unidad requiera de documentos que reposen en el Archivo General, deberá solicitarlo a través del formulario Préstamo de Documentos (ANEXO 10).

El Responsable del Archivo General realizará la constatación física y los resultados serán registrados en el formulario Inventario Anual de documentos. (ANEXO 11).

### FLUJOGRAMA N. 3

#### ARCHIVO Y CONTROL DE DOCUMENTOS



Fuente: Hospital del IESS Latacunga  
Elaborado por: Maribel Reinoso

#### 3.5.2.4 Procedimiento para el expurgo de documentos

*Responsable: Archivo General*

- a. Selecciona los documentos que ya no cumplan con los requerimientos de la institución para ser conservados en el Archivo General.
- b. Clasifica la documentación para proceder al expurgo.
- c. Elabora el inventario de expurgo de documentos (ANEXO 12).
- d. Solicita por escrito al Gerente la autorización para el expurgo de documentos adjuntando el inventario de expurgo de documentos.

*Responsable: Gerencia*

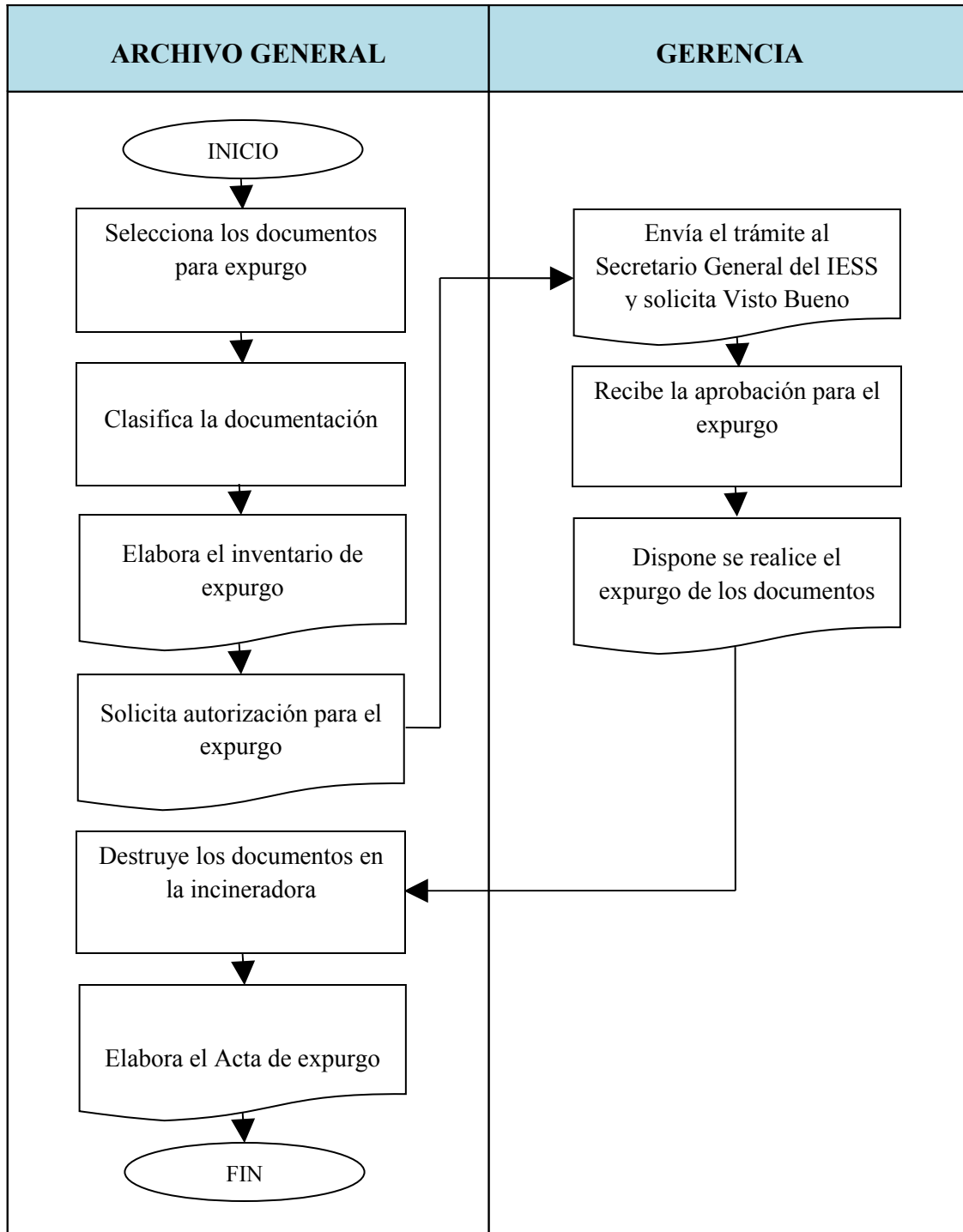
- e. Envía el trámite al Secretario General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, solicitando el visto bueno para el expurgo.
- f. Recibe la aprobación para el expurgo.
- g. Dispone por escrito al personal de Archivo General realice el proceso de expurgo de los documentos de acuerdo al Reglamento Interno de la institución de todos los escritos que cumplieron su plazo de conservación.

*Responsable: Archivo General*

- h. Destruye los documentos en la incineradora de la Institución.
- i. Levanta el acta de expurgo para constancia del procedimiento efectuado.

## FLUJOGRAMA N. 4

### EXPURGO DE DOCUMENTOS



Fuente: Hospital del IESS Latacunga  
Elaborado por: Maribel Reinoso

Para realizar el expurgo de documentos se debe clasificar los escritos de la Institución según su tiempo de conservación:

**TABLA N. 15**  
**EXPURGO DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS**

**SERIE DOCUMENTAL: Administrativo**

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>PLAZO DE CONSERVACIÓN</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>Oficios Internos y Externos</b>	5 años	
<b>Requisiciones Internas</b>	5 años	
<b>Solicitud de permisos</b>	5 años	
<b>Solicitud de vacaciones</b>	5 años	
<b>Invitaciones</b>	5 años	
<b>Convocatorias</b>	5 años	
<b>Circulares</b>	5 años	
<b>Informes</b>	5 años	
<b>Órdenes de Trabajo</b>	5 años	

Fuente: Hospital del IESS Latacunga  
Elaborado por: Maribel Reinoso



**TABLA N. 16**

**EXPURGO DE DOCUMENTOS LEGALES**

**SERIE DOCUMENTAL: Legal**

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>PLAZO DE CONSERVACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Mora Patronal</b>	25 años	
<b>Afiliaciones Voluntarias</b>	25 años	
<b>Acta Entrega-Recepción</b>	25 años	
<b>Certificados Médicos</b>	25 años	
<b>Tramite de Jubilación</b>	25 años	
<b>Tramite de Montepío</b>	25 años	
<b>Riesgo de Trabajo</b>	25 años	
<b>Pacientes Particulares</b>	25 años	
<b>Partidas de nacimiento</b>	25 años	
<b>Convenio para atención a familiares en otros países</b>	25 años	
<b>Familiares de empleado</b>	25 años	
<b>Carpetas individuales del personal</b>	25 años	
<b>Autorizaciones</b>	25 años	
<b>Solicitudes</b>	25 años	
<b>Contratos</b>	25 años	

Fuente: Hospital del IESS Latacunga

**TABLA N. 17**

**EXPURGO DE DOCUMENTOS FINANCIEROS**

**SERIE DOCUMENTAL: Financiero**

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>PLAZO DE CONSERVACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Balances</b>	25 años	
<b>Informes Económicos</b>	25 años	
<b>Comprobantes de Ingreso</b>	25 años	
<b>Movimientos de Caja</b>	25 años	
<b>Giros Transferencias</b>	25 años	
<b>Conciliaciones Bancarias</b>	25 años	
<b>Libros auxiliares de bancos</b>	25 años	
<b>Lista de cheques girados</b>	25 años	
<b>Notas de debito</b>	25 años	
<b>Caja chica</b>	25 años	
<b>Arqueo de caja</b>	25 años	
<b>Certificaciones</b>	25 años	
<b>Facturas</b>	25 años	

Fuente: Hospital del IESS Latacunga  
 Elaborado por: Maribel Reinoso



**TABLA N. 18**

**EXPURGO DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS**

**SERIE DOCUMENTAL: Histórico**

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>PLAZO DE CONSERVACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Planos de la Institución</b>	Indefinido	
<b>Escrituras</b>	Indefinido	
<b>Estatutos</b>	Indefinido	
<b>Planes Operativos</b>	Indefinido	
<b>Historias clínicas</b>	Indefinido	

Fuente: Hospital del IESS Latacunga  
Elaborado por: Maribel Reinoso

## CONCLUSIONES

Finalizada la presente investigación con respecto a la elaboración de un sistema de organización y archivo para la creación del Archivo General en el Hospital del IESS de Latacunga, se ha llegado a las siguientes terminaciones:

- Se ha verificado la confusión y desconocimiento del personal administrativo, referente a la aplicación de normas y técnicas que se aplican para la gestión de documentos.
- Con la ayuda de los diferentes formularios que se elaborará para el proceso de administración de documentos se conseguirá un adecuado manejo desde el ingreso de un escrito hasta el archivo del mismo.
- La implementación de un sistema de organización y archivo permitirá que se cumplan los procesos administrativos con el fin de mejorar las actividades tanto internas como externas de la institución.
- Es importante que la autoridades del Hospital del IESS apoyen este proyecto ya que es substancial que esta Unidad Médica disponga de un Archivo General, el

que permitirá centralizar toda la documentación que genera la institución, se logrará conservar y archivar adecuadamente los documentos, que facilitara su rápida ubicación y oportuna atención del usuario interno y externo.

## RECOMENDACIONES

- Tramitar ante las autoridades superiores para que se consiga el presupuesto correspondiente mediante el Plan Operativo del 2011, para la creación del Archivo General, así como se proporcione el espacio físico donde se situará el mismo.
  
- Promover la capacitación permanente y actualizada al personal administrativo sobre gestión de documentos con el fin de mantener un mismo nivel de conocimiento en técnicas y normas de archivo.
  
- Exigir que se cumpla con todas las disposiciones y resoluciones señaladas en la Ley Orgánica y reglamento General de Transparencia y Acceso a la información, emitidas por la Dirección del Sistema Nacional de Archivos, Dirección General del IESS, Contraloría General del Estado.
  
- Mantener reuniones anuales con el personal administrativo y entes involucrados en el manejo de documentos, con el propósito de vigilar que el proyecto se cumpla de acuerdo a los procedimientos establecidos en la presente investigación.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### ***Bibliografía Citada***

BLACK-STEWART, Porter, Administración, Novena Edición, Editorial Pearson Educación, 2006, Pág. 8.

CHIAVENATO, Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, Editorial Interamericana, 2004, Pág. 1.

GONZALES, Mayra, La Secretaria Ejecutiva, Editorial Limusa S.A., 1987, Pág. 190,191.

ROBBINS, Stephen y COULTER Mary, Administración, Octava Edición, Editorial Pearson Educación, 2005, Págs. 7 y 9.

VILLACIS DE GINEZ, Zoila, Manual de Archivo 2, Ediciones La Búsqueda, Ecuador, Pág. 3.

### ***Bibliografía Consultada***

ARCHIVO NACIONAL REPÚBLICA DEL ECUADOR. Organismos Gubernamentales. Quito. 1999.

BERNAL, Cesar Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidad y Ciencias Sociales, Segunda Edición, Editorial PEARSON EDUCACION, Págs. 286, Año 1998.

BOLETÍN OFICIAL DEL OBISPADO DE SAN SEBASTIAN. Historia del Archivo. Mayo-junio 1970.

CARRERA TORRES & ASOCIADOS. Nuevas Técnicas de Redacción y Archivo para la Secretaria Ejecutiva de hoy. Seminarios. 2000.

CONFERENCIA DE ARCHIVEROS DE UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. C.A.U. Universidad de Granada, 1995.

CRUZ, José, Manual de Archivista, Pág. 18 Año 1997.

DITTEL DE URIBE Marta y LLABRÉS DE CHARNECO Amalia. Técnicas Modernas de Archivo. Puerto Rico. 1970.

EDITORES, México, Año 1.993, Pág., 123-124-125-225.

FORRERO DE GONZÁLEZ, Elena. Técnicas de Archivo. Editorial Norma. 1980.

IESS, Instructivo de Expurgo de Documentos-Reglamento Orgánico Funcional del IESS contenido en la Resolución N.C.D. 021 del 13 de Octubre del 2003.

IESS, Instructivo de organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos para cumplir con lo dispuesto en la Ley orgánica y Reglamento General de Transparencia y Acceso a la Información Pública- expedido por el Consejo Nacional de Archivos, mediante Resolución N.CNA-001-2005 del 7 de julio del 2005 y publicado en el Registro oficial N.67 del 25 de Julio del 2005.

MEJIA, Miriam, De la Guía para la implementación de un programa de Gestión Documental, Ley general de archivos de Colombia, Pág. 24, Año 2005.

PARTMUSS Ingrid. El manejo de la correspondencia y su archivo. Centro de documentación y archivo. INERHI. 1978.

ROSE, Cesar E Archivos: Organización y Procedimientos, Editorial COMPUTEC SECRETARIA. Planificación Económica Empresarial. 4,5 y 7-8 Tomos. 1981.

SIMINIANI, Mariano, Intranets, Empresa y Gestión Documental, Editorial McGraw-Hill, Año 1.997, Pág. 264.

VARIOS autores, compilación, Modulo Laboratorio de Archivos, Universidad Técnica de Cotopaxi, Año 2.009.

VILLACÍS DE GINEZ, Zoila, Manual de Archivo 2, Ediciones La Búsqueda, Ecuador, Pág. 3.

### ***Bibliografía Virtual***

Enciclopedia Wikipedia (1989, Pág. 1) FECHA: 21-12-2009 HORA: 20H30.

[http://es.wikipedia.org/wiki/gestión\\_documental](http://es.wikipedia.org/wiki/gestión_documental) FECHA: 05/01/2010 HORA: 21H30 PM.

<http://www.archivogeneral.gov> FECHA: 10-12-09 HORA: 17H00 PM.

[http://www.emagister.com/.../gestión\\_documental/](http://www.emagister.com/.../gestión_documental/) FECHA: 18/01/2009 HORA: 21H00.

[http://www.mex.ops-oms.org/documntos.../organización\\_documental](http://www.mex.ops-oms.org/documntos.../organización_documental) FECHA: 18/01/2009 HORA: 19H45.

<http://www.ula.ve/personal/cargos.../archivista.htm> FECHA: 20/12/2009 HORA: 21H00.

# ANEXOS