

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**



**CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**TESIS DE GRADO**

**TEMA:**

**“ORGANIZACIÓN Y MANEJO DEL ARCHIVO GENERAL EN LA  
EMPRESA FLORÍCOLA ROSAS DEL COTOPAXI ROCOPAX Cía. Ltda.  
EN EL PERÍODO 2010”**

Tesis presentada previa a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

**Autores:**

Cortez Puca Ana Cristina

Hurtado Tulmo Rebeca Nereida

**Directora:**

M.Sc. Martha Cueva

Latacunga – Ecuador

Noviembre-2010

## **AUTORÍA**

**TEMA:**

**“ORGANIZACIÓN Y MANEJO DEL ARCHIVO GENERAL EN LA  
EMPRESA FLORÍCOLA ROSAS DEL COTOPAXI ROCOPAX Cía. Ltda.  
EN EL PERÍODO 2010”**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Egda. Cortez Puca Ana Cristina

C.I. 1002915930

Egda. Hurtado Tulmo Rebeca Nereida

C.I. 0502969850

Latacunga, Noviembre del 2010

**AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema: “ORGANIZACIÓN Y MANEJO DEL ARCHIVO GENERAL EN LA EMPRESA FLORÍCOLA ROSAS DEL COTOPAXI ROCOPAX Cía. Ltda. EN EL PERÍODO 2010” de las postulantes Cortez Puca Ana Cristina y Hurtado Tulmo Rebeca Nereida, de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Noviembre del 2010

MS.c. Martha Cueva

**DIRECTORA**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
**Latacunga – Ecuador**

---

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas y Del Hombre; por cuanto, los postulantes: Cortez Puca Ana Cristina y Hurtado Tulmo Rebeca Nereida: con el título de tesis: “ORGANIZACIÓN Y MANEJO DEL ARCHIVO GENERAL EN LA EMPRESA FLORÍCOLA ROSAS DEL COTOPAXI ROCOPAX Cía. Ltda. EN EL PERÍODO 2010”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 03 de Enero del 2011

Para constancia firman:

.....  
M.Sc. Patricia Mena  
PRESIDENTE

.....  
M.Sc. Juan Vizuete  
MIEMBRO

.....  
Ing. Ruth Hidalgo  
OPOSITOR

## ***AGRADECIMIENTO***

*Nos gustaría que estas líneas sirvieran para expresar nuestro más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas e instituciones que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a la florícola Rosas del Cotopaxi Rocopax Cía. Ltda., por habernos permitido cumplir con uno de nuestros anhelados sueños.*

*Especial reconocimiento merece la M.Sc. Martha Cecilia Cueva por asesorarnos a lo largo de la tesis y acompañarnos en este camino que hoy culmina en el presente proyecto, por compartir su conocimiento con nosotras e inspirarnos mucha admiración, por ayudarnos desinteresadamente y brindarnos su amistad.*

***ANITA CORTEZ***

***REBECA HURTADO***

## **DEDICATORIA I**

*La presente tesis se la dedico de manera muy especial a mi esposo Héctor por darme el tiempo para realizarme profesionalmente, por su amor, apoyo, confianza y por compartir nuevos e inolvidables momentos en mi vida, te amo mucho.*

*A mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera. A mis padres y hermanos por su apoyo y confianza. Gracias por ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y estudiante. A mi padre Hernán por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre. A mi madre Yadira por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor. A mis hermanos Alexis, Vanessa y Damián por estar siempre presentes acompañándome en todo momento.*

**ANITA CORTEZ**

## **DEDICATORIA II**

*Todo el esfuerzo y dedicación de éste trabajo lo dedico a toda mi familia.*

*De manera muy especial para mi esposo Oscar, por su paciencia, comprensión, empeño, fuerza, amor, por ser tal y como es, porque lo quiero. Es la persona que más directamente ha sufrido las consecuencias del trabajo realizado.*

*Para mi hija Nicole, ella es lo mejor que me ha pasado, por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más y así poder luchar, para que la vida nos depare un futuro mejor.*

*A mis Padres, Hermanos y Hermanas por creer y confiar siempre en mí, apoyándome en todas las decisiones que he tomado en la vida.*

**REBECA HURTADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
Portada	
Autoría	ii
Aval Director de Tesis	iii
Aprobación Tribunal de Grado	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria I	vi
Dedicatoria II	vii
Resumen	xiv
Summary	xv
Introducción	xvi
<b>CAPITULO I</b>	
<b>1. Fundamentos teóricos</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes	
1.2. Categorías Fundamentales	2
1.3. Marco Teórico	3
<b>1.3.1. Administración</b>	
1.3.1.1. Importancia	4
1.3.1.2. Clases de la Administración	6
1.3.1.2.1. Administración Pública	
1.3.1.2.2. Administración Privada	7
1.3.1.2.3. Administración Mixta	
1.3.1.3. Principios Básicos de la administración	
<b>1.3.2. Administración de documentos</b>	<b>8</b>
1.3.2.1. Importancia	9
1.3.2.2. Beneficios y Convivencias	
1.3.2.3. Trámite documentario	11

1.3.2.3.1. Recepción	
1.3.2.3.2. Ingreso	
1.3.2.3.3. Clasificación	12
1.3.2.3.4. Distribución	
1.3.2.3.5. Control y seguimiento	13
1.3.2.3.6. Información	
1.3.2.3.7. Archivar	14
1.3.2.4. Archivo General	
1.3.2.5. Archivos Individuales	
<b>1.3.3. Sistemas de clasificación del archivo</b>	<b>15</b>
1.3.3.1. Las tres edades de los documentos	16
1.3.3.1.1. Infancia	
1.3.3.1.2. Madurez	
1.3.3.1.3. Vejez	
1.3.3.2. Factores que influyen en la selección del sistema de archivo	
1.3.3.3. Objetivos del sistema de clasificación	17
1.3.3.4. Métodos directos o formales	
1.3.3.4.1. Alfabético	
1.3.3.4.2. Por asunto o materias	
1.3.3.4.3. Geográficos	18
1.3.3.4.4. Cronológico	
1.3.3.5. Métodos indirectos o informales	
1.3.3.5.1. Numérico simple	
1.3.3.5.2. Topográficos	19
1.3.3.5.3. Convencionales	
1.3.3.5.4. Clasificación mixta	
<b>1.3.4. Organización y manejo del archivo</b>	
1.3.4.1. Proceso de archivar	21
1.3.4.2. Pasos en el proceso de archivar	22
1.3.4.3. Importancia del archivo	23
1.3.4.4. Funciones del archivo	25
1.3.4.5. Archivística	

1.3.4.6. Archivista	
1.3.4.7. Archivo General	26
1.3.4.8. Archivo de Concentración	27
1.3.4.9. Archivo Histórico	28
<b>1.3.5. Técnicas de archivo</b>	<b>29</b>
1.3.5.1. Importancia	
1.3.5.2. La finalidad	30
1.3.5.3. Función	
1.3.5.4. Niveles del archivo	31
1.3.5.4.1. Según la frecuencia con la que se consulten los documentos	
1.3.5.4.1.1. Archivo activo o de consulta permanente	
1.3.5.4.1.2. Archivo semiactivo	
1.3.5.4.1.3. Archivo inactivo o pasivo	32
1.3.5.4.2. Según su posición	
1.3.5.4.2.1. Archivo vertical	
1.3.5.4.2.2. Archivo lateral	
1.3.5.4.2.3. Archivo horizontal	
1.3.5.4.3. Según su ubicación	
1.3.5.4.3.1. Archivo centralizado	
1.3.5.4.3.2. Archivo descentralizado	33
1.3.5.4.3.3. Archivo centralizado con control central	
1.3.5.4.3.4. Archivo mixto	

## **CAPÍTULO II**

<b>2. DISEÑO DE LA PROPUESTA</b>	<b>34</b>
2.1. Caracterización de la empresa	
2.1.1. Misión	35
2.1.2. Visión	36
2.2. Análisis FODA	
2.3. Metodología empleada	37
2.3.1. La Investigación Descriptiva	

2.3.3. Métodos de investigación	
2.3.2.1. Método Deductivo	
2.4. Unidad de estudio	38
2.4.1. Población	
2.5. Técnicas de investigación	
2.5.1. Encuesta	
2.5.2. Observación	
2.6. Análisis e interpretación de resultados	39
2.7. Comprobación de las preguntas directrices	49
2.8. Conclusiones del diagnóstico	50
2.9. Recomendaciones	51

### **CAPITULO III**

#### **APLICACIÓN DE LA PROPUESTA**

<b>3. ORGANIZACIÓN Y MANEJO DEL ARCHIVO GENERAL</b>	<b>52</b>
Justificación	53
Objetivos	54
Organización y manejo del archivo general	55
Introducción	56
Funciones que cumple la secretaria	59
Gestión de documentos	60
Tipos de archivo	62
Archivo	
Semiarchivo	
Inactivo o histórico	63
Conformación de los grupos de documentos	
Correspondencia externa	
Correspondencia interna	64
Grupo 1 Correspondencia externa	
Grupo 2 Correspondencia interna	65
Conservación	66

Documentación de años anteriores	
Documentación del año en curso	
Otros documentos a conservar en la dependencia	
Documentación a descartar o destruir	67
Organización física del archivo	68
Sistema de clasificación	70
Sistema cronológico ascendente	
Sistema por asuntos	71
Espacio físico y materiales	72
Archivadores	
Archivador horizontal o de gaveta	
Estanterías metálicas	73
Carpetas	
Referencia cruzada	74
Control préstamo de documentos	75
Planilla de remisión de los documentos	76
Dependencia	
Fecha	
Tema o asunto	
Cantidad	
Años que comprende	
Conservación	
Permanente	
Transitorio	
Conclusiones y recomendaciones	77
Conclusiones	
Recomendaciones	78
Bibliografía	79
Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
Tabla N°1	Universo de la investigación	38
Tabla N°2	Beneficios de un archivo	39
Tabla N°3	Importancia del archivo	40
Tabla N°4	Normas y procedimientos del archivo	41
Tabla N°5	Organización documental	42
Tabla N°6	Mejorar la organización documental	43
Tabla N°7	Capacitación técnica	44
Tabla N°8	Organización del archivo	45
Tabla N°9	Atención al usuario	46
Tabla N°10	Procedimientos de organización	47
Tabla N°11	Colaboración del personal	48
Tabla N°12	Documentos depurados	67

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### GRÁFICO

Gráfico N°1	Matriz FODA	36
Gráfico N°2	Beneficios de un archivo	39
Gráfico N°3	Importancia del archivo	40
Gráfico N°4	Normas y procedimientos del archivo	41
Gráfico N°5	Organización documental	42
Gráfico N°6	Mejorar la organización documental	43
Gráfico N°7	Capacitación técnica	44
Gráfico N°8	Organización del archivo	45
Gráfico N°9	Atención al usuario	46
Gráfico N°10	Procedimientos de organización	47
Gráfico N°11	Colaboración del personal	48
Gráfico N°12	Gestión de documentos	61

## RESUMEN

En el mes de Enero del año 1996, el Sr. Assaad Zard de origen Libanés contrae matrimonio con la Sra. Shawna Bucaram, de nacionalidad ecuatoriana, quienes decidieron radicarse en el Ecuador. Seis meses más tarde el Sr. Assaad Zard conjuntamente con su suegro el Ing. René Bucaram deciden adquirir una propiedad, ubicada en San Luis de Ichisí Barrio la Avelina, Km. 56, panamericana Sur. Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, de 10 hectáreas, para la producción y comercialización de Rosas tanto a nivel interno como externo. Para Diciembre del año 1996, se realizaron los trámites de constitución de la empresa con la finalidad de iniciar lo antes posible las actividades en la misma. En enero de 1997 se aprueba la constitución de Rosas del Cotopaxi Cía. Ltda. Con su representante Legal el Sr. Assaad Zard y su presidente el Ing. René Bucaram. Es una empresa dedicada a producir rosas de alta calidad para satisfacer los mercados más exigentes del mundo, mejorando continuamente el sistema de gestión, proporcionando al personal un adecuado ambiente laboral con responsabilidad social. El presente trabajo investigativo tiene como objetivo principal Organizar el Archivo General e indicar al personal administrativo el correcto manejo que se le debe dar al mismo, por cuanto el archivo de la empresa ha pasado a ser una bodega de papeles almacenados en gavetas de plásticos y cartones, expuestos al polvo e inseguridades, el mismo que incide en retrasar los procesos de gestión documental al momento de requerir un documento de años anteriores y a la vez creando una mala imagen empresarial. Este proyecto permitió definir la planificación y control de actividades, obteniendo información real y objetiva, para esto se utilizó la encuesta, observación y entrevista (gerente general), técnicas que permitieron visualizar mejor el problema. La investigación fue un valioso aporte para la empresa ya que se ordenó los documentos importantes que requiere la organización para no volver a tener los inconvenientes por los que estaba atravesando la misma. Y así se dio cumplimiento a una de las metas y objetivos, por medio de la planificación, organización, dirección y control de las actividades, como también gracias al importante aporte de los conocimientos técnicos y profesionales de las estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

## SUMMARY

On January 1996, Mr. Assaad Zard, who originally is from Lebanon, got married to Mrs. Shawna Bucaram , with ecuatorian nationality . They decided to settle in Ecuador. Six months later. Mr. Asaad Zard along with his father in law Engineer René Bucaram decided to buy a property, located in the Saint Luis de Ichisi, la Avelina neighborhood, Km, 56, at the south High Way, Latacunga, Cotopaxi Province, it had 10 hectares , for the production and trade of roses to export nationally and internationally. By December of 1996, the formal procedure to legalize the enterprise in order to start activities as soon as possible. On January 1997, it is approved the establishment of Roses Of Cotopaxi, Cia, Limited, with its legal representative Mr. Assaad Zard and its president Engineer Rene Bucaram. It is an enterprise devoted to produce high quality roses to meet the needs of demanding markets, improving continuously the management system, and giving the staff a pleasant working environment with social responsibility. The present investigative work aims at organizing the general Files and to teach the administrative staff the proper management of it. That is because the files of the enterprise has been changed into a store where sheets of papers are kept in plastic decks and cartons which are exposed to dust and other risks. This delays the document management when they are required and creating a bad company image. This project allowed us to define the planning and the control of activities, obtaining actual and objective information. In order to do this we did the interview and observation to the General Manager, techniques that allowed to visualize the problem in a better way. The investigation was a valuable support for the enterprise because the most important documents were that the enterprise require so that they will not have the same problems that they had before. And it was possible to achieve one of the goals and expectations by means of planning, organization, management and control of activities as well as the valuable support of the technical and professional knowledge from the students of Technical University of Cotopaxi.

## INTRODUCCIÓN

La secretaria ha tenido una notable evolución de perspectiva y contenido en el tiempo; asociada al desarrollo de los medios y sistemas informáticos así como de la globalización mundial. Desde el momento en que comienza el trabajo en una oficina se empiezan a generar documentos, que no surgen por la voluntad del hombre, sino que surgen a partir del deseo de satisfacer una necesidad, cumplir con una determinada función. Pero cuando el número de esta documentación comienza a incrementarse, nos enfrentamos ante la interrogante de cómo guardarlos, bajo qué principios, y sobre todo, cómo encontrarlos de una manera rápida y eficiente a la hora de la búsqueda.

La investigación es importante, ya que las postulantes como estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi pretenden aplicar en la práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, ya que utilizarán todos los procedimientos para archivar la correspondencia interna y externa de la empresa.

El presente trabajo de investigación planteado desde la temática de organización de archivos, tiene como finalidad mejorar la gestión administrativa y a la vez dar una facilidad para seleccionar e identificar documentos que ayudan a los diferentes trámites.

Uno de los principales problemas de las empresas es el de su desorganización de documentos que impiden y frenan las actividades administrativas y comunicativas, pues al organizar el archivo en ésta empresa ayudará a solucionar múltiples problemas dentro de los trámites burocráticos y así lograr darle agilidad y prestigio a la empresa.

Este proyecto se respalda porque se cuenta con el material bibliográfico suficiente, que permitirá analizar, reflexionar y sintetizar para darle dirección a la investigación que se plantea.

También nos facilita por el mismo hecho de que una de las investigadoras trabaja en la empresa por más de dos años y se cuenta con el apoyo de los administrativos de la misma.

Se puede deducir que por ser un tema interesante el que se va investigar al mismo tiempo será organizado y puesto en práctica para un mejor funcionamiento administrativo.

Este trabajo investigativo será de impacto porque beneficia a todos los directivos y trabajadores de la empresa frente a cualquier gestión administrativa.

El presente trabajo de investigación está determinado en tres capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

El capítulo I: contiene la descripción del soporte teórico se ha tomado como referencia a la administración y dentro de esta la administración de documentos, la misma que contienen sistemas de clasificación, organización y manejo del archivo, concluyendo con técnicas de archivo.

Capítulo II: Reseña Histórica, Objetivos de la empresa, Misión, Visión, Políticas, Análisis FODA, Metodología empleada, Métodos de Investigación, Unidad de Estudio, Técnicas de Investigación, Análisis e Interpretación de Resultados, Comprobación de las Preguntas Directrices, Conclusiones del Diagnóstico.

Capítulo III: Elaboración de la propuesta, Justificación, Objetivos, Funciones de la secretaria, Proceso para la gestión de documentos, Sistemas de clasificación y Archivo, Referencia Cruzada, Técnicas de Archivo, Espacio físico, Archivadores, Carpetas, Conclusiones y recomendaciones, Bibliografía.

# CAPÍTULO I

## 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL OBJETO DE ESTUDIO

### *1.1. Antecedentes*

Hasta hace algunos años el archivo de una empresa era equivalente a poco menos que un depósito de papeles originales en las operaciones comerciales. La mayor parte de empresarios subestimaba la importancia de este instrumento operativo. Esta indiferencia hacia lo que constituye la “memoria del negocio” significaba muchas sorpresas desagradables para el empresario que al no encontrar un documento valioso tenía que resignarse a la pérdida equivalente al valor del documento en momento de su búsqueda. Actualmente, aquel depósito disminuido en importancia y relegado a última plaza en el pasado, se ha transformado sin lugar a dudas en un valioso instrumento de trabajo empresarial con personalidad propia y de vital importancia en la administración de hoy en día.

La empresa moderna ha decidido volcar su atención a este memorizador al que ha dotado de toda la técnica necesaria para permitir que ejecute sus objetivos vitales. Es por ello que en el presupuesto de una empresa aparece un renglón muy considerable asignado al departamento de archivo para asegurar su eficiente colaboración en la marcha del negocio; Ejemplo “Archivo General de la Contraloría General del Estado”.

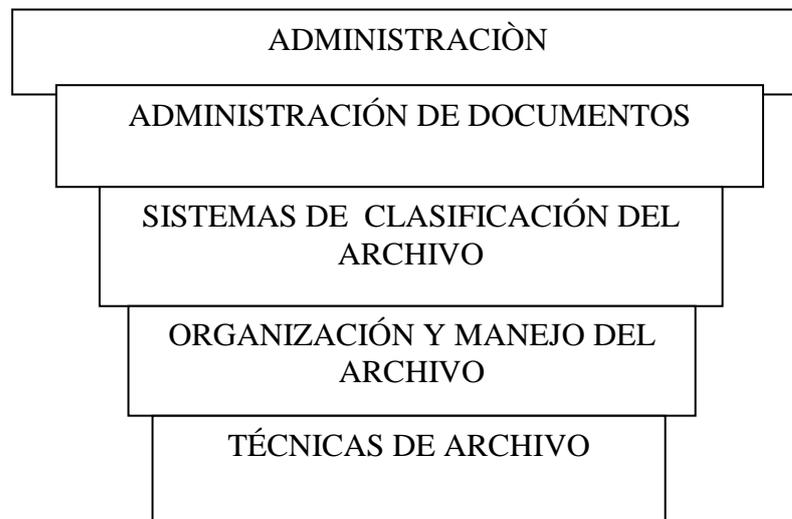
El archivo es hoy, uno de los elementos claves de la empresa tanto es así que existe toda una industria que gira alrededor de proveer los medios que

materializan el archivo. Es por eso que el archivo se ha transformado a través del tiempo no solo en una ayuda indispensable para el empresario sino en un medio de vida para muchas personas.

El objetivo de las empresas o instituciones es alcanzar el éxito, y éste a su vez depende del eficiente manejo de documentos, lo lógico es que deban preservarlos bien arreglados y seguros así como un acceso muy fácil.

Sin embargo la función de ordenar los documentos valiosos de una empresa se lleva a cabo a través de un proceso sistemático. Se habla de valiosos porque se preserva sólo aquello que será útil a través de los siglos, igual como por ejemplo se ha conservado las obras de arte.

## ***1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES***



## ***1.3. MARCO TEÓRICO***

### **1.3.1. Administración**

FAYOL, Henry en su Libro de Administración manifiesta: “Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar los recursos humanos y materiales en busca de un fin común autor considerado por muchos como el verdadero padre de la moderna administración”, 2000, pág. 15.

Analizado el concepto, se establece que la administración es la ejecución de un programa con la ayuda de un proceso sistemático en el que intervienen las personas y los recursos materiales, con el propósito de alcanzar objetivos comunes.

IDALBERTO, Chiavenato en su Libro Introducción a la Teoría General de la Administración manifiesta que es: "El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales", 2004, pág.10.

Se argumenta que la administración es el proceso cronológico con el fin de controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

REINALDO, O. Da Silva, en su texto Teorías de la Administración define la administración como "Un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización", 2002, pág. 6.

Se establece a la administración como una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan las actividades de una empresa que está encaminado a alcanzar los propósitos y objetivos de un grupo humano particular.

ROBBINS, y Coulter, en su libro Administración manifiesta que: "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, Págs. 7 y 9.

Se define a la administración a la capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencia conflictivas, en un solo organismo, para que ellas puedan operar como una sola unidad y poder conseguir sus metas trazadas sean estas a largo o corto plazo.

HITT, Black y Porter, en su Libro Administración definen 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, pág. 8.

Por lo expuesto se puede decir que la administración es el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización.

#### ***1.3.1.1. Importancia***

La administración representa una herramienta vital en todos los cambios de la vida moderna, aunque en muchas ocasiones suele pasar por alto su importancia. Los fenómenos administrativos son tan viejo como la humanidad misma, puesto que reunión de esfuerzos para lograr con mayor eficiencia propósitos. Una de las formas más sencillas de la administración, en nuestra sociedad, es la administración del hogar y una de las más complejas la administración pública y de los grandes estados modernos.

La administración no solamente nació con la humanidad sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter Universal, lo encontramos presente en todas partes. Y es que en el ámbito del esfuerzo humano existe siempre un lado administrativo de todo esfuerzo planeado.

La importancia de la administración se ve en que está imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante.

La administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria, cuanto mayor y más complejo sea éste.

El éxito de un organismo social depende, directa e inmediatamente, de su buena administración y sólo a través de ésta, de los elementos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta.

Para las grandes empresas, la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que por su magnitud y complejidad, simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica.

Para las empresas pequeñas y medianas, también, quizá su única posibilidad de competir con otras, es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de su elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc.

La elevación de la productividad, preocupación quizá la de mayor importancia actualmente en el campo económico, social, depende, por lo dicho, de la adecuada administración de las empresas, ya que si cada célula de esa vida económica social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas, tendrá que serlo.

En especial para los países que están desarrollándose; quizá uno de los requisitos substanciales es mejorar la calidad de su administración, porque, para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores, etc., bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de

coordinación de todos los elementos, la que viene a ser, por ello, como el punto de partida de ese desarrollo.

Podemos concluir la importancia de la administración, con los hechos que la demuestran objetivamente:

- ❖ La administración se aplica a todo tipo de Empresa
- ❖ El éxito de un organismo depende directa e inmediatamente de su buena administración.
- ❖ Una adecuada administración eleva la productividad
- ❖ La eficiente técnica administrativa promueve y orienta el desarrollo.
- ❖ En los organismos grandes de la administración es indiscutible y esencial.
- ❖ En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando la administración.

#### ***1.3.1.2. Clases de la administración***

El surgimiento y desarrollo de todo tipo de organismo así como la multiplicidad de las relaciones entre ellos, han dado lugar a la existencia de diferentes clases de administración que a veces hace confusa su clasificación: sin embargo, las mas conocidas son aquellas que atienden al sector económico que da servicio; es decir, reconociendo al organismo que sea de carácter público, privado, o que reúna las características de ambos sectores

##### ***1.3.1.2.1. Administración Pública***

La administración pública es un sistema que tiene por objeto dirigir y coordinar la actividad del Estado hacia los objetivos que se ha propuesto para beneficio del país, también se puede decir que la administración pública es una rama especial de la ciencia de la administración y como tal se halla formada por una serie de principios, pero también es un sector integrante de la actividad gubernamental, por lo que se encuentra sometida a las exigencias de la política.

#### ***1.3.1.2.2. Administración Privada***

La administración privada es el sistema que tiene por fin dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos con otros sistemas mayores, hacia objetivos comunes que creen riquezas asegurando la satisfacción de las necesidades humanas y la obtención de beneficios para la empresa e indirectamente para toda la comunidad, también se define a la administración privada es una rama especial de la ciencia de la administración y actualmente constituye el eje del sistema de vida del mundo occidental amparada en el derecho de propiedad incluida en la mayoría de las cartas constitucionales de las naciones. Es decir que el fin esencial de la empresa privada es lograr un beneficio para asegurar su permanencia y su crecimiento.

#### ***1.3.1.2.3. Administración mixta***

La administración mixta o cuasi-pública se refiere a las actividades de aquellos organismos que están bajo jurisdicción tanto del poder público como del sector privado, y a ellos corresponden las instituciones de participación estatal, descentralizadas o autónomas, que tan políticamente se ha desarrollado en los últimos tiempos. Por el ámbito que abarca, la administración mixta puede ser de carácter institucional, nacional y regional, y por la estructura del organismo al que sirve puede ser de tipo descentralizado, autónomo, semioficial, de participación, entre otras.

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

Sea social, religiosa, política o económica, toda organización se sujeta a la administración para cumplir con sus fines, dependiendo de la correcta aplicación el éxito de la organización, por lo que es necesario considerar algunos principios que se debe ser duplicados:

1. Reemplazar las reglas y convencionalismos tradicionales.
2. En las actividades del grupo, reemplazar el conflicto por la armonía.
3. Obtener la cooperación colectiva en el de individualismo.
4. Trabajar con el objetivo de alcanzar una producción máxima o mínima
5. Desarrollar la capacidad de todos los trabajadores al máximo posible, para alcanzar la más alta prosperidad, tanto de ellos como de la entidad.

### **1.3.2. Administración de documentos**

PAVÓN, Arturo en su Libro Técnicas y Sistemas de Documentación y Archivo dice: “La administración de documentos es una técnica encaminada a planificar, organizar, ejecutar, coordinar, controlar y supervisar una programa relacionado a los documentos”, 1991, Págs. 32 y 33.

Se considera que la administración de documentos se encarga de promover el manejo adecuado seguro y económico de los documentos, de una empresa o institución, siguiendo técnicas modernas.

GONZALEZ, Amada en su Libro Aptitud Secretarial manifiesta: “Es el conjunto de acciones debidamente coordinadas y relacionadas entre sí y que a su vez conforman el proceso de tramite documentario que es utilizado en todos los niveles y sectores empresariales, tanto públicos como privados”, 1987, Pág. 171.

Se argumenta que: La Administración de Documentos es la planificación, control, dirección, organización, capacitación, promoción y otras actividades gerenciales relacionadas con la creación, uso, conservación y disposición de documentos.

Administración de documentos se refiere a los actos que intervengan en el manejo administrativo general, que tiene como objetivo la creación, adquisición, recepción, control, consulta distribución, reproducción, organización, mantenimiento, custodia, resguardo, restauración, transferencia, valoración y disposición final de documentos de interés público a lo largo de su

ciclo vital. Así como aquellas que se encarguen de las actividades encaminadas a regular, coordinar y dinamizar su uso y divulgación.

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 fin de facilitar su utilización y conservación.

La administración de documentos controla el ciclo de vida de los documentos de la organización, es decir, cómo se crean, revisan, publican y usan, además de cómo se eliminan o conservan al final del ciclo. Aunque el término "administración" implica el control completo de la información, un sistema de administración de documentos eficaz debe reflejar la referencia cultural de la organización que vaya a usarlo. Las herramientas que se usen para la administración de documentos deben ser flexibles, permitiéndole controlar estrechamente los ciclos de vida de los documentos si ello se adapta a la referencia cultural y los objetivos de su empresa, pero al mismo tiempo deben permitirle implementar un sistema menos estructurado si es lo más conveniente.

#### ***1.3.2.1. Importancia***

La administración de documentos es importante porque es una forma rápida y fácil para guardar los documentos y evitar que se pierdan. Sirve para conservar la historia de una empresa así como de una persona o lugar. También para guardar documentos de mucha importancia de una empresa en cual puede haber información confidencial.

#### **1.3.2.2. Beneficios y Convivencias**

Tomando en cuenta lo que manifiesta Pavón Arturo en su publicación Técnicas y sistemas de Documentación y Archivo, indica que los mayores beneficios y convivencias que se obtiene al aplicar el programa integral para la correcta

administración de documentos y archivos, se relaciona con la actividad que se desarrolla en un ambiente planificado, entre ellos están:

- ❖ Personal capacitado para el manejo de documentos y archivos.
- ❖ Sistema eficiente que se relaciona con el control, ingreso, distribución, trámite, despacho y valoración de documentos y archivo.
- ❖ Fuentes precisas de información de los documentos en trámite y de aquellos que se encuentran en archivo.
- ❖ Clasificación correcta del archivo. Acorde con las necesidades específicas de la organización.
- ❖ Localizar de forma inmediata de referencias informativas.
- ❖ Control respecto al aumento normal de documentos en los archivos.
- ❖ Uso adecuado y justificado de los medios de trabajo, espacio, equipos y materiales a menor costo.
- ❖ Servicio oportuno en el control de los trámites, ahorrando tiempo y esfuerzos.
- ❖ Mejorar atención al público que requiere información.
- ❖ Reducir costos de mantenimiento de archivos inadecuados.
- ❖ Trámite uniforme dentro de los diversos tipos de atención.
- ❖ Normas establecidas y presentadas de forma de instructivo, reglamento o manual de procedimiento.

Los documentos receptados de forma reglamentaria, son tramitados con agilidad, de esta forma se alcanza la atención oportuna al interesado o público, la fluidez en la atención, permite una buena imagen de la empresa y del responsable del trámite, por la eficiencia que demuestra en su labor. Para ejecutar correctamente el proceso de trámite de correspondencia se debe considerar los siguientes aspectos: agilidad y eficiencia, condiciones necesarias e importantes en las personas al desarrollar esta actividad.

### **1.3.2.3. Trámite documentario**

#### **1.3.2.3.1. Recepción**

La recepción se lo hace de forma sencilla e inmediata, no requiere de muchos datos, debe constar número de la comunicación, fecha de elaboración, remitente entidad a la que representa y asunto, es importante que la persona responsable conozca los requisitos necesarios para su tramitación y así evitar inconvenientes y demoras en el trámite como la devolución del documento por incompleto o solicitar mayor información.

Es importante que toda organización cuente con una central administrativa, esto significa que debe existir un solo canal de ingreso y salida de documentación.

La responsable de la recepción de la correspondencia, debe calificar la misma en oficial y personal, es oficial la correspondencia que está dirigida en forma impersonal a la entidad, otra vez consta el nombre y cargo del funcionario de la organización. Todas las comunicaciones oficiales, recibidas se abren y se consigna el sello de recepción, la firma de responsabilidades y la fecha.

La documentación personal, contiene el nombre la dirección del destinatario, no debe ser abierta, debe ser entregada a quien corresponda.

#### **1.3.2.3.2. Ingreso**

Para el control de correspondencia recibida se ha establecido el uso del Libro de Control de Correspondencia, en el cuál se debe registrar toda la documentación recibida tanto de entidades externas como de las propias oficinas internas.

La correspondencia recibida, registra a través del responsable, utilizando los pasos necesarios que aseguran un positivo control y seguimiento.

El libro de control de correspondencia debe contar con los siguientes siete campos:

- ❖ Ítem: Donde se establece la numeración correlativa por orden de llegada de la documentación. Esta numeración se reinicia cada año, ya que el libro se maneja por gestiones.
- ❖ Fecha: Figura la fecha en la cual se está recibiendo la correspondencia.
- ❖ Documento: Se establece el código de procedencia del documento o bien el tipo de documento de que se trate como ser un fax o una nota, que en algunos casos no cuenta con código.
- ❖ Procedencia: Se establece el lugar de donde procede la correspondencia.
- ❖ Referencia: Debe reflejar el asunto o tema al cual está referida la comunicación externa o interna.
- ❖ Dirigido a: Se establece el nombre o iniciales del destinatario.
- ❖ Archivado en: Se establece en que file o carpeta debe archivarse la documentación.

#### ***1.3.2.3.3. Clasificación***

Consiste en asignar un lugar dentro del archivo para cada documento, bajo el concepto de pensar, donde buscará la comunicación en el futuro. Y poner la documentación en ese lugar. La clasificación escrita debe hacerse en el lugar más visible y de acuerdo a la forma de ordenar los documentos en folders. Además de determinar cuál ha de ser el nombre, el asunto, u otro título bajo el cual se va a archivar el papel en cuestión.

La clasificación es el procedimiento que consiste en agrupar los documentos o expedientes ingresados en forma separada, tanto por asuntos o motivos afines, permitiendo identificar al departamento u oficina que le corresponde el trámite.

#### ***1.3.2.3.4. Distribución***

Es el arreglo preliminar de los papeles de acuerdo con la primera letra del nombre que ha sido subrayado o escrito en los papeles durante el procedimiento de

marcar. La separación o distribución hace posible abrir cada cajón sólo una vez y trabajar sistemáticamente de adelante hacia atrás. En la mayor parte de las organizaciones donde hay que archivar muchos papeles, se usa un equipo especial para hacer más rápido el procedimiento de separación o distribución.

La acción misma de enviar los documentos o expedientes, a la oficina o departamento y equipo de trabajo, a quienes le compete la atención, esto se realiza con la ayuda de tarjeta o registro de trámite interno que se envía, en la que debe constar las acciones ejecutadas devueltas.

El formulario permite controlar los diferentes trámites internos que se realizan dentro de la organización y se denomina hoja de control y cargo, siendo el complemento el formulario control de comunicaciones.

#### ***1.3.2.3.5. Control o seguimiento***

El control o seguimiento es una actividad que requiere un especial cuidado, ya que permite vigilar el movimiento interno de los documentos o expedientes de forma específica, y se realiza con la ayuda de la hoja de remisión y cargo, la misma que permite conocer el estado en el que se encuentra éstos; así como la oficina donde permanece. Esta información se obtiene al recibir diariamente el formulario de registrándose los datos en la tarjeta alfabética o numérica que corresponde a cada documento.

#### ***1.3.2.3.6. Información***

La información es el procedimiento, que consiste en conferir de forma ágil, oportuna, veras y eficiente al interesado lo que debe conocer sobre el estado y situación del documento.

El informante debe tener conocimiento de todos los procedimientos de la entidad lo que permite dar una buena imagen no solo personal, sino institucional, para esta

labor la persona encargada se vale de la tarjeta numérica, la misma que está diariamente actualizada.

#### ***1.3.2.3.7. Archivar***

Es el proceso final en la administración de documentos que consiste en archivar propiamente, o sea, colocar los papeles o documentos en una carpeta, de acuerdo con un plan predeterminado. Los papeles rotos o en malas condiciones deben ser separados con papel de remendar apropiado, antes de ser colocados en la carpeta. Es recomendable, que toda institución posea una archivo general y uno o más individuales o departamentales.

#### **1.3.2.4. Archivo General**

Un archivo general está siempre a cargo de la unidad de trámite documentario, en esta clase de archivo, se guardan los documentos tramitados, los mismos que deben estar siempre firmados y sellados por la autoridad remitente.

Todo expediente que se envía al archivo general, debe contener la orden, el motivo por el que se archiva, así como los datos que se estimen, convenientes por seguridad.

#### **1.3.2.5. Archivos Individuales**

Son los archivos de cada oficina o dependencia, siendo el responsable del mismo en forma directa la persona encargada de receptor los documentos a la secretaria, pero siempre bajo las normas y supervisión de la unidad de trámite documentario y archivo.

Estos archivos contienen documentos de interés para cada oficina y que son consultados por el personal de la dependencia en cualquier momento; al terminar el año, éstos son enviados al archivo general de forma clasificada.

### **1.3.3. Sistemas de Clasificación del Archivo**

MACK, Graw en la Enciclopedia de la Secretaria Moderna considera: “Método o sistema de clasificación de archivo a la secuencia lógica que el archivista sigue para ordenar la diferente documentación, y que de acuerdo con sus características puede ubicar por asunto, alfabética, cronológica, geográficamente y numéricamente”, 1994 Pág. 129.

Toda acción requiere algún sistema de conservación intercambio, o procesamiento de información, y cada actividad demanda un tratamiento particular para la organización y administración eficaz de los documentos. Los sistemas de clasificación de archivos que se pueden aplicar son innumerables y es natural que así sea, puesto que prevalece el criterio del encargado de efectuar esta labor, pudiendo idearse todos los posibles, siguiendo tan sólo la norma lógica de ordenación, sin embargo se considera la clasificación a las necesidades de la empresa, volumen de trabajo y tipo de documentos.

TEJERO Álvarez, Mercedes en su Libro Documentación y Archivo menciona: “Conjunto de centros y órganos en donde se ubican los documentos en razón de su utilidad para la gestión administrativa, los ciudadanos y los investigadores, y que están atendidos por personal preparado y responsable”, 2003 Pág. 102.

La dirección de las empresas durante mucho tiempo ha mantenido indiferencia hacia el archivo, fue considerado un mal necesario y un problema que debía ser resuelto por los propios empleados. Por esta razón muchas empresas se encuentran con sistemas de clasificación inadecuados y con archivos llenos de documentos inútiles. Actualmente, a pesar del ambiente moderno que se observa en la mayoría de las oficinas, aún se continúa manteniendo en los archivos demasiados papeles, muchos de muy poca relevancia para la empresa, como convocatorias, copias de boletines, etc.

El costo del archivo tiene su importancia, las estadísticas de algunas empresas lo demuestran ampliamente. Bajo este aspecto, lógico es pensar en la economía del tiempo, de espacio, antes de proceder al archivo de documentos, y lo primero que se debe hacer es seleccionar un buen sistema de clasificación, que se adapte a las exigencias de la empresa, que dé seguridad a la información conservada y que esté disponible para un futuro uso, luego debe procederse a eliminar del archivo los documentos innecesarios.

### ***1.3.3.1. Las tres Edades de los Documentos***

El aumento exagerado de la producción documental obliga a fijar un ciclo de 3 “edades” aplicado a todos los documentos, que se asemejan con las etapas de la vida:

***1.3.3.1.1. Infancia*** = archivos administrativos o de oficina = archivo activo: Manejan documentos que son fruto de la tramitación de los asuntos propios de cada oficina.

***1.3.3.1.2. Madurez*** = archivos centrales o intermedios = archivo semiactivo: Contienen documentos que ya han cumplido su función.

***1.3.3.1.3. Vejez*** = archivos históricos o definitivos = archivo inactivo. Guardan los documentos “antiguos”, solemnes, que sólo valen para el recuerdo de tiempos pasados.

### ***1.3.3.2. Factores que Influyen en la Selección del Sistema de Archivo***

- ❖ Clase de documentos que se archivarán.
- ❖ Frecuencia de consulta.
- ❖ Cantidad de usuarios del archivo.
- ❖ Cantidad de documentos recibidos y procesados en un período.

- ❖ Forma en que son solicitados los documentos (alfabético, geográfico, numérico, temático o combinación de ellos).
- ❖ Método de control y seguimiento de documentos que sea más eficaz, plan de transferencia que se utilizará.

### ***1.3.3.3. Objetivos del Sistema de Clasificación***

1. Acceder a la información con facilidad y rapidez.
2. Facilitar el control de la información.
3. Cumplir con las exigencias legales en cuanto a la conservación de documentos.

***1.3.3.4. Métodos Directos o Formales.-*** Aquellos que se examinan sin necesidad de consultar instrumentos de información, como pueden ser inventarios, catálogos, etc. Dentro de los métodos directos, encontramos los siguientes sistemas de clasificación:

***1.3.3.4.1. Alfabético.-*** Este sistema de clasificación es aplicable en archivos de personal, en donde la organización se hará de acuerdo al nombre de la persona, o bien si se aplica en una institución de manera general se hará de acuerdo por los nombres de las personas físicas o morales. Es el sistema de distribución de los nombres según el orden alfabético. Es el típico orden de los listines telefónicos. Aunque, a primera vista ofrezca una simplicidad elemental, no obstante es muy difícil que dos clasificaciones organizadas bajo dicho sistema tengan exactamente el mismo orden, debido a la diversidad de criterios seguidos al establecer las oportunas clasificaciones de nombres.

***1.3.3.4.2. Por asunto o materias.-*** Este sistema de clasificación se efectuará tomando en cuenta el contenido de cada documento, según sea su temática y no con base en el nombre de una persona. Es la distribución de los documentos, según los asuntos que tratan. Ello obliga a subrayar dichos asuntos dentro del escrito general a fin de facilitar su control. En tales casos, en vez de clasificar los

nombres se ordena los conceptos, como: exportaciones, comercio exterior, mayoristas, etc.

**1.3.3.4.3. Geográficos.-** Es aquel sistema que consiste en ordenar la clasificación de los documentos de acuerdo a la procedencia en que residen las partes intervinientes, y se aplica de acuerdo a los siguientes criterios, comenzar de lo general a lo particular (Nación, estado, ciudades o provincias) y dentro de esta jerarquización darle un orden alfabético. Este sistema seguido por quienes deben llevar el control y la marcha de sus sucursales, aunque ellas atiendan directamente a sus respectivos clientes. Desde luego, es el método más apropiado para unas oficinas centrales que cuenten con sucursales, tanto dentro como fuera de la misma ciudad de su residencia.

**1.3.3.4.4. Cronológico.-** Este sistema toma para efectos de clasificación, el tiempo en que fue producido el documento; es decir se agrupan los expedientes por año, mes y día, por lo tanto los documentos se archivan según la fecha de cada uno de ellos, se crean así como grupos principales los 12 meses del año y, dentro de los mismos, unas secciones constituidas por los días. Naturalmente, y según las necesidades de la institución pueden crearse grupos por semanas. Este sistema reclama la distribución de los documentos de acuerdo con la fecha de cada uno de ellos, partiendo de la base de su emisión o de su recepción. Como grupos principales se consideran los doce meses del año y, dentro de cada uno de ellos, se establece las secciones constituidas por los días. Algunos especifican esta distribución secundaria según las semanas.

**1.3.3.5. Métodos Indirectos o Informales.-** Compuesto por todos aquellos sistemas de clasificación que para la localización, consulta y manejo de la documentación requiere de un catálogo, índices o registros, en este método de clasificación se encuentran:

**1.3.3.5.1. Numérico Simple.-** Este sistema de archivo se realiza asignándole un número progresivo a cada expediente, sin tomar en cuenta otro elemento. Este

sistema clasifica todo el material mediante números progresivos asignados a cada carpeta, ofreciendo la ventaja de una lectura más rápida y fácil de comprender a primera vista. Este proceso de clasificación indirecta. En la clasificación numérica de las sociedades puede tenerse en cuenta o no el orden alfabético de cada una de ellas.

**1.3.3.5.2. Topográficos.-** Este sistema consiste en señalar el lugar en que se encuentran los expedientes, indicando el local, mueble y número de orden; se aplica por regla general a archivos terminados.

**1.3.3.5.3. Convencionales.-** Son los sistemas que se aplican de acuerdo a las necesidades de la institución, partiendo de que ésta última es un todo y por tanto compuesta por órganos pequeños, es decir partir de lo general a lo particular.

**1.3.3.5.4. Clasificación mixta:** realizando combinaciones con cualquiera de los procedimientos antes mencionados.

De los sistemas señalados, el de la clasificación mixta resulta el más utilizado. Para mayor facilidad de localización se suelen utilizar marcar, guías o etiquetas bien visibles pegadas a las carpetas, legajos o estanterías, pudiendo ser de distintos colores según las separaciones que se quieran establecer.

#### **1.3.4. Organización y manejo del archivo**

Para iniciar con los procedimientos y reglas para una buena organización y mejor manejo del archivo es importante mencionar qué significa archivar.

GONZALES, Amanda en su Libro Aptitud Secretarial dice: “Es el proceso sistemático de arreglo y clasificación de documentos valiosos de modo que se los pueda preservar con seguridad y brinden información inmediata”, 1987, Pág. 110.

Por archivo se entiende el espacio físico donde se conservan los documentos y la oficina en donde se organizan para ponerlos al alcance de los ciudadanos y de la propia institución. Las empresas públicas o privadas realizan transacciones diversas, las cuales originan registros en forma de cotizaciones, facturas, pedidos y solicitudes diversas. Muchos de estos documentos requieren ser conservados en forma ordenada, sistemática, de forma tal que cuando haya necesidad de referirse a ellos por cualquier circunstancia, puedan ser localizados fácil y prontamente.

CUEVA, Martha, Módulo Laboratorio de Archivo de 5to Nivel de la Universidad Técnica de Cotopaxi,. Señala: “Archivo es el lugar donde se guarda la documentación constituida por el conjunto de papeles, documentos y correspondencia que proviene de las actividades legales o de negocios de una persona natural o jurídica y que se convierten en la memoria de una organización”, 2008, Pág. 38.

El archivo en la empresa es uno de los instrumentos más importantes, ya que en él se recopila en forma organizada los registros, documentos de interés para la empresa. El procedimiento de clasificar, organizar y conservar los registros de una empresa en forma sistemática se le conoce como archivar, actividad que se realiza con la finalidad de lograr rapidez y eficacia en la localización de los documentos.

Según Marta Dittel de Uribe en su Libro Técnicas Modernas de Archivo dice: “Archivar es el proceso de clasificar y arreglar los documentos de manera que puedan mantenerse en lugar seguro y puedan obtenerse rápidamente cuando se necesitan. Archivar no consiste solamente en guardar los récords o papeles para que nos estén a la vista, sino en la organización sistemática de esos documentos de modo que puedan encontrarse con la mayor rapidez cuando se necesiten”, 1987 Pág. 2.

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. Es el proceso final en la administración, esta acción implica el conocer sistemas y técnicas especiales. El archivo debe estar en un ambiente separado y dotado de todas las seguridades del caso.

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

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 dónde 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.

#### ***1.3.4.2. Pasos en el Proceso de Archivar***

Para desplegar su acción el archivo requiere del equipo apropiado y del material cada vez más práctico y variado que las firmas dedicadas a su producción ofrecen hoy en el mercado. Es de importancia básica, cualquiera que sea el sistema escogido para la organización del archivo, tener en cuenta lo siguiente:

- ❖ Usar carpetas o cartulinas que ajusten con ganchos los documentos dentro de cada una de ellas. Estas carpetas poseen pestañas más gruesas o sobresalientes en diferentes anchos y posiciones que permitan anotar el nombre o encabezamiento de documentos pertenecientes a un grupo clase y subclase. Las hay de pestaña vertical u horizontal con respecto al cuerpo de la carpeta y son seleccionadas de acuerdo con el archivador donde se guardan.
- ❖ Los títulos y encabezamientos de las guías, y carpetas deben ir escritos en máquina y en mayúsculas. Se pueden escoger diferentes colores, seleccionándolos para diferenciar cada agrupación, con el fin de hacer más ágil la localización de la carpeta deseada.
- ❖ Llevar a su correspondiente carpeta diariamente los documentos. Si lo hacemos sistemáticamente, evitaremos errores que puedan presentarse al clasificar un material acumulado en el transcurso de varios días. Si el volumen de la documentación por archivar es grande, debe utilizar el clasificador, que permite hacer una clasificación previa en forma alfabética y cronológica.
- ❖ Verificar si corresponde al archivo el material que tenemos ante nosotros; y después de haberlo leído podemos formarnos un criterio inicial respecto a su clasificación e inmediatamente lo marcaremos con el sello horizontal que diga archivo.

- ❖ Clasificar el material teniendo en cuenta las posibilidades de: Bajo el nombre o razón social del documentos recibido o de quien envía la carta. Por asunto o tema desarrollado en el documento. Por el nombre de la localidad o lugar geográfico de donde precede o al cual hace mención.
- ❖ Marcar el documento subrayándolo o colocando la palabra o numero con el cual se clasificó en el borde superior derecho del papel: y en el caso de hacerse esta tarea para un archivo central, los datos se escribirán dentro de un sello colocado en el lugar indicado y donde se destaquen: fecha en que se archivó, clasificación (o clase) que se le dio, e inicial o nombre de quien efectuó el proceso.
- ❖ El siguiente paso será distribuir alfabética y cronológicamente los documentos en el clasificador, sin olvidar llenar las hojas de referencia cruzada, ni tomarlas fotocopias que se requieran. Por último colocaremos los documentos dentro de las carpetas. En las carpetas no se debe acumular exceso de material; no hay necesidad de esperar que las carpetas alcancen el máximo de su capacidad, unos cien papeles aproximadamente; será mejor subdividirlos y abrir una segunda carpeta. Esto dará una buena apariencia del archivo y de cada carpeta que solicite el usuario.

#### ***1.3.4.3. Importancia del Archivo***

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.

Hay sin embargo que tener en cuenta que este trabajo es relativamente sencillo y que 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. Naturalmente, hay una gran diferencia entre un buen archivo y uno que representa únicamente un almacenaje desordenado de papeles.

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.

Para trabajar un archivo, se debe imponer ciertas obligaciones y disciplina para todos aquellos que están involucrados con el archivo, en la elaboración de cartas, en el manejo mismo del archivo y su cuidado, en la valorización de los papeles, y en la tramitación de comunicaciones escritas.

Las soluciones a los problemas son fáciles, pero se requiere de un grado de conocimiento para tener lo que podemos llamar como una Administración eficiente de documentos y archivos de la Empresa.

#### ***1.3.4.4. Funciones del Archivo***

Para llevar a cabo la función propia del archivo que es suministrar información en forma ágil y precisa es indispensable establecer criterios certeros, amplios y

modernos. Es aconsejable tener especial cuidado en la clasificación que debe darse a los documentos, analizando su contenido, calculando y proyectando las informaciones e investigaciones que sean susceptibles de ser efectuadas en él.

Estos sistemas de clasificación deben permitir agrupar los documentos por su contenido, diferenciándolos a su vez de aquellos incluidos en otros grupos y evitando ambigüedad tanto durante el proceso mismo como en el momento de recuperar la información.

**1.3.4.5. Archivística.-** Es el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes a las funciones de los archivos. También argumentan que es la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización y los medios para su utilización.

La gestión archivística moderniza la vida administrativa en todos los aspectos. La información, la comunicación, son elementos fundamentales y estas funciones no pueden desarrollarse de forma correcta si no están bien organizados los archivos, que son fuente principal de la comunicación e información.

**1.3.4.6. Archivista.-** Es la persona que resguarda los 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. El archivista protegerá la integridad de los bienes documentales que custodia para que constituyan fiel testimonio del pasado.

#### **1.3.4.7. Archivo General**

El Archivo General es el lugar donde se preserva el historial del que hacer institucional y lo constituye toda la documentación oficial generada o recibida en las diferentes unidades de la Administración que por haber concluido su trámite o

gestión, es concentrada para su conservación, custodia y control utilizando las Técnicas de Archivística para asegurar su preservación.

Toda la documentación concentrada, pertenece a las unidades concentradoras, por lo tanto, El Archivo General, es un apoyo importante porque:

- ❖ Evita la saturación o engrosamientos de los Archivos inmediatos o de trámite.
- ❖ Pueden solicitar en base al sistema de préstamo establecido, sus expedientes concentrados para consulta y toma de decisiones inmediatas que conllevan el buen desempeño de sus gestiones.
- ❖ La seguridad de que su documentación concentrada estará debidamente resguardada y controlada durante el tiempo que las leyes lo establecen.

Al concluir el tiempo de vida útil de la documentación concentrada, ésta es depurada y antes de que sea dada de baja, se evalúa y toda aquella que por su importancia y trascendencia deba permanecer por tiempo indefinido, el Comité Técnico autorizara conservarla dentro del acervo del Archivo Histórico. Por lo tanto, El Archivo General no tan sólo cumple con apoyar a los servidores públicos de las unidades concentradoras para la buena toma de decisiones, sino también cumple una labor social al poner a disposición de la sociedad, investigadores y gente interesada en conocer más de cerca, la evolución del desarrollo socio-económico y cultural, poniendo a su disposición el Archivo Histórico.

#### ***1.3.4.8. Archivo de Concentración***

El Archivo de Concentración, es un archivo intermedio y su acervo documental lo conforman los archivos administrativos o de trámite, que son los archivos inmediatos a los Servidores Públicos producto de su gestión, cuyo trámite se ha concluido y su consulta no es frecuente; por lo que se concentran para su

conservación y mantenimiento, en tanto vence el plazo de llegar para darle de baja definitiva.

El Archivo de Concentración como archivo intermedio ayuda a las Dependencias Administrativas a:

- ❖ Descongestionar la existencia de inmensos volúmenes de expedientes, producto de la gestión de varios períodos en cada una de las dependencias. que necesitaría cada una de ellas un espacio enorme para resguardarlas.
- ❖ A que las Unidades de Archivo Administrativo, no tengan que resguardar por el tiempo que marca la ley, la documentación cuya gestión se ha concluido, menos aún tramitar su baja definitiva.
- ❖ A conservar en buen estado, la documentación que las unidades concentran.
- ❖ A tener al alcance de las unidades concentradoras, su documentación que podrán consultar en forma inmediata para un ágil cumplimiento de su gestión, en apego a las normas internas para el manejo de documentos en calidad de préstamo.

Para facilitar en manejo de los expedientes en lo que respecta al tiempo legal que debe permanecer en resguardo del Archivo de Concentración, El Comité Técnico determinara un Catálogo de Caducidades apegadas a la ley, que permita de inmediato, conocer el tiempo de vida legal de cada expediente y para que sea más expedita la depuración de documentos, tanto a nivel de Archivos Administrativos, como en el Archivo de Concentración.

Las funciones del Archivo de Concentración son: Recepción de expedientes relacionados en los formatos convencionales y contenidos en cajas, revisión, clasificación, ordenación, cuidado, consulta y depuración de expedientes.

#### ***1.3.4.9. Archivo Histórico***

El Archivo Histórico es aquel a donde son transferidos los documentos cuya vida activa ha concluido y que por el valor de la información que contienen, son seleccionados para su permanente conservación.

Las funciones del Archivo Histórico son:

- ❖ Garantizar la custodia y conservación de los documentos que lo integran considerando que adquieren una vital importancia para la comunidad.
- ❖ Establecer mecanismos de control para la consulta de los documentos por parte del público en general.
- ❖ Difundir la información histórica.
- ❖ Establecer contacto con otras unidades de archivo y público en general para recabar documentación o información que permita engrosar el Archivo Histórico.
- ❖ Administrar adecuada, eficiente y oportuna de los documentos que tenga en posesión y que sean de interés público.

#### **1.3.5. Técnicas de Archivo**

Según, MACK, Graw en la Enciclopedia La Secretaria Moderna señala: “Las técnicas de archivo es el conjunto de normas y procedimientos que garantiza la gestión, conservación, protección, accesibilidad y difusión de la documentación”, 1994 pág. 126

Las investigadoras están de acuerdo con la clasificación antes anotada; ya que así pueden considerar que técnica es la más completa y apropiada. Las empresas mediante esta clasificación determinarán la técnica de archivo que necesitarán para organizar sus documentos, para un mejor manejo, control y dirección de su gestión documental, mejorando la gestión administrativa de la empresa.

Según, PASCUAL, Parera Cristina en su Libro Técnicas de Archivo y Documentación En La Empresa menciona: “Es el proceso de deprecionar ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil, rápidamente y protegerlos de pérdidas y deterioros”, 2006. Pág. 50.

Se argumenta, que es el conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve para las variadas formas descriptivas de documentos, tomando en cuenta la creciente profesionalización del personal que se encuentra a cargo de los archivos, como las exigencias permanentes sobre el control y correcta administración documental. Trabajar en una oficina implica estar relacionados con un sinnúmero de papeles y documentación, que necesariamente deben estar organizados y clasificados; de tal manera que, cuando se los requiera se los pueda encontrar con rapidez y exactitud.

#### ***1.3.5.1. Importancia***

Es importante ya que así se puede considerar que técnica es la más completa y apropiada. Las empresas mediante esta clasificación determinarán la técnica de archivo que necesitarán para organizar sus documentos, para un mejor manejo, control y dirección de su gestión documental, mejorando la gestión administrativa de la empresa. Representa la memoria de un negocio o conservación de los documentos para el archivo tenga su valor se debe guardar los documentos importantes para la empresa.

### ***1.3.5.2. La Finalidad***

Un archivo no tiene mayor valor cuando los documentos que contiene no pueden ser localizados con prontitud. Si cada persona inventará sus propias técnicas para decidir dónde y cómo guardar un documento, solo esa persona podría encontrarlo. Por lo tanto es necesario observar técnicas fijas que permitan seleccionar y ordenar los expedientes con el fin de archivar todos los documentos adecuadamente.

### ***1.3.5.3. Función***

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la Ley obliga a ello estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación. Estos documentos se conservaran debidamente ordenados y clasificados. Esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad. El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca.

Otra función del archivo es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También el archivo sirve como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

### ***1.3.5.4. Niveles del archivo***

#### ***1.3.5.4.1. Según la frecuencia con la que se consultan los documentos:***

**1.3.5.4.1.1. Archivo activo o de consulta permanente.-** Están conformados por los papeles denominados “importantes”, ofrecen datos a través de los cuales la empresa desarrollará su actividad y son de CONSULTA PERMANENTE, como: correspondencia recibida y enviada, cartas, oficios, circulares, comunicaciones, urgentes, etc. Documentos mercantiles, correspondencia interna y Álbum de recortes y fotografías. El archivo activo se ha denominado también como archivo vivo. Ocupa un lugar que facilita la consulta e integración diaria de documentos. Este permite satisfacer la necesidad de conservación y consulta permanente, o para el periodo corriente, se compone de documentos del periodo actual o de periodos anteriores que estén en trámite, como hojas de vida del personal activo, resoluciones, contratos, disposiciones legales vigentes y demás papeles específicos de cada oficina, y que sean de consulta permanente.

**1.3.5.4.1.2. 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). Este representa el cambio de los documentos en intervalos determinados uno o dos veces por año, para su conservación y consulta esporádica u ocasional.

La documentación archivada concierne a acciones y estudios terminados, pero todavía en uso para consulta y puede ser considerada como rutinaria (la que, en espera de ser pasada al archivo inactivo, sirve exclusivamente para obtener información de orden cronológico o técnico que necesita estar disponible en el mínimo tiempo) o de referencia que debe quedar un cierto tiempo en el archivo inactivo debido al interés que representa para el trabajo cotidiano.

**1.3.5.4.1.3. Archivo inactivo o pasivo.-** Contiene documentos de consulta esporádica, ocasional. Se utiliza especialmente para información histórica, de investigación, etc. Al archivo inactivo se lo llama también “archivo pasivo”, otros estudiosos del archivo lo denominan “archivo muerto”. Comprende el traspaso

definitivo de los documentos para su conservación perpetua, de acuerdo con disposiciones legales, fiscales, comerciales o históricas.

La empresa fijará el período para la transferencia de los documentos del archivo activo al inactivo y por último la eliminación después de su estudio minucioso.

#### ***1.3.5.4.2. Según su posición:***

***1.3.5.4.2.1. Archivo vertical.-*** Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva. Este método prevee mayor apariencia, mayor visibilidad, mayor exactitud y facilidad para archivar o encontrar documentos así mismo ocupa menos espacio.

***1.3.5.4.2.2. Archivo lateral.-*** Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente. Este método es adecuado para archivar libros, archivadores de palanca, discos, etc.

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

#### ***1.3.5.4.3. Según su ubicación:***

***1.3.5.4.3.1. Archivo Centralizado.-*** En este archivo están almacenados todos los documentos de la empresa y en él deben incluirse, actas de constitución, copias de correspondencia despachada, correspondencia recibida, informes, registros de contabilidad, y todo elemento emanado y recibido por las diferentes dependencias de la empresa. Con esta clase de archivo todos los documentos de interés general

y particular estarán a disposición de los diferentes componentes de la organización.

**1.3.5.4.3.2. Archivo descentralizado.-** Este sistema contempla los archivos que son llevados por cada dependencia de la empresa. Su adecuado funcionamiento está íntimamente relacionado con la intercomunicación y permanente colaboración entre ellos, para lo cual entre las normas de manejo se debe contemplar el préstamo interdependencia, lo cual supone además brindar un eficiente y rápido servicio de información. Su uso en las grandes empresas: para archivos técnicos, de personal, confidencias, que funcionan en diferentes locales o departamentos.

**1.3.5.4.3.3. Archivo centralizado con control central.-** Este sistema permite un archivo en cada dependencia, además del archivo central, donde son llevados todos los documentos recibidos y producidos por la empresa y sus copias. Los documentos de tipo legal y perdurables, como los concernientes a aportes de los socios y porcentajes, reformas de estatutos, constitución de la entidad y otros, val al archivo central: tienen interés general y a él deben llegar las consultas de cada dependencia irán los documentos elaborados por cada una, las copias de las cartas enviadas, las cartas recibidas independientemente, etc. Este archivo debe estar localizado en un único departamento, el mismo que permitirá reducir el espacio, equipamiento y personal facilidad de acceso para el personal que este a cargo permitiendo un control en su utilización.

**1.3.5.4.3.4. Archivo mixto.-** Como su nombre lo indica este permite combinar las formas de archivo descentralizados o departamentales los archivos activos y semiactivos. Centralizado el archivo inactivo y/o histórico.

## **CAPÍTULO II**

### **2. DISEÑO DE LA PROPUESTA**

#### ***2.1. Caracterización de la Empresa***

En el mes de Enero del año 1996, el Sr. Assaad Zard de origen Libanés contrae matrimonio con la Sra. Shawna Bucaram, de nacionalidad ecuatoriana, quienes decidieron radicarse en el Ecuador.

El Sr. Assaad Zard pese a su poco conocimiento del idioma y las costumbres de nuestro país fue adaptándose y adquiriendo mucho conocimiento sobre la producción y comercialización de rosas, puesto que era una actividad que le llamaba mucho la atención, ya que el dar trabajo a personas que lo necesitan era unos de sus principales propósitos en este país.

Seis meses más tarde el Sr. Assaad Zard conjuntamente con su suegro el Ing. René Bucaram deciden adquirir una propiedad, ubicada en San Luis de Ichisí Barrio la Avelina, Km. 56, panamericana Sur. Provincia de Cotopaxi, de 10 hectáreas, para la producción y comercialización de Rosas tanto a nivel interno como externo.

Esta ubicación nos permite contar con luz solar directa, noches frescas suelos fértiles, abundante agua natural y una producción constante todo el año.

Para Diciembre del año 1996, se realizaron los trámites de constitución de la empresa con la finalidad de iniciar lo antes posible las actividades en la misma

Luego de una reunión familiar se decidió el capital de cada uno de los dueños de la propiedad, con el fin de poder llegar a un acuerdo con el número de acciones que les pertenecía, y definir todos los aspectos relacionados con la constitución de la florícola.

En enero de 1997 se aprueba la constitución de Rosas del Cotopaxi Cía. Ltda. Con su representante Legal el Sr. Assaad Zard y su presidente el Ing. René Bucaram, fue el inicio de grandes proyectos y metas que como familia aspiraban cumplir paso a paso, sin dejar atrás las metas y propósitos que tenían con el personal con el cual contaban en su inicio.

La belleza y calidad de sus rosas, la han hecho merecedora de varios reconocimientos y premios a nivel nacional e internacional.

### ***2.1.1. Misión***

Producir rosas de alta calidad para satisfacer los mercados más exigentes del mundo, mejorando continuamente el sistema de gestión, proporcionando al personal un adecuado ambiente laboral con responsabilidad social.

Garantizar además que a través del sistema de seguridad y control de las actividades operativas, productivas, administrativas y de transporte se encuentren libres de sustancias ilícitas, previniendo la contratación de personas vinculadas a redes de terrorismo y narcotráfico.

Por lo tanto la gestión se enmarca en operaciones profesionales y éticas en beneficio de las partes interesadas: clientes, colaboradores, proveedores y estado al igual que ofrece una justa retribución a los accionistas.

### 2.1.2. Visión

En el año 2012, Rosas del Cotopaxi será la organización con el nivel de gestión profesional más alto del sector floricultor Ecuatoriano, lo cual redundará en la viabilidad de la empresa sustentada en equitativos beneficios financieros.

### 2.2. Análisis Foda

El análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones, medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos.

Esto permitió conformar un cuadro de la situación actual de la empresa, proporcionando de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes a las gestiones administrativas.

**Gráfico N°1**  
**MATRIZ FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mobiliario adecuado.</li><li>▪ Dotación de un fondo mensual para suministros de oficina.</li><li>▪ Espacio físico para el archivo.</li><li>▪ Material y equipo de oficina apropiado.</li><li>▪ Contar con Talento Humano optimista y colaborador.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Capacitación en diferentes áreas por Flor Ecuador.</li><li>▪ Instituciones conocedoras del manejo del archivo.</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Desconocimiento de normas y procedimientos sobre el manejo del archivo.</li><li>▪ Custodia de los documentos a varias personas.</li><li>▪ Pérdida de documentos.</li><li>▪ Tardanza en encontrar un documento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Polvo</li><li>▪ Zona de riesgo</li><li>▪ Presencia de bichos</li></ul>

Fuente: Rosas del Cotopaxi Cía. Ltda.  
Elaborado por: Las Investigadoras

### ***2.3. Metodología Empleada***

#### ***2.3.1. La Investigación Descriptiva:***

La presente investigación corresponde a un estudio descriptivo, el mismo que permitirá medir, evaluar y recolectar datos sobre el archivo general de la empresa, para determinar su situación actual y a la vez obtener la suficiente información, delineando comportamientos, causas y efectos al elaborar la organización y el manejo del archivo general de la empresa “Rosas del Cotopaxi Rocopax Cía. Ltda.”; al tratarse de un conjunto de mecanismos y pasos que se seguirán para dar respuesta y solución a un problema, por medio de un proceso de ordenamiento.

#### ***2.3.2. Métodos de Investigación***

##### ***2.3.2.1. Método Deductivo***

Es el proceso sintético- analítico, que parte de conceptos, principios, leyes o normas generales de las cuales se extraen conclusiones específicas, es decir mediante el razonamiento lógico se puede deducir suposiciones que explican los hechos particulares. Sus pasos son: Aplicación, comprensión, demostración.

En la presente investigación la aplicación de este método accederá a establecer un diagnóstico claro y preciso de la situación real del Archivo de la empresa, además permitirá recopilar la información necesaria y suficiente para poder organizar, aplicando las técnicas y sistemas de archivo a fin de optimizar tiempo y recursos; lo que además permitirá obtener la información escrita de manera ágil y oportuna.

## **2.4. Unidad de Estudio**

### **2.4.1. Población**

Para este trabajo investigativo se consideró a la población como un conjunto de individuos con similares características y cualidades, por lo que se tomó en consideración al gerente general y personal administrativo de la empresa.

**Tabla N° 1**

**ROSAS DEL COTOPAXI ROCOPAX CIA. LTDA**  
**UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
Gerente	1	9.2%
Departamento contable	2	18.1%
Gerente técnico	2	18.1%
Departamento de ventas	3	27.3%
Departamento de compras	1	9.2%
Departamento de talento humano	2	18.1%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rosas del Cotopaxi Cía. Ltda.  
Elaborado por: Las Investigadoras

**2.5. Técnicas de Investigación.-** Para la recolección de la información se usaron las siguientes técnicas:

### **2.5.1. Encuesta**

Para la obtención de datos más reales y su respectivo procesamiento se aplicó la técnica de la encuesta de manera que se pudo recopilar las ideas de cada uno de los actores en estudio. Por medio de la técnica de cuestionario, se elaboró un formato en el cual se tomó en cuenta la aceptación de los actores.

### **2.5.2. Observación**

En vista de la necesidad la observación fue continua y permanente, por cuanto una de las investigadoras labora en la organización, lo que permitió visualizar los factores que inciden y las alternativas para minimizar las causas del fenómeno de estudio.

## 2.6. Análisis e Interpretación de Resultados

*Encuesta aplicada al gerente general y personal administrativo de la empresa “Rosas del Cotopaxi Rocopax Cia. Ltda.”*

### 1. ¿Cuál considera que son los beneficios de poseer un archivo debidamente organizado?

**Tabla N° 2**

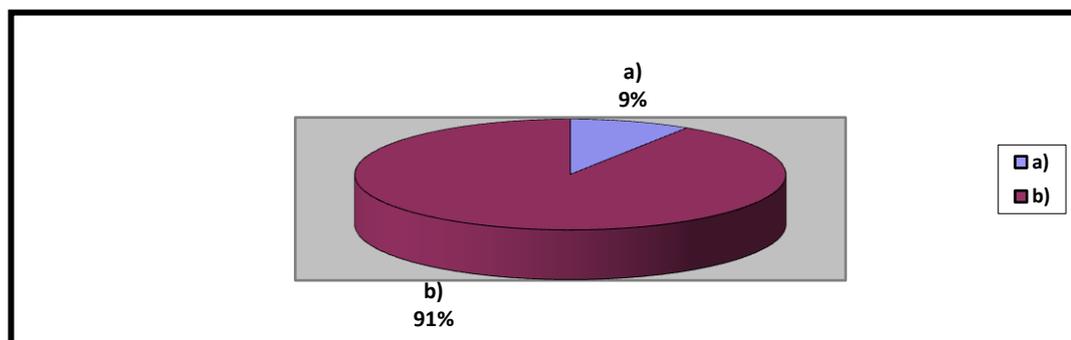
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
a) Ágil trámite administrativo	1	9. %
b) Prontitud en ubicar un documento	10	91%
TOTAL	11	100%

**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Gráfico N° 2**

### BENEFICIOS DEL ARCHIVO



**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

### Análisis lógico

Se puede notar que el 91% de los encuestados están de acuerdo que al poseer un archivo debidamente organizado en la empresa, se puede ubicar un documento rápidamente y el 9 % señala que es de ágil trámite administrativo.

Los resultados evidencian que al poseer un archivo debidamente organizado, es una forma de ubicar rápidamente un documento y también es de ágil trámite administrativo.

**2. ¿Por qué considera importante la existencia de un Archivo General en la empresa Rosas del Cotopaxi?**

**Tabla N° 3**

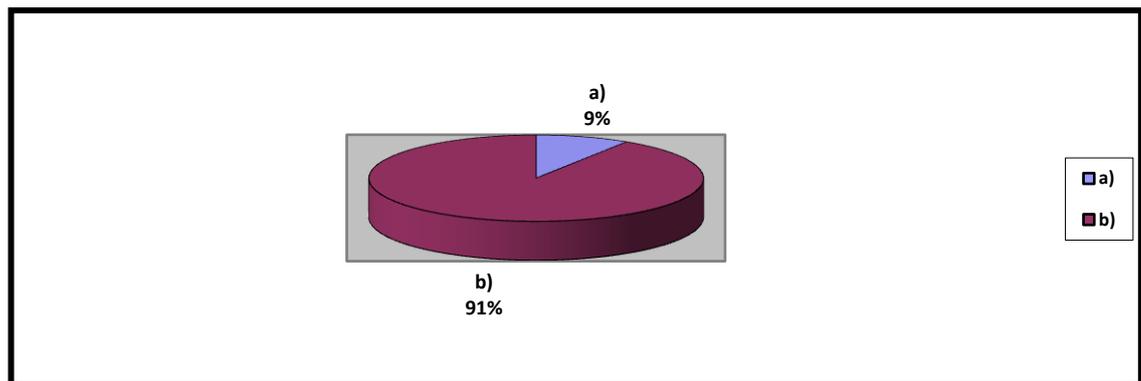
<b>OPCIONES</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
a) Porque se puede obtener información en forma inmediata	1	9. %
b) Porque asegura la conservación indefinida de documentos valiosos	10	91%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Gráfico N° 3**

**IMPORTANCIA DEL ARCHIVO**



**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Análisis lógico**

Se puede notar que el 91% de los encuestados aseguran que el archivo general es la conservación indefinida de documentos valiosos y el 9 % señala que puede obtener información en forma inmediata.

Los resultados demuestran que los encuestados consideran importante la existencia del archivo general en la empresa, ya que permite la conservación indefinida de documentos valiosos y que puede obtener información en forma inmediata.

**3. ¿Existe en su empresa normas de procedimientos para: la organización, préstamos, custodia y tiempo de vida de los documentos del archivo?**

**Tabla N° 4**

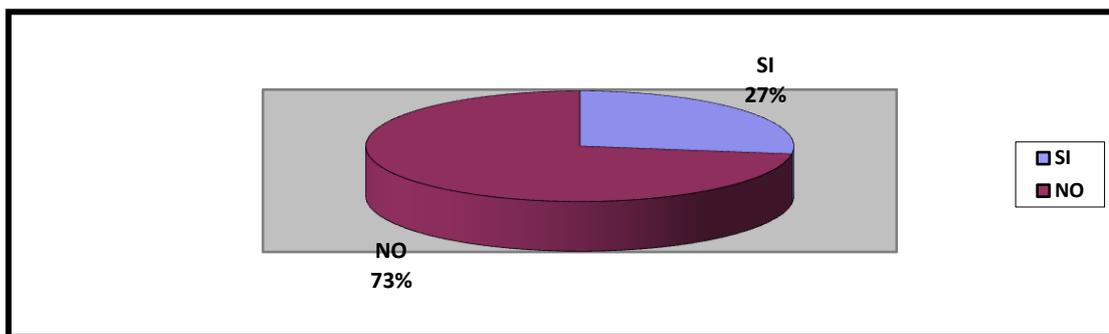
<b>OPCIONES</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	27 %
NO	8	73 %
TOTAL	11	100%

**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Gráfico N° 4**

**NORMAS Y PROCEDIMIENTO DEL ARCHIVO**



**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Análisis lógico**

El 73 % de los encuestados manifiestan que no existe en la empresa normas de procedimientos para: la organización, préstamos, custodia y tiempo de vida de los documentos del archivo y el 27 % que si existen normas de procedimiento para la organización del archivo en la empresa.

Del número de encuestados la mayoría exponen que no existe en la empresa Rosas del Cotopaxi Rocopax Cía. Ltda. Ninguna norma ni procedimientos para: la organización, préstamos, custodia y tiempo de vida de los documentos del archivo, mientras que el resto opina que si disponen pero falta profundizar los temas antes mencionado.

**4. ¿Cómo calificaría la organización documental que se lleva a cabo en la empresa Rosas del Cotopaxi?**

**Tabla N° 5**

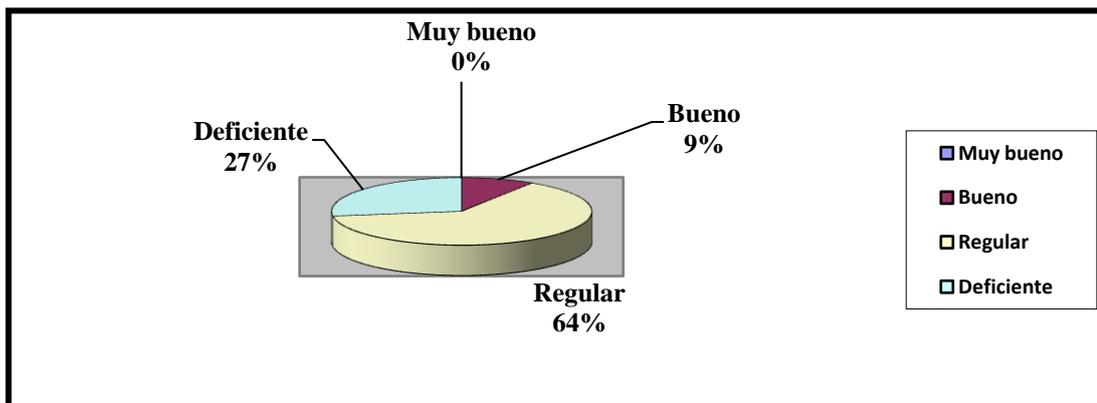
<b>OPCIONES</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy Bueno	1	
Bueno	7	
Regular	3	
Deficiente		
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Gráfico N° 5**

**ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL**



**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Análisis lógico**

Es notable que el 64 % de los encuestados califiquen la organización documental como regular, el 27 % que es deficiente, el 9% bueno y lamentablemente el 0% muy bueno.

Se puede manifestar que la organización documental que se lleva a cabo en la empresa Rosas del Cotopaxi es regular, debido al problema con el que se encuentra todo funcionario al momento de adquirir un documento del archivo.

5. ¿Considera que mediante la organización del archivo general de la empresa Rosas del Cotopaxi, se podrá mejorar la gestión documental de la misma?

**Tabla N° 6**

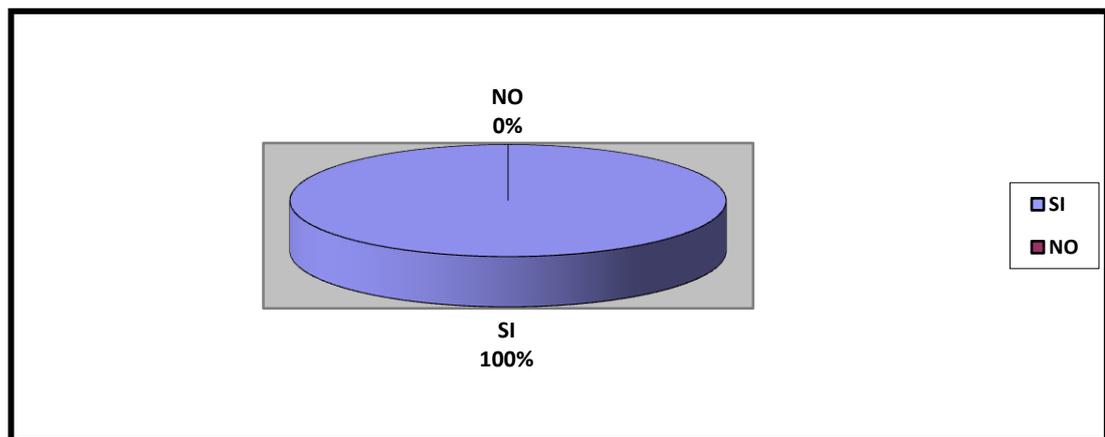
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	11	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	11	100%

**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Gráfico N° 6**

**MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL**



**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Análisis lógico**

Se puede evidenciar que el 100% de los encuestados concuerden que mediante la organización del archivo general de la empresa Rosas del Cotopaxi, se podrá mejorar la gestión documental de la misma.

Es motivador el resultado porque todos están consientes que solo mediante la organización del archivo general de la empresa, permitirá mejorar la gestión documental y administrativa.

6. ¿Considera importante que los responsables del archivo, reciban capacitación en esta área?

**Tabla N° 7**

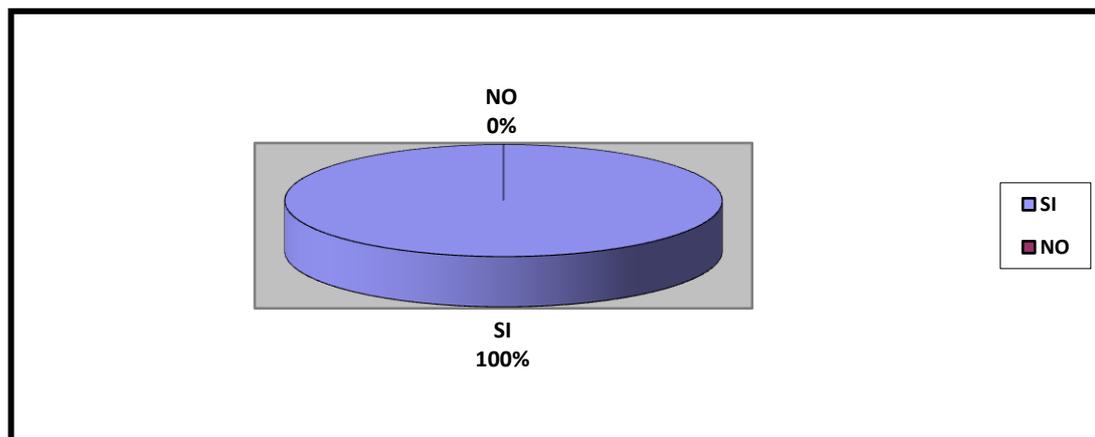
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	11	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	11	100%

**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Gráfico N° 7**

**CAPACITACIÓN EN ESTA ÁREA**



**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Análisis lógico**

Es notorio que el 100% de los encuestados están de acuerdo que es importante que la persona encargada del archivo reciba una capacitación en el área del manejo del mismo, con el objetivo de mejorar el sistema de archivo.

**7. ¿Cree que una apropiada organización documental, ayudaría a mejorar el archivo?**

**Tabla N° 8**

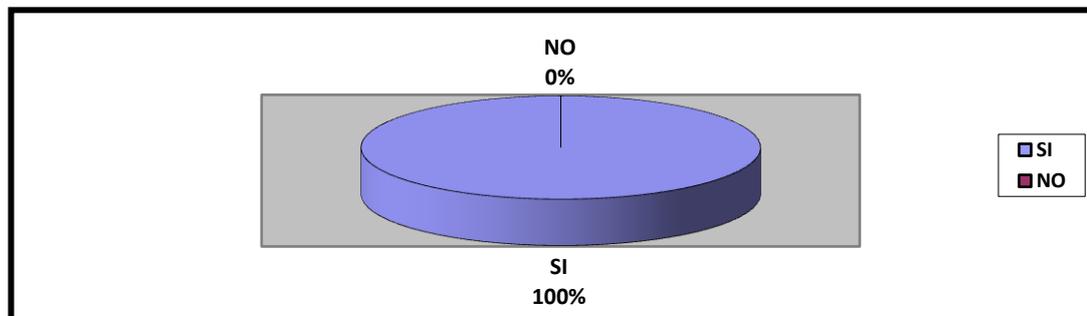
<b>OPCIONES</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	11	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	11	100%

**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Gráfico N° 8**

**ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO**



**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Análisis lógico**

Se puede evidenciar que el 100% de los encuestados están consientes que una apropiada organización documental ayudará a mejorar los trámites en la empresa sean estos internos o externos.

Entonces la organización documental en la empresa Rosas del Cotopaxi, es importante ya que se utilizará técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, ya que de esto dependerá la ubicación oportuna y la atención inmediata a los clientes o usuarios del archivo.

## 8. ¿Cuándo requiere un documento del archivo, de qué forma es atendido?

Tabla N° 9

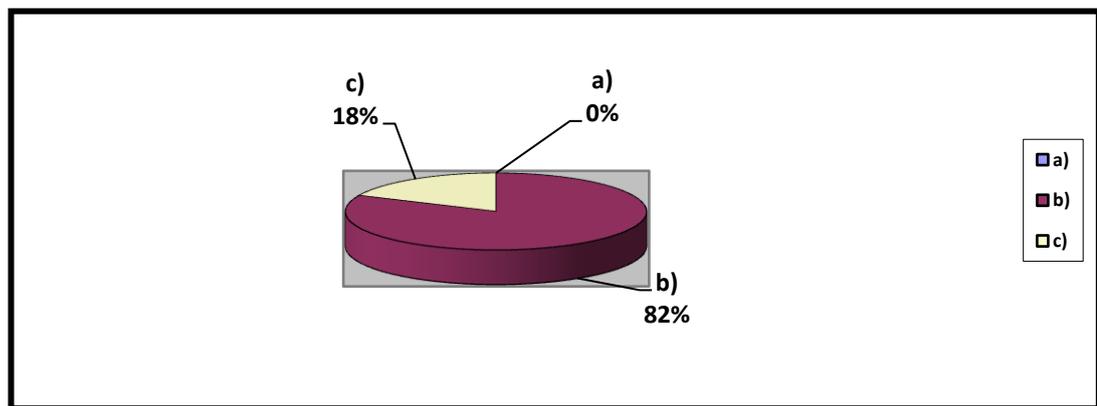
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
a) Oportuna	0	0 %
b) Tardíamente	9	82%
c) No es atendido	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

Elaborado por: Investigadoras

Gráfico N° 9

### ATENCIÓN AL USUARIO



Fuente: Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

Elaborado por: Investigadoras

### Análisis lógico

Como se puede ver el 82 % del personal encuestado señalan que al requerir un documento del archivo, es atendido tardíamente, el 18 % no es atendido y el 0% es en forma oportuna.

Lo colaboradores opinan que al requerir un documento del archivo general de la empresa, es atendido de forma tardía, siendo esto lamentable para la empresa, pero lo más preocupante es que nadie es atendido de forma oportuna, debido al problema existente del archivo general.

**9. ¿Existe en su empresa procedimientos para la organización de documentos?**

**Tabla N° 10**

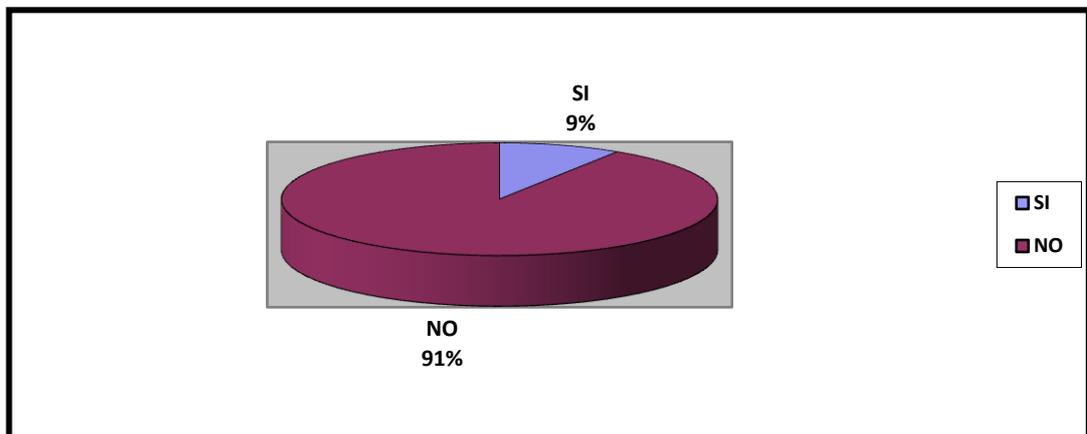
<b>OPCIONES</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	1	9 %
NO	10	91 %
TOTAL	11	100%

**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Gráfico N° 10**

**PROCEDIMIENTOS DE ORGANIZACIÓN**



**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Análisis lógico**

El 91 % de los encuestados manifiestan que no hay normas ni procedimientos para la organización de documentos y el 9% opinan que si existe normas y procedimientos para archivar lo documentos.

**10. ¿Colaboraría Usted para organizar el Archivo General de la empresa Rosas del Cotopaxi, con el fin de agilizar los trámites burocráticos, tanto internos como externos?**

**Tabla N° 11**

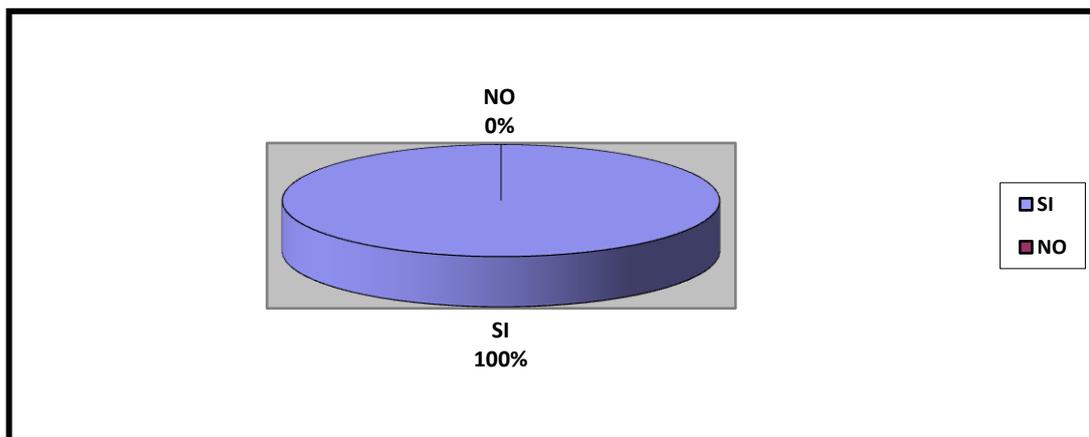
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	11	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	11	100%

**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Gráfico N° 11**

**COLABORACIÓN DEL PERSONAL**



**Fuente:** Encuesta al Gerente y Personal Administrativo

**Elaborado por:** Investigadoras

**Análisis lógico**

Se puede evidenciar que el 100% de los encuestados colaborarán para organizar el Archivo General de la empresa Rosas del Cotopaxi, con el fin de agilizar los trámites burocráticos, tanto internos como externos.

## ***2.7. Comprobación de las Preguntas Directrices***

**¿Qué contenidos teóricos y conceptuales orientan la organización y manejo del archivo general, para mejorar la gestión documental de la Empresa Florícola “Rosas del Cotopaxi Rocopax Cía. Ltda.”?**

Para orientar la organización y manejo del archivo general de la empresa florícola “Rosas del Cotopaxi Cía Ltda.”, se necesita de los contenidos teóricos y conceptuales, como son: clases de archivos, importancia de un archivo organizado, sistemas de archivo, proceso de la gestión documental y toda teoría existente sobre el Archivo, de manera que sirvan de guía para la aplicación correcta de las técnicas y procedimientos del archivo en la empresa y así mejorar su gestión documental.

**¿Cuáles son los principales problemas que presenta actualmente el archivo general de la empresa “Rosas del Cotopaxi Rocopax Cía. Ltda.” al no contar con un archivo organizado?**

Al no contar con un archivo organizado, los principales problemas que presenta actualmente la empresa son: lentitud en la gestión documental, pérdida de documentos, tardanza en encontrar un documento, documentos no archivados, bodega de documentos los mismos que son guardados en gavetas plásticas. Se puede evidenciar este problema del archivo en la empresa debido al desconocimiento de normas y procedimientos sobre el manejo del archivo y además la custodia de los documentos es encargada a varias personas.

**¿Cuál sería el resultado al elaborar la organización del archivo, tomando en consideración el manejo del mismo y las condiciones en que se encuentra el archivo general actualmente?**

La importancia y objetivo de este proyecto es mejorar la gestión de documentos en la empresa y para eso el pilar fundamental es el Archivo General, el mismo que al encontrarse organizado, se logrará dar un eficaz servicio al usuario interno y externo, ahorro de tiempo y sobre todo la documentación institucional se encuentre archivada de forma adecuada y segura.

## ***2.8. Conclusiones del Diagnóstico***

Analizados los resultados de las encuestas, entrevista y el FODA, se comprueba el problema administrativo con el que a diario se encuentran los funcionarios de la empresa Rosas del Cotopaxi Cía. Ltda., al momento de solicitar del Archivo un documento de años anteriores, el mismo que se lo encuentra después de mucho tiempo de buscarlo y en otros casos ni se lo encuentra, problema que se genera al no contar con el Archivo General organizado.

La demora en el proceso de la gestión burocrática de la empresa se ha podido notar que es debido a la falta de importancia y descuido que se le ha dado al Archivo General, es por eso que ha pasado a ser una bodega de papeles, también cabe señalar la falta de capacitación, información y conocimientos técnicos sobre el Archivo a todo el personal administrativo, en especial a secretarias de generaciones pasadas, que no supieron cumplir con una de sus funciones como es tener el Archivo correctamente organizado. Se debe también mencionar que esta falencia se produce por la carencia de normas y procedimientos que tiene la empresa sobre el archivo.

## ***2.9. Recomendaciones***

Para evitar esta situación es necesario la Organización y manejo del archivo general de la empresa florícola Rosas del Cotopaxi Cía. Ltda., lo cual permitirá obtener información ya sea de años anteriores de una forma inmediata, así como agilizar los trámites burocráticos mediante la ubicación oportuna y exacta de un documento al momento que se necesitara y así se considerara al archivo como una fuente de información y por tal razón mantenerlo siempre correctamente organizado.

## **CAPITULO III**

### **APLICACIÓN DE LA PROPUESTA**

#### **3. ORGANIZACIÓN Y MANEJO DEL ARCHIVO GENERAL**

##### ***DATOS INFORMATIVOS***

**Entidad ejecutora:** Empresa florícola “Rosas del Cotopaxi Cía. Ltda.”

##### **BENEFICIARIOS:**

**Directos:** Personal Administrativo

**Indirectos:** Usuarios internos y externos

##### **UBICACIÓN:**

Sector la Avelina, Parroquia Tanicuchí, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

##### **TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN:**

**Inicio:** Abril del 2010

**Finalización:** Noviembre del 2010

##### **EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:**

Cortez Puca Ana Cristina

Hurtado Tulmo Rebeca Nereida

## *JUSTIFICACIÓN*

En el Archivo General se puede encontrar información sobre los documentos que forman parte de la gestión documental, el mismo que es trascendental para el desarrollo de la empresa.

El Archivo General se concibe como un nuevo recurso de información a disposición de toda la empresa: personal de administración y servicios, producción etc. También, de todos los investigadores y aquellas personas interesadas en la información actual o histórica de la organización. La finalidad del archivo es proporcionar apoyo técnico, informativo y documental, así como garantizar su conservación.

La Organización y Manejo del Archivo General constituye un servicio responsable de recoger, organizar, evaluar y difundir la documentación de la empresa florícola “Rosas del Cotopaxi Cía. Ltda.”, desde que se recibe hasta su eliminación o conservación permanente. El archivo está formado por los documentos realizados o recibidos en el desarrollo de las funciones y actividades propias, por cualquier departamento o persona al servicio de la empresa, y contribuye así a la mejora de la eficacia y rentabilidad administrativas.

Es importante señalar que la entidad no cuenta con normas y procedimientos que permitan una correcta conservación de los documentos, teniendo como consecuencia un Archivo General convertido en una bodega de papeles, por lo tanto es necesario que una vez organizado, se proceda a la aplicación y cuidado permanente por parte de todo el personal administrativo, en especial de secretaría.

Por lo mencionado nace la necesidad de realizar y aplicar una propuesta que tiene como objetivo aportar con los conocimientos técnicos, en calidad de soporte para la organización y mejor manejo del archivo general, mismo que facilitará y agilizará la gestión administrativa, considerándolo también como parte de la buena imagen empresarial.

## ***OBJETIVOS***

### ***OBJETIVO GENERAL:***

Gozar de un archivo general, organizado mediante la aplicación y el manejo correcto de técnicas y sistemas; lo cual contribuirá en la ubicación oportuna de los mismos teniendo como resultado la eficiencia y eficacia de la Administración de los documentos en la empresa “Rosas del Cotopaxi Rocopax Cía. Ltda.”

### ***OBJETIVOS ESPECÍFICOS:***

- ❖ Aportar con los conocimientos teóricos y científicos adquiridos con el contenido relacionado a la organización de un archivo, para el correcto manejo, búsqueda y ubicación de la documentación.
- ❖ Contribuir con un sistema de Organización y Archivo inherente a la actividad y necesidad de la empresa “Rosas del Cotopaxi Rocopax Cía. Ltda.”
- ❖ Organizar el Archivo General e indicar su correcto manejo en la empresa “Rosas del Cotopaxi Rocopax Cía. Ltda.”



Native  
Blooms

Rosas del Cotopaxi  
E X X I D E  
QUALITY GROWERS & EXPORTERS

**ORGANIZACIÓN Y MANEJO DEL ARCHIVO GENERAL**

**Autoras:**

Cortez Puca Ana Cristina

Hurtado Tulmo Rebeca Nereida

## *INTRODUCCIÓN*

Los escenarios económicos en donde operan las empresas se caracterizan por ser proactivos, cambiantes, retadores, con grandes oportunidades, cuentan con un buen recurso humano, ejecutivos capacitados, capaces de actuar en estas características.

A todo ello se agrega, un cambio de época y no una época de cambios lo que se traduce en un verdadero proceso de anorexia estructural que vive la empresa moderna, estructuras en redes, el paso de mercados masivos a mercados segmentados y en general un ambiente poco propicio para "hacer carrera laboral", en empresas con estructuras desmontables, descartables, transportables, desechables y hasta virtuales que están en permanente cambio.

En este contexto el trabajo de secretaria tradicional pasa a constituir pieza de museo y surge una nueva actividad, la de una secretaria, asistente Emprendedora, una profesión de apoyo a la gestión.

La gerencia ante esta realidad de los cambios, grandes retos que hoy se dan en los escenarios, más en un turbulento, agresivo, riesgoso, incierto cono, debe contar con la colaboración de una secretaria ejecutiva, proactiva, que permita transitar exitosamente en este proceso se hace necesario, cada vez más, adquirir nuevos conocimientos, en un mundo en el que se maneja mucha información.

Definitivamente, la secretaria ejecutiva moderna desempeña en el presente un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad del gerente. Debe contar con una serie de atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente, cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser exitosas, poder cumplir éstas, con su misión, desempeñarse adecuadamente en los nuevos escenarios que el presente exige.

Muy válido cuando se comenta, que se tenga presente que la secretaria ejecutiva, es el brazo derecho del gerente pudiéndole sustituir en ciertos casos, incluso cuando este viaja. Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe.

Es necesario contar con conocimientos básicos de los actuales tópicos gerenciales modernos; a fin de interpretar el lenguaje de los actuales ejecutivos, saber los fundamentos básicos que la telemática presenta en función de un desempeño exitoso en el ejercicio funcional de la secretaria.

Haber alcanzado un buen crecimiento personal , empatía, trato, manejo adecuado de las interrelaciones humanas, servicio al cliente, amabilidad, asertividad, presencia, seguridad, autoestima alta, responsabilidad, moral, ética, aspiraciones, superación, creatividad, autoconocimiento de sí mismo.

A todo ello se debe considerar en la actualidad lo que aporta, en relación a un tópico que muchas empresas han descuidado, como es el concerniente que al igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras. Sobre todo desde mediados de los años noventa, cuando las tecnologías de la información y comunicación sacudieron hasta sus cimientos una serie de conceptos de la gestión empresarial.

Terminantemente es válido cuando se indica, que una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

El contenido de éste trabajo investigativo se compone por tres capítulos; el Capítulo I que está conformado por toda la información recopilada en fuentes primarias y secundarias, o denominado fundamentos teóricos los cuales permitieron orientar y guiar la investigación; el Capítulo II está conformado por los datos informativos, misión, visión, características y foda de la empresa, así como las técnicas de investigación que se aplicaron; el Capítulo III concerniente a la propuesta y aplicación, misma que tuvo como finalidad aplicar en la práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, ya que se utilizará todos los procedimientos para archivar la correspondencia interna y externa de la empresa, permitiendo una mejor gestión administrativa y a la vez dar una facilidad para seleccionar e identificar documentos que ayudan a los diferentes trámites.

Conscientes de la necesidad de capacitar al personal administrativo, indicando el correcto manejo y la importancia que se debe dar al Archivo General, así como también las normas y procedimientos para receptor, registrar, tramitar, clasificar, ordenar y archivar los documentos que genera y recibe la empresa. Se emprende el proceso de Organización y Manejo del Archivo General, con la finalidad de aportar en el mejoramiento de la gestión documental de la florícola en mención.

Para el procedimiento ha sido necesario dividir en dos secciones que son: Gestión de Documentos y Organización Física del Archivo.

En la primera unidad, consta la descripción del proceso que se aplica a la documentación escrita interna y externa, desde su recepción, registro, trámite despacho y archivo, así como la conformación de los grupos de documentos, el ciclo de vida de los mismos y los tipos de archivo.

En la segunda unidad, concerniente a la organización física del archivo, aquí se aplicará los mismos sistemas de archivo utilizados como son: cronológico ascendente y por asuntos; se analizará las técnicas de archivo, así como el espacio físico, archivadores y carpetas que serán utilizadas.

Cabe señalar que en la empresa la comunicación más utilizada es vía mail, es decir no se manipula tanto la correspondencia escrita, es por esa razón que no existen muchos documentos enviados, recibidos, etc.

Es importante conocer que el archivo cuenta con todos los recursos materiales financiados por gerencia, como contribución a la elaboración de éste excelente proyecto, realizado para una mejor función del Archivo General de la florícola “Rosas del Cotopaxi” Rocopax Cía. Ltda.

## **FUNCIONES QUE CUMPLE LA SECRETARIA DE LA EMPRESA “ROSAS DEL COTOPAXI”**

### **SECRETARIA**

- ❖ Ingreso de datos de producción de campo y postcosecha al formato de Excel.
- ❖ Ingreso de datos al sistema Venture.
- ❖ Entrega de llaves de oficinas, cuartos fríos y postcosecha a quién corresponda.
- ❖ Recibir y realizar llamadas telefónicas.
- ❖ Receptar fax, oficios y solicitudes, especialmente por temporada de navidad.
- ❖ Realización de informes diarios que se emite a la gerencia, ubicada en Quito, vía mail.
- ❖ Archivar documentos una vez tramitada de producción y demás, como responsable del mismo, ya que cada departamento tiene su archivo.
- ❖ Redactar memorándums.
- ❖ Actuar como secretaria en reuniones del personal administrativo.

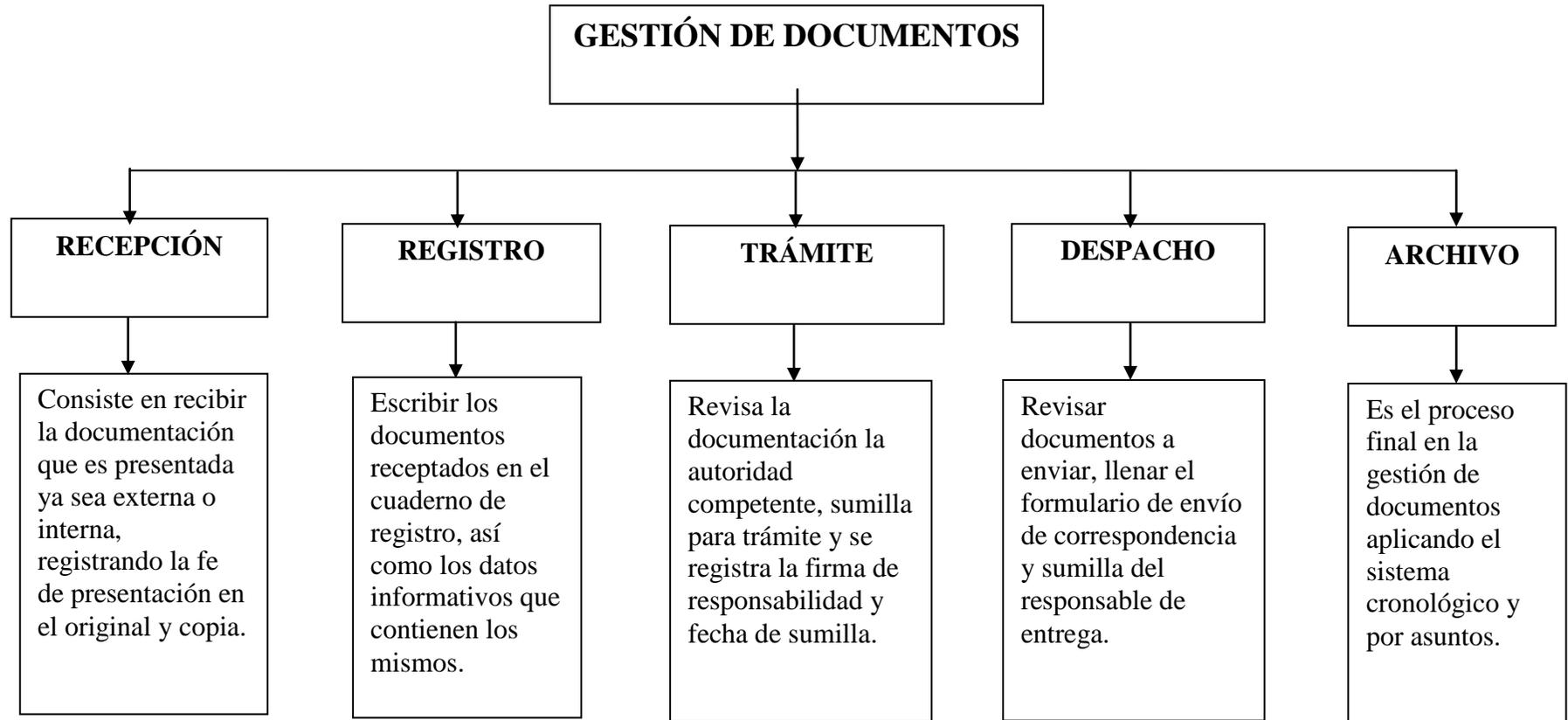
## ***GESTIÓN DE DOCUMENTOS***

La gestión documental se ocupa del proceso, almacenamiento, búsqueda, recuperación y distribución de documentos, desde su origen hasta su destino final, al conjunto de usuarios que operan en el mismo, con el objeto de facilitar su uso y conservación.

Actualmente la empresa cumple con el correcto proceso de gestionar los documentos, como son: las normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo de la organización, lo cual permite la recuperación de información, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía. Anteriormente no se llevaba este proceso es por esa razón que el archivo general se convirtió en un cúmulo de papeles, y desde ese entonces para el personal de la empresa ha sido difícil adquirir información o algún documento de años pasados debido al desperfecto en que se encontraba el archivo general.

En la secretaría la cual realiza también las funciones de departamento de producción, existe poca cantidad de documentos tanto recibidos y enviados, es debido a que todo trámite se lo realiza vía mail, por tal razón el promedio de documentos que se realiza anualmente es de 20, pero sin embargo en la empresa se maneja otro tipo de documentos como: contratos, órdenes de compra, etc., detallados más adelante.

**Gráfico N° 12**  
**GESTIÓN DE DOCUMENTOS**



Fuente: Rosas del Cotopaxi Cía. Ltda.  
Elaborado por: Las Investigadoras

## ***TIPOS DE ARCHIVO***

Unificando criterios y con el fin de agilizar la gestión documental referente a traslados, capacitación, rotación de personal, desempapelamiento de oficinas, organización y conservación de la documentación. Se plantea las siguientes políticas del Archivo General, de acuerdo a los procesos a seguir, para lograr el objetivo propuesto.

- ❖ Cada dependencia o departamento realizará el traslado de la documentación anualmente.
- ❖ Sólo se conservará en las oficinas la documentación del año en curso; el resto reposará en el Archivo General.
- ❖ No se presentarán problemas por el cambio de puesto de trabajo entre las secretarías, ya que el sistema queda implantado para siempre.
- ❖ El Archivo General contará con los recursos necesarios para la organización, conservación y recuperación de la documentación, en cualquier momento, a través de personal especializado en administración documental.

De su cumplimiento y continuidad, depende el éxito en la organización y recuperación de la información; la cual debe convertirse en un compromiso de la secretaría para con su labor.

Para lograr esto se manejarán tres tipos de archivo:

### ***ACTIVO:***

El que conserva cada dependencia por el transcurso del año.

### ***SEMIACTIVO:***

El que conserva el Archivo General y de acuerdo a unas políticas de retención podrá irse depurando nuevamente.

### ***INACTIVO O HISTORICO:***

Está constituido por aquellos documentos de carácter permanente, dada su relevancia. De igual manera se conservará en el Archivo General de la empresa.

### ***CONFORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE DOCUMENTOS***

El primer paso para la organización del archivo, es dividir la documentación en dos grandes grupos. Es decir conocer que clase o tipo de documentos existe en el archivo y para eso se clasificó en correspondencia externa y correspondencia interna.



**Correspondencia Externa:** Es cuando se trata de documentación de personas o instituciones ajenas a la empresa como por ejemplo:

- ❖ Iess
- ❖ Inspectoría de trabajo
- ❖ Gargueras
- ❖ Proveedores
- ❖ Agrocalidad
- ❖ Municipio

- ❖ Bomberos
- ❖ Bancos y escuelas

***Correspondencia Interna:*** Cuando se trata de correspondencia o notas interiores entre unidades o departamentos de la empresa. Es decir trámites administrativos, como por ejemplo:

- ❖ Informes
- ❖ Solicitudes
- ❖ Actas de finiquito

**GRUPO 1:                    *CORRESPONDENCIA EXTERNA***

- ❖ Contratos de trabajo
- ❖ Planillas del IESS
- ❖ Certificados médicos
- ❖ Notas de crédito
- ❖ Facturas
- ❖ Guías de Remisión
- ❖ Oficios
- ❖ Retenciones
- ❖ Notificaciones
- ❖ Invitaciones
- ❖ Reconocimientos

**GRUPO 2:                    *CORRESPONDENCIA INTERNA***

- ❖ Rol de pago
- ❖ Solicitud de vacaciones
- ❖ Memorándum
- ❖ Bitácoras de Guardias
- ❖ Nómina del personal
- ❖ Informe de producción
- ❖ Ordenes de embarque
- ❖ Informe de flor dada de bajas

***SELECCIÓN DOCUMENTAL***



Una vez que se hayan organizado los grupos de documentos, se procede a la selección documental que comprende:

- ❖ Conservación
- ❖ Descarte o destrucción

Esto con base en los parámetros que se dan a continuación:

***CONSERVACION:***

❖ ***Documentación de años anteriores:***

Son aquellos que por su contenido e importancia pueden trasladarse al Archivo General de Documentos para su organización y conservación.

❖ ***Documentación del año en curso:***

Estos deben permanecer en el archivo de la Dependencia, organizada en forma cronológica y por asuntos, de acuerdo a la división por grupos, descrita anteriormente.

❖ ***Otros documentos a conservar en la dependencia:***

Los documentos, así sean de años anteriores, que son utilizados frecuentemente para el desarrollo del trabajo, como proyectos, programas en marcha, historia de la dependencia entre otros, pueden conservarse en el archivo de gestión (activo) no es necesario su traslado al Archivo General.

❖ **DOCUMENTACIÓN A DESCARTAR O DESTRUIR:**

Se entiende por descartar “la destrucción física de unidades o series documentales que hayan perdido su valor administrativo, probatorio, constitutivo o extinto de derechos y que no hayan desarrollado, ni se prevea que vayan a desarrollar valores históricos.

Esta destrucción se debe realizar por cualquier método que no garantice la imposibilidad de reconstrucción de los documentos. El método de destrucción a utilizar en la empresa será el rasgado del documento, principalmente aquellas áreas que contienen sellos, firmas o información importante.

**Tabla N° 12**  
**DOCUMENTOS DEPURADOS**

<b>DOCUMENTO</b>	<b>RAZÓN</b>
Reembonches años 2006-2008	Formatos manuales de años anteriores y ahora existen en el sistema informático.
Flor dada de baja 2006-2009	Datos que ahora se los pueden encontrar en el sistema Venture.
Kardex de flor	Información que se encuentra en el sistema informático respectivo.
Copias requisiciones de bodega 2002-2009	No son utilizadas debido a que las originales se encuentran en el archivo de bodega.
Liquidación de compras anuladas 2002-2009	Formatos anteriores que actualmente ya no se trabaja con estos documentos.
Listas flor del día 2002-2009	Información que contiene el sistema informático, por ende ya no es de utilidad.
Listas flor nacional 2004	Información que contiene el sistema informático, por ende ya no es de utilidad.
Hojas de coordinación 2007-2008	Información que contiene el sistema informático, por ende ya no es de utilidad.

Elaborado por las investigadoras

## ***ORGANIZACIÓN FÍSICA DEL ARCHIVO***



Luego de haber realizado la separación de la documentación por grupos, la selección documental y el descarte, se procede a la organización física del archivo como tal. Para lo cual se procede así:

**1.** Todos los documentos fueron ordenados cuidadosamente (teniendo en cuenta que no se pierda información) en carpetas que estarán debidamente rotuladas en letra grande y clara respectivamente. Así:

**TEMA:** Va el asunto general de la documentación

**SUBTEMA:** Irá la subdivisión del asunto

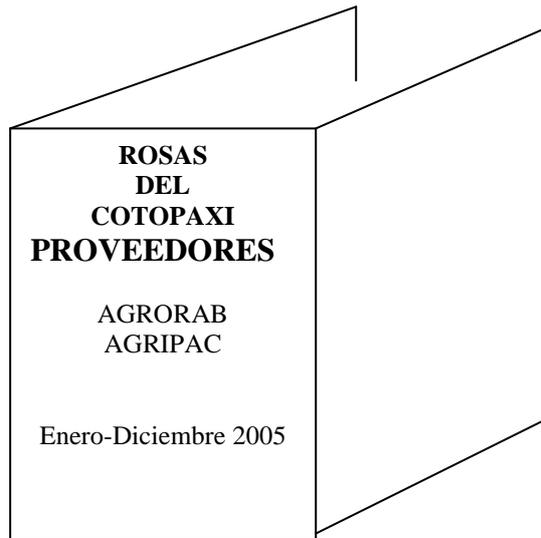
**FECHA:** Se anotan las fechas extremas de la documentación.

Ejemplo:

TEMA: Proveedores

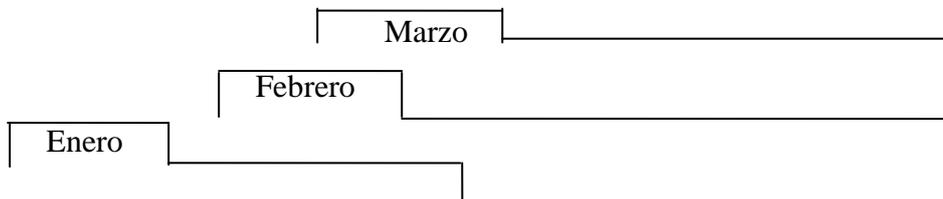
SUBTEMA: Agrorab, Agripac

FECHA: Enero- Diciembre 2005



3. La organización al interior de las carpetas debe ser de forma cronológica ascendente y por asuntos según corresponda.

Ejemplo:



4. Las carpetas serán subdivididas con pestañas de colores o llamados también separadores y rotuladas con letra muy clara.

5. Los documentos son archivados por años, es decir cada cuadrante de la estantería le corresponde a un año, dependiendo la abundancia de folders.

Ejemplo:

2000	2001	2002
2003	2004	2005

## ***SISTEMA DE CLASIFICACIÓN***

Toda acción requiere algún sistema de conservación intercambio, o procesamiento de información, y cada actividad demanda un tratamiento particular para la organización y administración eficaz de los documentos. Un sistema puede definirse como un conjunto de elementos interdependientes o interactivos que actúan como una unidad para satisfacer un objetivo específico.

La empresa utiliza los sistemas de clasificación de archivo que son: cronológico ascendente y por asuntos, debido a que son los más conocidos y usados por el personal administrativo, además porque considera los más correctos para el tipo de documentos con que manejan a diario. Tomando en consideración lo mencionado se aplicaron los mismos sistemas para la organización del archivo.

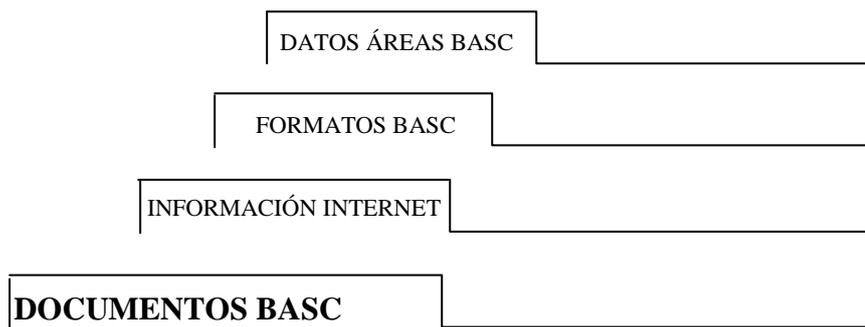
### ***SISTEMA CRONOLÓGICO ASCENDENTE***

Es el ordenamiento de documentos por fechas, empezando por enero y terminando en diciembre.

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

Si no es necesario dividir por años, se omiten los separadores de años. Igualmente, si no es necesario subdividir el material por los días del mes, se omite el sistema calendario dentro del mes y se limita la ordenación.

Es un sistema auxiliar, toda la documentación dentro de cada carpeta y sus subdivisiones de igual se emplea este sistema, de forma ascendente para facilitar la búsqueda de los documentos. Ejemplo:



### ***SISTEMA POR ASUNTOS***

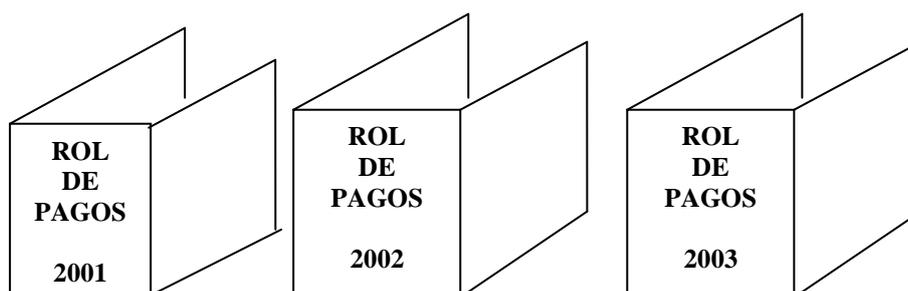
Es la ordenación de los documentos por tema, permite tener todos los documentos generados alrededor de un trámite o gestión.

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

Las casas comerciales, las fábricas, los almacenes, las instituciones educativas, en fin instituciones públicas y privadas utilizan el sistema por asuntos, porque permite clasificar por: artículos, productos, ramas de trabajo, documentos mercantiles, asuntos de personal, etc., es decir bajo temas específicos para una rápida y fácil localización de los documentos.

Las carpetas individuales se ordenan de acuerdo a la importancia de consulta, en primer lugar se colocan las de mayor movimiento. Tiene títulos principales que a su vez se dividen y se subdividen.

Ejemplo:



## ***ESPACIO FÍSICO Y MATERIALES***

Con el fin de garantizar la seguridad y permanencia de los documentos, se debe tomar en cuenta las siguientes precauciones respecto al local:

- Buena resistencia del piso
- Luz natural de ser posible
- No debe tener humedad
- Buena ventilación
- Instalación eléctrica protegida
- Muebles y equipos adecuados
- Espacio suficiente para el desplazamiento del usuario

El local destinado para el archivo de la empresa es muy reducido pero suficiente para el flujo de documentos con que se trabaja, lo importante es que reúne la mayoría de recomendaciones, por lo que es apto para la conservación de la documentación.

## ***ARCHIVADORES***

### ***Archivador Horizontal o de Gaveta***

Este mueble permite guardar carpetas, sin necesidad de sacar los cajones, por lo general son de metal pero los hay también de madera, cuentan con una cerradura para conservar con llave todo el archivador.

En este archivador se conservará los expedientes de todo el personal, es decir, nóminas, roles de pago, e información del personal, cabe mencionar que este

archivador ya existía en el archivo y como se encontraba en buen estado, se utilizó para este fin.



### *Estanterías Metálicas*

Son usadas para colocar en forma vertical las carpetas pendaflex, es decir la correspondencia interna y externa de años anteriores que sean útiles para la empresa, también se puede archivar planos, libros, como en este caso se archivó grandes álbumes de fotos de la reseña histórica de la institución. Se utilizó una estantería grande que ya existía y se envió hacer otra con las mismas características de la anterior.



### *Carpetas*

Están confeccionadas de cartulina o plástico, con un pliegue de expansión para que conserve su forma original aún cuando aumente su contenido, tiene una

pestaña para colocar el nombre que identifica la información que contiene en su interior, la misma que está dividida con pestañas o separadores para subdividir los temas o asuntos.

Este material para archivo ha sido seleccionado por su fácil manejo, además porque se ajusta a los muebles existentes, en ellas se archiva toda la correspondencia que pueda caber. Para este proyecto algunas carpetas que estaban óptimas para su uso fueron utilizadas y otras fueron adquiridas nuevas.



### ***REFERENCIA CRUZADA***

Es una ayuda ya que existen documentos que deben ser archivados en carpetas diferentes. En cada carpeta se coloca una hoja de referencia en donde figura el otro nombre con el cual se encuentra archivado el documento o abierta la carpeta.

Una referencia cruzada quiere decir que se dejan dos o más informaciones sobre una misma comunicación en diferentes lugares del archivo, en la cual debe estar detallada los siguientes datos:

- ❖ Fecha de la comunicación
- ❖ Remitente
- ❖ A quién está dirigida
- ❖ De qué trata (en forma resumida)
- ❖ El lugar, (folder o carpeta) en que se archivará la comunicación original

## **CONTROL PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS**

Uno de los objetivos del archivo es proporcionar la información o los documentos a quien lo requiere con la máxima celeridad. Los expedientes que se retiran del archivo con fines de consulta, investigación o información se controlan sustituyendo dicho material con el formulario “Préstamo de documentos”, el cual es retirado una vez devuelto el documento, este se archiva en una carpeta para su control. El personal administrativo está capacitado para llevar el correcto manejo del archivo y custodiar el mismo en caso de no encontrarse la secretaria y tuviera que ser otra persona el responsable del archivo.

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; se debe anotar los datos de acuerdo al siguiente formato:

<b>HOJA O FICHA DE SUSTITUCION</b> “Rosas del Cotopaxi” <b>ARCHIVO GENERAL</b>	
FECHA:.....	
Documento retirado.....	
.....	
A cargo de.....	
.....	
.....	
Para reintegrar	
.....	
FIRMA.....	
.....	

## ***PLANILLA DE REMISIÓN DE LOS DOCUMENTOS***

Para el correcto manejo del Archivo General y su permanente ordenación, se ha realizado una planilla de remisión de los documentos para que cada responsable de los departamentos u dependencias estén en la obligación de pasar anualmente la documentación a que repose en el Archivo General, para lo cual se tuvo la aceptación y compromiso de cada uno del personal administrativo. Los datos a completar son:

**1. DEPENDENCIA:** Se coloca el nombre de la Dependencia o departamento que hace el envío de documentación al Archivo General.

**2. FECHA:** Incluye la fecha en que se entrega la documentación al Archivo General.

**3. TEMA O ASUNTO:** Se anota de manera muy completa el nombre del folder o carpeta que contiene la documentación.

**4. CANTIDAD:** Se coloca en números la cantidad de fólderres que hacen relación al mismo asunto.

**5. AÑOS QUE COMPRENDE:** Hace relación a las fechas que comprende la documentación, se coloca únicamente mes y año.

**6. CONSERVACIÓN:** Se señala con una X el tipo de conservación que se necesita dar a la documentación, esta puede ser:

❖ **PERMANENTE:** Se da solo a la documentación de carácter muy importante tendiente a convertirse en histórica o que haga relación a momentos de trascendental importancia para la empresa.

❖ **TRANSITORIO:** Se incluye dentro de este grupo la documentación cuya información es de carácter temporal y que dado su contenido no se hace fundamental guardarla en el archivo permanentemente. Debe por eso indicarse el número de años a conservar desde el mismo momento que sale del Departamento que envía la documentación.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Finalizado el trabajo de investigación se estableció las siguientes conclusiones y recomendaciones.

### *Conclusiones*

- ❖ El presente trabajo investigativo, ha demostrado la importancia que tiene el archivo en una empresa o institución y el correcto manejo que se le debe dar a este.
- ❖ El archivo general es aquel en dónde reposa la documentación de cada uno de los departamentos, conservando así información de mucho valor para la organización.
- ❖ La organización del archivo general y su correcto manejo permite ubicar un documento con exactitud y agilizar la gestión.
- ❖ El contar con un archivo organizado con técnicas, sistemas y procedimientos ayuda o facilita el trabajo de la secretaria.
- ❖ El saber utilizar de una manera ordenada el archivo, permitirá conservarlo en buen estado y mantener bien custodiados todos los documentos archivados.
- ❖ Y por último el archivo general organizado ayudará a solucionar múltiples problemas dentro de los trámites burocráticos y así lograr darle agilidad y prestigio a la empresa.

### ***Recomendaciones***

Concluido con el presente trabajo y luego de organizar el archivo general e indicando su correcto manejo en la empresa florícola “Rosas del Cotopaxi Rocopax Cía. Ltda.”, se recomienda:

- ❖ Conservación del archivo general correctamente organizado a fin de tener los documentos bien ordenados.
- ❖ La documentación deberá ser trasladada de los archivos de cada departamento al archivo general cada fin de año registrando los datos de la misma.
- ❖ Realizar limpieza y darle el mantenimiento al departamento del archivo general de manera que no exista polvo o animales que puedan afectar a la documentación.
- ❖ Los sistemas de clasificación y archivo seleccionado para los documentos deben mantenerse, para evitar inconvenientes en el proceso de archivar la correspondencia o al ser requeridos.
- ❖ Aplicar el correcto manejo del archivo para conocer con exactitud la ubicación de los documentos y darle el funcionamiento que merece el archivo.
- ❖ Realizar cursos de capacitación permanentes sobre el archivo dirigido a todo el personal administrativo, quienes son los que utilizarán frecuentemente el archivo general y por ende deberán estar siempre actualizados e instruidos en este tema.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### ***CITADA***

- DITTEL, de Uribe Martha, Técnicas Modernas de Archivo, 1987, Pág. 2.
- EDITORIAL, Mack Graw, Enciclopedia de la Secretaria Moderna, 1994, Págs. 129 y 126.
- FAYOL, Henry, Administración, 2000, Pág. 15.
- PAVÓN Arturo, Técnicas y Sistemas de Documentación y Archivo, 1991, Págs. 32 y 33.

### ***CONSULTADA***

- GALBAN, Escobedo José, Tratado de Administración General, 1993, Pág. 23.
- GONZÁLES, Alcalá Mayra, La Secretaria Ejecutiva Tomo I, 1987, Pág. 28.
- GONZALES, Amada G. Aptitud Secretarial, 1987, Pág. 171.
- GONZALES, Amada G. Hágase Secretaria Usted mismo tomo 1, Aptitud Secretarial, 1987, Págs. 110 y 173.
- MORENO, Clemencia, Elaboración de un Manual de archivo, edición 1996.
- PAVÓN Arturo, Técnicas y Sistemas de Documentación y Archivo, 1991, Págs. 32 y 33.
- VILLACIS, de Ginez, Zoila, Manual de Archivo 2, 1988, Pág. 18.

### ***ELECTRÓNICA***

- LAZCANO, Salazar Laura, <http://www.ite.educacion.es/w3/eos/RecursosFP/..../modulo/m1u7>.
- PEREZ, García Francisco Javier, <http://www.mailxmail.com/...manejo-organización.../organización-documentos-descripción-selección-documental>
- SERRATORE, Garropoli Romina Paola, [http://www.academiadedalo.com/...archivos/ Gestion\\_Archivos](http://www.academiadedalo.com/...archivos/ Gestion_Archivos).
- VALIENTE, Juan, <http://www.mailxmail.com/curso-archivística-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero>

# ANEXOS



## ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA FLORÍCOLA “ROSAS DEL COTOPAXI Cía Ltda”

**OBJETIVO:** Diagnosticar el problema del Archivo General, para la organización técnica-sistemática y mejor manejo del mismo en la empresa “Rosas del Cotopaxi Rocopax Cía. Ltda.”

**Lea detenidamente y conteste las preguntas marcando con una “X”**

1. ¿Cuál considera que son los benéficos de poseer un archivo debidamente organizado?

- a) Ágil trámite administrativo   
b) Prontitud en ubicar un documento

2. ¿Por qué considera importante la existencia de un Archivo General en la empresa Rosas del Cotopaxi?

- a) Porque se puede obtener información en forma inmediata   
b) Porque asegura la conservación indefinida de documentos valiosos

3. ¿Existe en su empresa normas de procedimientos para: la organización, préstamos, custodia y tiempo de vida de los documentos del archivo?

- SI   
NO

4. ¿Cómo calificaría la organización documental que se lleva a cabo en la empresa Rosas del Cotopaxi?

- Muy Bueno   
Bueno   
Regular   
Deficiente

5. ¿Considera que mediante la organización del archivo general de la empresa Rosas del Cotopaxi, se podrá mejorar la gestión documental de la misma?

SI   
NO

6. ¿Considera importante que los responsables del archivo, reciban capacitación en esta área?

SI   
NO

7. ¿Cree que una apropiada organización documental, ayudaría a mejorar el archivo?

SI   
NO

8. ¿Cuándo requiere un documento del archivo, de qué forma es atendido?

Oportunamente   
Tardíamente   
No es atendido

9. ¿Existe en su empresa procedimientos para la organización de documentos?

SI   
NO

10. ¿Colaboraría Usted para organizar el Archivo General de la empresa Rosas del Cotopaxi, con el fin de agilizar los trámites burocráticos, tanto internos como externos?

SI   
NO

**Agradecemos su colaboración por responder con veracidad a esta encuesta**

## ESTADO DEL ARCHIVO GENERAL ANTERIOR



## ARCHIVO GENERAL ACTUAL





### ROTULACIÓN DE CARPETAS





**DOCUMENTOS ORGANIZADOS EN EL ARCHIVADOR DE GAVETAS**



