



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

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**TESIS DE GRADO**

**TÍTULO:**

**MANUAL PARA EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA DE TV  
COLOR CANAL 36 DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE  
COTOPAXI.**

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

**AUTORES:**

Chicaiza Cando Mónica Margoth  
Quishpe Chicaiza Nancy Guadalupe

**DIRECTORA:**

Ing. Palma Corrales Eliana Nathalie

**LATACUNGA – ECUADOR**

Julio 2013

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “MANUAL PARA EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA DE TV COLOR CANAL 36 DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

.....  
Mónica Margoth Chicaiza Cando  
C.I. 1722761689

.....  
Nancy Guadalupe Quishpe Chicaiza  
C.I. 1723527519

## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema: “MANUAL PARA EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA DE TV COLOR DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”, de las postulantes Chicaiza Cando Mónica Margoth y Quishpe Chicaiza Nancy Guadalupe, 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 Validación de Tesis 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, Julio 2013

Directora

Firma

Ing. Palma Corrales Eliana Nathalie

## **AGRADECIMIENTO**

*Noble es la causa que nos impulsa a sentirnos satisfechas, después de haber transcurrido mucho tiempo por el camino difícil de nuestra formación. Por esta razón, debemos gratitud enorme a la institución que nos formó como profesionales de manera especial agradecemos a nuestra tutora Ing. Eliana Palma y nuestros profesores, por su dedicación en el cumplimiento del mismo ya que ellos nos dieron lo mejor de sí, en nuestra breve estancia. A Dios por todas sus bendiciones y permitirnos hacer nuestros sueños una realidad, a nuestros padres por su ejemplo y enseñanzas su apoyo incondicional, moral y todo su amor ya que con la ayuda de ellos no hubiésemos llegado hacer las personas que hoy somos y cumplir con nuestra meta tan anhelada de todo corazón gracias por habernos dado el don de la vida.*

*Mónica y Nancy*

### **DEDICATORIA I**

*A dios por darme fortaleza y sabiduría, para culminar mi carrera.*

*A mi mamita querida Olga Cando, por el apoyo fundamental en mi vida por ser mi amiga, mi confidente, por estar siempre dispuesta a prestarme su ayuda incondicional cuando lo he necesitado y a mi hermano Alex por ser incondicional.*

*Mi mis dos grandes tesoros, mis dos hijas Mishell y Eliana, porque por ellas no me he detenido en mi camino, he buscado el éxito por ser una madre ejemplar, ellas con sus caritas sonrientes han alegrado mi vida cuando me he sentido triste y sin ánimo de seguir.*

*A mi esposo Andrés Sánchez por ser el pilar fundamental de mi vida quien supo estar a mi lado y apoyarme en los momentos más difíciles.*

*Y por último a todos quienes creyeron en mí, confiaron en mi dedicación y capacidad para cumplir mis metas.*

*Mónica Chicaiza*

## **DEDICATORIA II**

*A Dios por darme confianza y sabiduría, guiando mi camino y permitiendo culminar mis metas con éxito.*

*A mi papito Rodolfo y a mi mamita Margarita, por darme su apoyo incondicional, porque supieron guiar mi camino, con ejemplos dignos de superación, en especial por sus sabios consejos en momentos oscuros de mi vida.*

*A mis hermanos Iván, Geovanny, Anita y Pilar, por compartir momentos significativos y valiosos de mi vida.*

*A mi enamorado Jorge por ayudarme a confiar en mí y mis logros, brindarme su amor y su apoyo.*

*Y a todos quienes supieron confiar en mi dedicación.*

*Nancy Quishpe*

# ÍNDICE

	Pág. #
PORTADA.....	i
AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA I.....	v
DEDICATORIA II.....	vi
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii

## CAPITULO I

	Pág. #
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	3
1.3. MARCO TEÓRICO .....	3
1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	3
1.3.2 GESTIÓN DOCUMENTAL .....	4
1.3.3 ORIGEN .....	5
1.3.3.2 BENEFICIOS GESTIÓN DOCUMENTAL .....	6

<b>1.3.4 ADMINISTRACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3.4.1 DEFINICIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3.4.2 ASPECTOS IMPORTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3.4.3 DOCUMENTOS Y REGISTROS REQUERIDOS.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3.5 PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3.6 ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.7 MANUAL DE MANEJO PARA LA CORRESPONDENCIA.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.7.1 CORRESPONDENCIA RECIBIDA.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.7.2 LIBRO DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA.....</b>	<b>17</b>

## **CAPITULO II**

	<b>Pág. #</b>
<b>2. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.1 MISIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>2.1.2 VISIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>2.1.3 OBJETIVOS.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2 DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>2.3 METODOLOGÍA.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3.1 INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3.2 MÉTODOS Y TÉCNICAS A SER EMPLEADAS.....</b>	<b>28</b>
<b>2.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>28</b>



2.4.1 OBSERVACIÓN .....	28
2.4.2 ENTREVISTA.....	29
2.4.3 ENCUESTA .....	29
2.5 UNIDAD DE ESTUDIO.....	30
2.5.1 POBLACIÓN .....	30
2.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
2.6.1 ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN .....	31
2.6.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE TV. COLOR.....	31
2.7 ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DEL PERSONAL QUE LABORA EN TV COLOR .....	33
2.8 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA LAS SECRETARIAS Y RECEPCIONISTAS .....	41
2.9 COMPROBACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	42
CONCLUSIONES .....	43
RECOMENDACIONES .....	44

### CAPITULO III

	Pág. #
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	1
3.1 JUSTIFICACIÓN.....	2
3.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	4
3.3 INTRODUCCIÓN.....	5

## MANUAL PARA EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA

	Pág. #
RESEÑA HISTÓRICA.....	7
MISIÓN Y VISIÓN.....	8
OBJETIVOS.....	9
FODA.....	10
RECEPCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA.....	12
MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA.....	13
LIBRO DE REGISTRO.....	15
RADICACIÓN DE ARCHIVO.....	16
ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN.....	17
DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSMISIÓN.....	18
AGRUPACIONES DOCUMENTALES.....	19
SERIE DE EXPEDIENTES.....	20
CARPETA DE ASUNTOS.....	21
DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE CONSTANCIA.....	22
TIPOS DE MOBILIARIOS Y MATERIALES.....	23
DOCUMENTOS DE APOYO INFORMÁTICO.....	24
FUNCIONES DEL COORDINADOR DE ARCHIVO.....	25
ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO DE GESTIÓN.....	26

<b>CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL.....</b>	<b>28</b>
<b>TRANSFERENCIA DEL ARCHIVO.....</b>	<b>29</b>
<b>PRÉSTAMO DE LOS DOCUMENTOS.....</b>	<b>32</b>
<b>REGISTRO DEL PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>33</b>
<b>CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....</b>	<b>36</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>39</b>

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS DEL MANUAL**

	<b>Pág. #</b>
<b>GRAFICO N° 1 RECEPCIÓN Y CONTROL.....</b>	<b>12</b>
<b>GRAFICO N° 2 LIBROS DE REGISTRO.....</b>	<b>15</b>
<b>GRAFICO N° 3 RADICACIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>GRAFICO N° 4 ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>GRAFICO N° 5 ÚTILES DE OFICINA.....</b>	<b>18</b>
<b>GRAFICO N° 6 EXPEDIENTES DE CONTRATOS.....</b>	<b>19</b>
<b>GRAFICO N° 7 SERIE DE EXPEDIENTES.....</b>	<b>20</b>
<b>GRAFICO N° 8 CARPETAS POR ASUNTOS.....</b>	<b>21</b>
<b>GRAFICO N° 9 DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>22</b>
<b>GRAFICO N° 10 MOBILIARIO Y MATERIALES.....</b>	<b>23</b>

<b>GRAFICO N° 11 DOCUMENTOS DE APOYO INFORMÁTICO.....</b>	<b>24</b>
<b>GRAFICO N° 12 FUNCIONES DEL COORDINADOR DE ARCHIVO.....</b>	<b>25</b>
<b>GRAFICO N° 13 ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO.....</b>	<b>26</b>
<b>GRAFICO N° 14 CUADRO DOCUMENTAL.....</b>	<b>28</b>
<b>GRAFICO N° 15 NORMAS Y TÉCNICAS.....</b>	<b>29</b>
<b>GRAFICO N° 16 PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>32</b>
<b>GRAFICO N° 17 REGISTRO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>32</b>
<b>GRAFICO N° 18 CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....</b>	<b>36</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág. #
<b>GRÁFICO 1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....</b>	<b>3</b>
<b>GRÁFICO 2 PREGUNTA NÚMERO 1 .....</b>	<b>33</b>
<b>GRÁFICO 3 PREGUNTA NÚMERO 2 .....</b>	<b>34</b>
<b>GRÁFICO 4 PREGUNTA NÚMERO 3 .....</b>	<b>35</b>
<b>GRÁFICO 6 PREGUNTA NÚMERO 5 .....</b>	<b>37</b>
<b>GRÁFICO 7 PREGUNTA NÚMERO 6 .....</b>	<b>38</b>
<b>GRÁFICO 8 PREGUNTA NÚMERO 7 .....</b>	<b>39</b>
<b>GRÁFICO 9 PREGUNTA NÚMERO 8 .....</b>	<b>40</b>

## INDICE DE TABLAS

	Pág. #
TABLA # 1 ASPECTOS IMPORTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN .....	7
TABLA # 2 DOCUMENTOS Y REGISTROS REQUERIDOS.....	8
TABLA # 3 FODA- TV COLOR.....	20
TABLA # 4 INSTALACIONES DE TV COLOR DE COTOPAXI .....	27
TABLA # 5 PREGUNTA N° 1 .....	30
TABLA # 6 PREGUNTA N° 2 .....	31
TABLA # 7 PREGUNTA N° 4 .....	33
TABLA # 8 PREGUNTA N°3 .....	32
TABLA # 9 PREGUNTA N°5 .....	34
TABLA # 10 PREGUNTA N°6 .....	35
TABLA # 11 PREGUNTA N°7 .....	36
TABLA # 12 PREGUNTA N°8 .....	37



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
Latacunga – Ecuador

---

**TEMA:** “Manual para el Manejo de Correspondencia De Tv Color del Cantón Latacunga, Provincia De Cotopaxi.”

**Autoras:** Chicaiza Mónica

Quishpe Nancy

## RESUMEN

TV Color canal 36 de la provincia de Cotopaxi ubicado en el cantón Latacunga, inicia sus actividades en el año 2002, su misión es contribuir al bienestar en la comunidad, siendo el medio de comunicación donde se conjuga la consigna de informar, entretener y educar. Impulsando así que los televidentes tengan una alternativa fresca y con veracidad. El presente trabajo investigativo se ha desarrollado con la finalidad de crear un manual para el manejo de la correspondencia, ayudando a mantener una adecuada organización de los documentos existentes dentro de la Institución, debido a que la información producida se convierte en parte fundamental de su vida empresarial y el desarrollo administrativo. La técnica de la encuesta, entrevista y ficha de observación, con un respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos, ayudó a entender de mejor manera el problema existente. Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se pudo diseñar el sistema de archivo, recopilando información completa y detallada de los sistemas de ordenación creados dentro de los departamentos. La investigación realizada ha aportado de manera significativa identificando y resolviendo los problemas encontrados, además ayuda al cumplimiento de metas y objetivos planteadas, contando exitosamente con la participación de todos sus directivos y administrativos, comprometiéndose a continuar con la utilización del manual de manejo de la correspondencia, evitando volver a problemas pasados como la desorganización documental.

Palabras claves: organización, manual, correspondencia, información, desorganización documental.



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

---

**THEME: “Correspondence Management Manual of the TV Color Channel in Latacunga Canton, Cotopaxi Province”.**

**Authors:** Chicaiza Mónica

Quishpe Nancy

**ABSTRACT**

TV Color “Channel 36” of Cotopaxi province located in Latacunga city started its activation in 2002. Its mission is to contribute with the community therefore it is a media with an informative, educative and entertainment goal. This channel offers viewers a new alternative with a variety of programs.

The present research has been developed with the goal to create a manual to manage institutional mails through which the institution may organize all documents in a better form because all of its information becomes an essential part of the institutional life and administrative progress. The technics of survey, interview and observation guide and the analysis and interpretation of the results gotten, helped to understand the problem.

Taking into account the results, it was possible to design the files system, getting complete and detailed information of organization systems created in each area. This study has contributed in a great way to identify and solve found problems. It also helps to fulfill with the objectives of the institution through all directories and administrative staff’s participation, which compromise to continue with the use of the correspondence management manual to avoid future problems like files disorganization.



## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **CHICAIZA CANDO MÓNICA MARGOTH, QUISHPE CHICAIZA NANCY GUADALUPE**, cuyo título versa “**MANUAL PARA EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA DE TV COLOR DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI**”, **DEL PERIODO NOVIEMBRE 2012** , lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, mayo 13 del 2013

Atentamente,

Lic. Ana Lucia Constante Noroña  
**DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**  
**C.C. 050259647-1**



## INTRODUCCIÓN

En nuestro País la falta de conocimientos sobre el manejo de la correspondencia ha recaído notablemente, el tema de la correspondencia se da en todo el mundo ya que en toda empresa debe existir el conocimiento de cómo manejar la correspondencia.

Todos estos antecedentes anteriormente mencionados han permitido que en la actualidad las empresas tengan presente de cómo manejar la correspondencia, para dar un excelente servicio y obtener una buena comunicación dentro y fuera de la empresa.

De la investigación realizada se puede decir que en la Provincia de Cotopaxi existe un déficit de conocimiento acerca del manejo de la correspondencia ocasionando una mala comunicación interna y externa en las diferentes empresas.

Toda documentación que llega a una oficina tiene que recibirse, atenderse, cuidarse y archivarse correctamente si se quiere que la oficina progrese en su actividad.

Para la entrega - recepción debe existir un estricto control mediante una constancia escrita por parte de quien recibe.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** El presente capítulo contiene los conocimientos científicos los cuales sustentaran la investigación, iniciando con la descripción del concepto de archivo y su aparición sirviendo como fundamento para nuestra investigación, después de un

análisis exhaustivo, se pudo determinar las categorías fundamentales las cuales nos servirán como guía para un perfecto desarrollo del sistema de archivo tomando en cuenta los conceptos básicos para la elaboración del marco teórico, iniciando con la conceptualización de la archivística a fin de entender cuál es su objetivo y la finalidad de la archivística que es la creación de técnicas y principios que permitan un correcto manejo de documentos para una adecuada conservación.

**Capítulo II:** En este capítulo se realiza una breve caracterización de TV COLOR CANAL 36, en la cual se presenta la reseña histórica, inicio de sus actividades dentro de la Ciudad de Latacunga, así como la Misión y su Visión, lo cual esta direccionado a los objetivos que quiere alcanzar a un futuro próximo.

Mediante la recolección de datos que se obtuvo al realizar las respectivas encuestas se logró un diagnostico situacional de TV COLOR CANAL 36, permitió conocer de manera global el problema actual de la Institución que ayudara a establecer la dificultad del estudio.

**Capítulo III:** En el tercer capítulo se desarrollara la propuesta establecida al inicio de la investigación, la misma que consta en la implementación del manual de manejo de la correspondencia. Ejecutando las primeras tareas administrativas que permitan una correcta organización documental, seguido del diseño de organización documental con el personal que labora en la empresa.

# **CAPITULO I**

## **1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.1 ANTECEDENTES**

El mal manejo de la correspondencia origina un bajo rendimiento en las competencias laborales de las instalaciones de TV COLOR CANAL 36, debido a que la mayoría de los empleados desconoce cómo manejar la correspondencia y la buena comunicación tanto interna como externa dentro de la institución. En vista de la problemática planteada dentro de las instalaciones de TV COLOR CANAL 36, se ha detectado la necesidad de analizar e implementar un manual de manejo de la correspondencia para una mejor eficiencia y eficacia en atención al cliente.

El presente manual se realizará en las instalaciones de TV COLOR CANAL 36 ubicada en el Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi en el periodo 2011-2012. Para sustentar esta investigación se tomaron en cuenta como antecedente los siguientes estudios previos.

Los antecedentes que a continuación se citan, proporciona a la investigación una base teórica que sustenta el problema planteado.

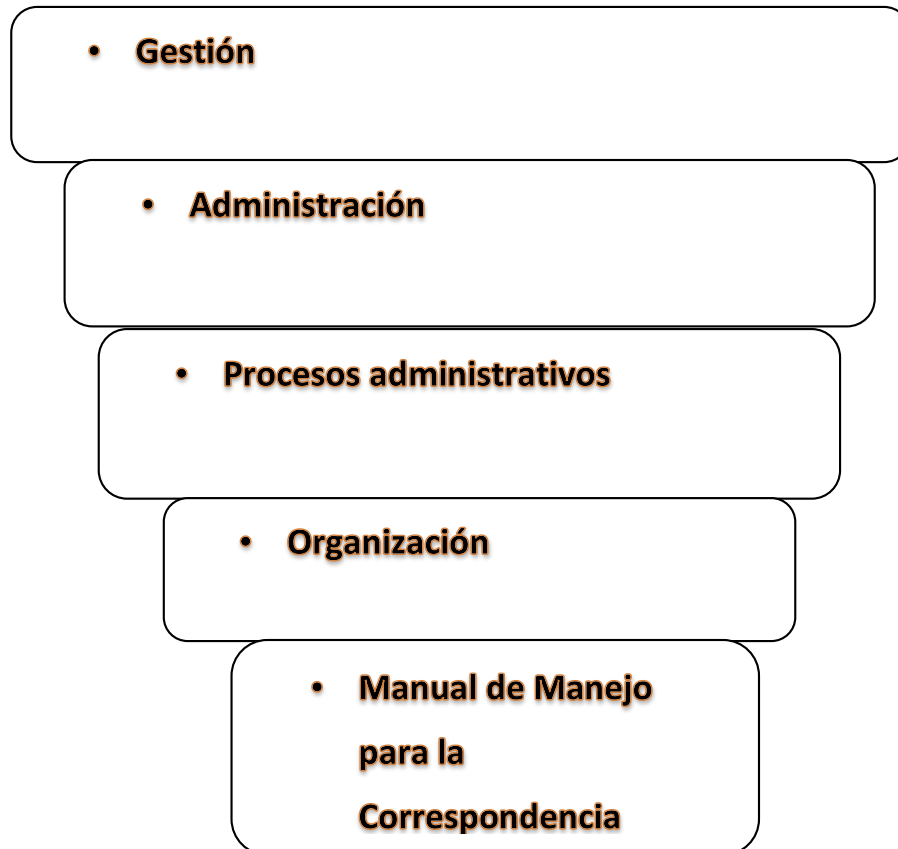
En Quito se Desarrolló un manual para el manejo de la correspondencia, Cuyo objetivo fue permitir el control eficiente de los procesos registrados de la oficina subalterna del Municipio. El desarrollo del proyecto anteriormente mencionado se relacionan con el problema que hemos planteado es la de un manual de manejo de la correspondencia para lograr un cambio en los procesos llevados a cabo por el control de inventario.

En la Universidad Particular de Loja Implementaron un Sistema Automatizado de Correspondencia y Control de Documentos. Donde su objetivo fue el de Coordinar con la participación de las demás dependencias del Departamento, el diseño, dirección e implementación del sistema general de información administrativa del sector Público integrado, entre otros, por los subsistemas de organización Institucional de gestión de recursos materiales y físicos y el desarrollo administrativo, en coordinación con los demás organigramas competentes en sistemas de información. Administra el Centro de Computo del Departamento y el Sistema Informático del mismo.

Por otra parte para el problema planteado en esta investigación se diseñara un manual para el manejo de la correspondencia y se debe coordinar con datos de otros entes con el organismo interesado en implantar dicho manual.

## 1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

GRAFICO N° 1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: propia  
Elaborado por: Tesistas

## 1.3. MARCO TEÓRICO

### 1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

BARRERA Pérez, Amanda “Programa De Gestión Administrativa, del Archivo General de la nación de Colombia”,2005, define: “conjunto de actividades administrativas y técnicas destinadas a la planificación, manejo y organización de la

documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”. Pág. N° 3.

Se dice que la gestión administrativa detalla las operaciones para el desarrollo de los procesos de la administración documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos, al cumplir con cada uno de los pasos establecidos se podrá decir que se ha cumplido con una adecuada correcta gestión de la información que se produce o se receipta dentro de cada empresa.

### **1.3.2 GESTIÓN DOCUMENTAL**

THIERRY, Meyssan, Gestión Documental 1999. “Se entiende por Gestión es la capacidad de la institución para definir, y alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles”. Pág. N° 25.

Se dice que la gestión documental detalla las operaciones para el desarrollo de los procesos y de la administración documental al interior de cada entidad tales como: elaboración, recepción, distribución, trámite y conservación, al cumplir cada uno de los pasos establecidos se podrá decir que se ha cumplido con una adecuada y correcta gestión que se produce dentro de la empresa.

THIERRY, Meyssan, Gestión Documental 1999. “Son técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, 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”. Pág. N° 25.

Entonces, la gestión consiste, en el tratamiento y conservación que se da a los documentos, desde el principio de su ciclo de vida, es decir la producción del mismo, hasta su eliminación o conservación permanente. La gestión de documentos se ha transformado en un término bastante usual en la Sociedad de Información, debido al creciente desarrollo de la información y la generación de contenidos que esto conlleva y su repercusión en las organizaciones que la utilizan cotidianamente. En este nuevo escenario los profesionales de la Información, debemos conocer cuáles son sus diferencias e implicancias, organizar la magnitud de contenidos de información.

### **1.3.3 ORIGEN**

THIERRY, Meyssan, Gestión Documental 1999. Es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales”. Pág. N° 25.

Para el grupo de tesis la gestión documental es el conjunto de normas usadas para administrar los documentos de una organización o una empresa, lo cual permiten la recuperación de información y determina el tiempo que los documentos deben guardarse o eliminar los que ya no sirven.

### **1.3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

- Manejo de grandes volúmenes de documentación.
- Garantía de acceso a la información más actual.
- Mantenimiento coherente de la información procedente de diferentes compañías y organizaciones.
- Definición de flujos de trabajo en el sistema para la gestión de procesos operativos entre departamentos y empresas externas.
- Control de acceso a la información.
- Seguridad ante la posible pérdida de documentación.

### **1.3.3.2 BENEFICIOS GESTIÓN DOCUMENTAL**

- Organización del archivo de documentos impresos.
- Acceso rápido, fácil y seguro a los documentos y datos de la empresa.
- Reducción de la circulación de documentos y registros en papel.
- Automatización de las actividades requeridas para el proceso de control de documentos.
- Agilidad en el proceso de emisión y revisión de documentos.
- Eliminación de copias obsoletas en poder de los usuarios.



- Control sobre los préstamos y las devoluciones de los documentos del archivo.

### **1.3.4 ADMINISTRACIÓN**

#### **1.3.4.1 DEFINICIÓN**

HENRY, Kissinger, Administración de Documentos 2002. “Administra todos los documentos del sistema de calidad para asegurar la disponibilidad de la información para aquellos que la requieren. Demostrar que se tiene un proceso de control de los documentos que incluya el acceso, la revisión y la disposición de las versiones obsoletas”. Pág. N° 70.

Las tesis consideran que la administración es una disciplina de conocimientos y principios que comprende funciones y actividades que deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización de la información y así dando a conocer que tienen un proceso de control de los documentos.

#### **1.3.4.2 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL**

Es un sistema de apoyo a la organización y tiene como objetivos

- Establecer los procedimientos para ejecutar rápidamente los trámites de los documentos que se procesan.
- Proporcionar información cierta y rápida de los documentos que tramitan.

- Realizar el control de los documentos que se crean, procesan y archivan.
- Recepción y Orientación.
- Registro y Distribución.
- Archivo.

#### **1.3.4.4 GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN**

ALOS, Ruesta, Administración Documental 1998 “En una Institución, día a día se hacen pequeñas mejoras, para tener toda la información lo más accesibles posible. En los momentos más intensos del trabajo, es muy importante encontrar la documentación fácilmente y con rapidez”. Pág. N° 48.

Las tesis consideran este concepto como tal es parte importante en el desarrollo de una entidad, ya que si miramos tiempos pasados los archivos de la misma no tenían un orden específico y era una tarea difícil para el encargado llegar a obtener una información determinada, detalle que podía hacerlo tardar horas buscando la misma.

### 1.3.4.2 ASPECTOS IMPORTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN

**CUADRO N° 2 ASPECTOS IMPORTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN**

<b>Aspecto</b>	<b>Esto incluye</b>
Acceso	Una organización de los documentos en una estructura que permita la consulta fácil de la información  Un encadenamiento de los documentos que contienen información relacionada  Un diseño de los formatos de los documentos que facilite el acceso a la información
Revisión, actualización y destrucción	Los documentos nuevos y las revisiones son realizadas y aprobadas por personal autorizado con la suficiente experiencia e información en el tema  Las revisiones y actualizaciones se realizan con suficiente material de referencia y soporte  Todos los documentos obsoletos son desechados  Los cambios en los documentos revisados son identificados, si es práctico, en el documento mismo, o en una hoja de notificación de cambios revisiones periódicas de cada documento.



Fuente: Propia  
Elaborado Por: tesistas

Para el grupo de tesistas los aspectos más importantes de la administración son organización de los documentos, diseño de los formatos de los documentos que facilite el acceso a la información y actualización del suficiente material y soporte.

### 1.3.4.3 DOCUMENTOS Y REGISTROS REQUERIDOS

#### CUADRO N° 3

#### DOCUMENTOS Y REGISTROS REQUERIDOS

<b>En los documentos</b>	<b>Hay que incluir información acerca de:</b>
	<p>El sistema de control de documentos y sus procedimientos.</p> <p>La lista maestra de documentos o un medio similar de índice de documentos.</p> <p>Quienes autorizan los documentos y sus cambios.</p> <p>El programa de revisiones periódicas.</p>
<b>En los registros de calidad</b>	<b>Hay que incluir información acerca de:</b>
	<p>Las listas de distribución de copias. Los resultados de las revisiones de los documentos. La información que respalda cada documento. La naturaleza de los cambios.</p>

Fuete: Propia

Elaborado: Por las tesisas

El grupo de tesisas manifiestan que la administración documental es una organización de los documentos que permite la consulta fácil de la documentación, con un índice de referencia de los documentos disponibles para los miembros de la organización que contenga lo más reciente revisión de los documentos.

### 1.3.5 PROCESOS ADMINISTRATIVOS

SALVAT, Juan, El Archivo 1998. “Es un sistema del proceso de Gestión en las etapas de producción, recepción, trámite, distribución, organización, conservación, custodia, y disposición final del ciclo vital del documento”. Pág. N° 30.

El grupo de tesistas exponen que es un conjunto de procesos que toman como una totalidad para conseguir objetivos para asegurar la información de los documentos.

SALVAT, Juan, El Archivo 1998. Este procedimiento consiste en la recepción/envío de correspondencia (carta, hoja de ruta, formulario, correspondencia interna) y el registro posterior en el Sistema de Administración de Correspondencia”. Pág. N° 36.

El grupo de tesistas consideran que el proceso de administración comprende diversos elementos para su ejecución con la cuales pueda generar soluciones claras y determinadas siguiendo una serie de normativas y controles del método de administración de correspondencia.

Este proceso administrativo está formado por 4 funciones fundamentales: planeación, organización, dirección y control.

**LA PLANEACIÓN.-** Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. Para determinar los objetivos en los cursos de acción que van a seguirse.

**LA ORGANIZACIÓN.-** Son acciones futuras y son determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo.

**LA DIRECCIÓN.-** Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea, que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.

**EL CONTROL.-** Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

### **1.3.5.1 CARACTERÍSTICAS**

#### **RECEPCIÓN**

SALVAT, Juan, El Archivo 1998. “Cualquier tipo de correspondencia dirigida al personal del Centro de Sistemas de Información, será recibida siguiendo los siguientes pasos:

1. Verificar que la correspondencia esté dirigida al Centro de Sistemas de Información.
2. Verificar que el sello de recepción esté con la fecha del día.
3. Sellar el documento original y la copia y firmar ambos ejemplares.

4. Firmar el cuaderno de correspondencia. (En caso que el departamento de origen no utilice el Sistema en la WEB y siga con el procedimiento manual).

5. Entregar al Coordinador del Centro de Sistemas de Información para su conocimiento, registro y asignación de la tarea.” Pág. N° 45.

Las tesis indican un claro ejemplo de cómo recibir la correspondencia poniendo en claro cuáles son los pasos a seguir para controlar los documentos que ingresan a la Institución.

## **REGISTRO EN EL SISTEMA**

Una vez que es entregada la correspondencia, el Coordinador del Centro de Sistemas de Información registrará en el Sistema de Administración de Correspondencia, el documento enviado anotando el número correlativo que emite el sistema en la copia de la correspondencia enviada.

## **ENTREGA**

La entrega de la correspondencia es también función y responsabilidad de cada funcionario del Centro de Sistemas en coordinación con el asistente a medio tiempo asignado al departamento, quien entregará el documento original en el departamento de destino y hará sellar la copia del mismo.

## **ARCHIVO DE LA CORRESPONDENCIA**

Una vez registrada la correspondencia enviada, el Coordinador devolverá la copia al asistente para que la guarde en el archivador correspondiente”.

Para el grupo de investigadores el proceso administrativo facilita la administración, consulta, búsqueda, manejo y seguridad de los documentos.

Este procedimiento consiste en la recepción y envío de los documentos y el registro posterior en el sistema de administración.

### **1.3.6 ORGANIZACIÓN**

#### **DEFINICIÓN**

JOAQUÍN, Navarro, El Archivo y su Organización 1998. “La organización de documentos es una función archivística cuyo objeto es el de reducir el volumen de los documentos que se guardan, al núcleo que mejor satisface las necesidades de los investigadores o la aplicación de la investigación científica o a la tramitación de los escritos administrativos con fines de eficiencia y economía siendo todos los beneficios para los futuros investigadores” Pág. N° 82.

Las tesis manifiestan en que la organización documental consiste en identificar, analizar y determinar los caracteres externos e internos de los documentos con la finalidad de conocer, localizar y controlar los documentos de cada entidad, permitiendo brindar un eficiente y eficaz servicio de información.



## **IMPORTANCIA**

- 1.- La necesidad de prestar constante atención al ciclo vital de los documentos desde su creación hasta su eliminación final o asignación del archivo.
- 2.- El método de programa permanente para mejorar el trámite de escritos mediante pautas, reglamentaciones, adiestramiento y promociones adecuadas.
- 3.- El control constante de procedimientos que utilizan escritos no esenciales o ineficientes.
- 4.- El valor de la especialización en cualquier aspecto significativo de trámites que utilizan escritos que tienen una aplicación amplia o universal a las diversas funciones de oficina.

Estos cuatro puntos ayudan a entender la organización de documentos como función de archivística, y le permite llevar un control de documentos que formara parte de un archivo, desde el seguimiento de su ciclo vital, estableciendo las tres etapas que conocemos como: la activa, la semiactiva y la inactiva, las que proporcionan la valoración final de documentos, ya fuera para su eliminación definitiva o su custodia como fuente documental histórica testimonial.

De igual manera se podría tomar como un método de programa permanente para controlar la tramitación de documentos públicos mediante un marco jurídico adecuado y eficiente.

## **ORIGEN**

JOAQUÍN, Navarro, El Archivo y su Organización 1998. “Los documentos nacen de una oficina o entidad, o de una persona física, de una familia o institución privada, y

no solo corresponden a los procesos emanados de la administración pública, por eso existen documentos públicos y privados” Pág. N° 67.

Para las tesis los documentos guardados en un depósito deben ser reflejo de la institución que los generó, siguiendo las líneas de las actividades, ya fueran jurídicas administrativas, legislativas, judiciales o ejecutivas, y que son la materia prima para la formación de archivos.

### **1.3.7 MANUAL DE MANEJO PARA LA CORRESPONDENCIA**

**VILLADIEGO**, Cristian, Manual de Correspondencia 2005 “El manual tiene como principal objetivo normar el manejo de la Correspondencia recibida y despachada mediante el cual se definen las pautas de organización, gestionar los procesos o programas de gestión documental para promover la conservación adecuada de toda la documentación escrita (todos los papeles), facilitando y tramitando de forma eficaz su uso oportuno, mediante la utilización de procedimientos y operaciones Archivísticas”. Pág. N° 17.

Para las tesis el Manual de Manejo para la Correspondencia es un documento que recoge las normas y procedimientos que se deberán aplicar en el proceso de la comunicación escrita para lograr la prontitud y eficiencia en la toma de las decisiones de la Institución, es una guía que recoge en forma clara y sencilla los pasos a seguir para el desarrollo de las funciones relacionadas con correspondencia y archivo.

### **1.3.7.1 CORRESPONDENCIA RECIBIDA**

FLORISTAN, Alfredo, Manual de Correspondencia 2001. "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" Pág. N° 19.

Las tesis exponen que es de suma importancia el uso del Libro de Control de Correspondencia porque en él se registra la documentación recibida de las distintas instituciones como también la información interna para un mejor control de los documentos.

### **1.3.7.2 LIBRO DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA**

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

- 1) 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.
- 2) Fecha: Figura la fecha en la cual se está recibiendo la correspondencia.
- 3) 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.
- 4) Procedencia: Se establece el lugar de donde procede la correspondencia.

5) Referencia: Debe reflejar el asunto o tema al cual está referida la comunicación externa o interna.

6) Dirigido a: Se establece el nombre o iniciales del destinatario.

7) Archivado en: Se establece en que file o carpeta debe archivarse la documentación.

### **1.3.7.3 PASOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA**

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

Este procedimiento consiste en la recepción/envío de correspondencia (carta, hoja de ruta, formulario, correspondencia interna) y el registro posterior en el Sistema de Administración de Correspondencia.

#### **Correspondencia Recibida**

##### **Ejemplo:**

##### Recepción

Cualquier tipo de correspondencia dirigida al personal del Centro de Sistemas de Información, será recibida siguiendo los siguientes pasos:

1. Verificar que la correspondencia esté dirigida al Centro de Sistemas de Información.
2. Verificar que el sello de recepción esté con la fecha del día.

3. Sellar el documento original y la copia y firmar los dos ejemplares.
4. Firmar el cuaderno de correspondencia. (En caso que el departamento de origen no utilice el Sistema en la WEB y siga con el procedimiento manual).
5. Entregar al Coordinador del Centro de Sistemas de Información para su conocimiento, registro y trámite correspondiente.

### **Registro en el sistema**

Una vez que es entregada la correspondencia, el Coordinador del Centro de Sistemas de Información registrará en el Sistema de Administración de Correspondencia, el documento enviado anotando el número correlativo que emite el sistema en la copia de la correspondencia enviada.

### **Entrega**

La entrega de la correspondencia es también función y responsabilidad de cada funcionario del Centro de Sistemas en coordinación con el asistente a medio tiempo asignado al departamento, quien entregará el documento original en el departamento de destino y hará sellar la copia del mismo.

### **Clasificación de Documentos**

La clasificación de los documentos consiste en archivar éstos de una forma lógica y

no arbitraria que permita una localización rápida de los mismos en cualquier momento. Atendiendo a las características o criterios existentes en la empresa a la hora de poder clasificar, podremos establecer distintas formas:

- Archivo Centralizado: toda la documentación de la empresa se guarda en una misma ubicación, que podrá estar en la misma empresa o en un lugar distinto.
- Archivo Descentralizado: la documentación se guarda en distintas ubicaciones, de esta forma, se podrán establecer distintos sistemas de clasificación por ubicación.

- Atendiendo a la frecuencia de consulta:

- Archivo Activo: se consulta de forma frecuente. Aquellos documentos cuya consulta sea menor o menos frecuente, se trasladarán al archivo semiactiva.
- Archivo Semiactiva: suelen contener documentos procedentes del archivo activo. Se mantienen durante un período de tiempo estipulado y después se analiza cuál de ellos se trasladará al archivo inactivo.
- Archivo Inactivo: en él se suelen guardar aquellos documentos que no se consultan o si se hace, se hará de forma esporádica, un ejemplo de documento que suele archivarse en este tipo de archivos son las escrituras de constitución de la empresa, archivos documentales o históricos que representan un valor simbólico para la empresa. Desde este archivo podrán pasar algunos documentos a su destrucción definitiva.

## **CAPITULO II**

### **2. DISEÑO DE LA PROPUESTA**

#### **2.1 CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

Tv color CANAL 36 en la actualidad es una de las empresas de relevancia comunicativa dentro de la provincia de Cotopaxi, desde su nacimiento el 24 de diciembre del 2002 ha sido dirigida por un empresario que siempre trabajo en el medio de comunicación a nivel Nacional, El Señor Fredy Francisco Caicedo Álvarez.

Este medio de comunicación siempre ha marcado las pautas a seguir fue la primera estación televisora en señal abierta, la primera en emitir un noticiero con programación 100% de la Provincia la primera en transmitir en vivo eventos como fiestas de la Ciudad y Provincia elección de reinas, desfiles Cívicos y folklóricos propios de la Provincia, espacios de opinión que se transmiten en vivo y con participación de la ciudadanía y de los actores políticos y sociales de actualidad, pero no menos ciertos es que nuestros artistas nacionales han encontrado en este canal un

puntal para sus carreras ya que siempre se ha promocionado por el programa, lo nuestro, desde hace ya 8 años el noticiero se ha convertido en la piedra angular y el espacio estelar de este medio de comunicación.

Siempre complementado con programación que permite cumplir con los preceptos de la comunicación informar, entretener y educar. A pesar del paso del tiempo y de la implementación de más medios de comunicación TV COLOR CANAL 36 sigue siendo líder en la Provincia. TV COLOR CANAL 36 amplió su cobertura para la provincia de Tungurahua y se amplió con programas propios.

### **2.1.1 MISIÓN**

Contribuir al bienestar en la comunidad, siendo el medio de comunicación donde se conjugue la consigna de informar, entretener y educar. Impulsando así que los televidentes tengan una alternativa fresca y con veracidad.

### **2.1.2 VISIÓN**

TV. Color Canal 36 UHF será líder y marcara pautas a seguir en lo que se refiere a medios de comunicación regionales por su calidad de programación, por la contribución que tiene con la comunidad y el apoyo desinteresado para alcanzar el bienestar de la misma



### **2.1.3 OBJETIVOS**

El proyecto de desarrollo e implementación del control de fuentes de información para el departamento de noticias tiene básicamente la función de sistematizar, no olvidar fuentes de información, ni improvisar los orígenes de investigación, adicionalmente se entregara los principios a los equipos de noticias sin estar presentes en el edificio de tv color mediante correos electrónico o mensajes a los dispositivos móviles logrando así una mayor eficiencia en el programa de noticias de último momento que necesitan cobertura inmediata y coordinando correctamente con instituciones públicas y privadas, los eventos que necesitan ser informados a la comunidad y que tengan relevancia para el público.

### **ANÁLISIS FODA**

La empresa no cuenta con un FODA por lo que las tesis han visto necesario su planteamiento, con esto se puede observar las potencialidades que resultan de la combinación de la fortaleza con las oportunidades. Estas potencialidades señalan las más poderosas líneas prioritarias del desarrollo de la institución, es decir resultan ser los objetivos estratégicos que debe cumplir para tratar de alcanzar su misión.

Por otra parte, las limitaciones resultantes de la combinación entre las debilidades con las amenazas, se deben considerar como una seria advertencia para el cumplimiento de la misión institucional.

Así mismo, los riesgos y desafíos surgidos de las combinaciones respectivas entre elementos internos y externos, exigirán una cuidadosa consideración por parte de TV

Color para definir correctamente las líneas prioritarias de desarrollo que aproximen al futuro deseado.

Las potencialidades que tiene TV Color en estos momentos para el cumplimiento de su Misión son mayores que las limitaciones. Los riesgos y desafíos también resultan menos connotados que los esfuerzos, de modo que deberá aprovechar al máximo su energía para poder enfrentar los riesgos y condiciones que presenta, garantizando de esta manera la materialización efectiva de su Visión de Futuro.

Las principales Oportunidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades identificadas son las siguientes:

**TABLA N° 2 FODA- TV COLOR**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estabilidad Institucional</li><li>• Es una de las mayores fuentes de información a nivel provincial.</li><li>• Tiene un espacio físico adecuado para el archivo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejor posicionamiento en el manejo de fuentes de información del departamento de noticias de TV COLOR CANAL 36</li><li>• Contribución a una buena atención al usuario</li><li>• Incremento de usuarios</li><li>• Creación de un manual para el manejo de la correspondencia.</li></ul>

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de capacitación de manejo de la correspondencia.</li> <li>• No cuenta con un organigrama</li> <li>• Reclamo de los usuarios por el servicio proporcionado.</li> <li>• Información incompleta</li> <li>• No cuentan con personal capacitado para el manejo de archivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de la competencia.</li> <li>• Pérdida de credibilidad de los usuarios.</li> <li>• Creación de nuevas leyes.</li> <li>• Perdida de documentos por no contar con un archivo adecuado.</li> </ul>

Fuente: Propia  
Elaborado por: las tésistas

### **Estrategias**

- TV COLOR tiene estabilidad institucional para así facilitar capacitaciones al personal.
- TV COLOR para evitar la pedida de usuarios debe dar una atención eficaz y eficiente.
- TV COLOR es una de las mayores fuentes de información a nivel provincial por lo que debe contar con un archivo adecuado a sus necesidades.
- TV COLOR tiene el mejor posicionamiento de fuentes de información del departamento de noticias esto aumentará la credibilidad de sus usuario.

## 2.2 DISEÑO METODOLÓGICO

### 2.2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de la investigación son los siguientes:

**Investigación Exploratoria:** considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes.

**Investigación Descriptiva:** se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad.

**Investigación Correlacionar:** es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables.

**Investigación Explicativa:** es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Existen diseños experimentales y no experimentales.

Esta investigación es de carácter descriptiva, cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación. Por esto es posible establecer las características, formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en la institución a investigar; establecer comportamientos concretos; y el de descubrir y

comprobar la posible asociación de las variables de investigación. El proceso será presentado de manera amplia.

Con la investigación que han realizado detectaron que el problema fundamental dentro de la institución es no contar con el conocimiento suficiente del personal administrativo que labora en TV COLOR CANAL 36, acerca del manejo de la correspondencia.

## **2.3 METODOLOGÍA**

### **2.3.1 INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL**

Para la presente investigación se va a utilizar el diseño no experimental, en la cual observa el fenómeno tal y cual es, sin que el investigador pueda manipular las variables que influyen en el fenómeno.

Utilizan este diseño porque hemos detectado posibles fallas humanas ya que el personal que se encarga de cumplir las funciones en el departamento de correspondencia lleva los procesos de forma manual, escribiendo en algunos casos de forma compleja las direcciones de los envíos.

## **2.3.2 MÉTODOS Y TÉCNICAS A SER EMPLEADAS**

### **MÉTODOS**

#### **Método Empírico**

Las tesis en la investigación utilizan el método empírico ya que con la ayuda de la observación científica se explicara las características del objeto, con el aporte de la investigación científica.

#### **Observación Científica**

Con la observación científica tienen una percepción directa con el objeto de investigación. Con la observación les permite conocer a fondo los problemas en forma directa de los fenómenos que se presentaran al momento de realizar la investigación.

## **2.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1 OBSERVACIÓN**

Se puede afirmar que la observación conoce la realidad, y permite definir previamente que deben recogerse, por tener relación directa con el problema de investigación. Su ventaja principal radica en que los hechos son percibidos directamente, sin ninguna clase de intermediación.

Para la recolección de datos de este proyecto, se utilizara la observación ya que por medio de esta técnica se puede analizar la forma de administrar y organizar los documentos.

### **2.4.2 ENTREVISTA**

Es una técnica de recopilación de datos de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia educativa; y depende en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes de la misma.

Esta técnica sirve para la recolección de los datos en este trabajo de investigación se realizara a los directivos de TV COLOR para conocer los problemas que existen en el manejo de la correspondencia.

### **2.4.3 ENCUESTA**

La encuesta permite tener el conocimiento de las motivaciones, las actividades y las opiniones de los individuos con relación a ser objetos de investigación.

La recolección de la información mediante la encuesta se hace a través de cuestionarios, los cuales tienen aplicaciones a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimientos.

Para la recolección de datos de este proyecto se utilizarán dos encuestas; una para las secretarias de diferentes departamentos, con diez preguntas y otra para el personal que laboran en las instalaciones de TV COLOR con diez interrogaciones. Mediante estas se podrá obtener la información requerida, mediante las diferentes preguntas abiertas y cerradas.

## 2.5 UNIDAD DE ESTUDIO

### 2.5.1 POBLACIÓN

El número de personas que laboran en las instalaciones de TV COLOR son treinta y ocho, distribuidos de la siguiente manera:

**CUADRO N° 4**

#### **INSTALACIONES DE TV COLOR DE COTOPAXI**

<b>RESPONSABLES</b>	<b>Nº</b>
Gerente	1
Periodistas	10
Camarógrafos	5
Director de cámaras	4
Editores	2
Técnico en sistemas informáticas	2
Iluminación	4
Recepcionistas	5
Secretarias	5
<b>Total</b>	<b>38</b>

Fuente: propia  
Elaborado por: las tesisistas



## **2.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **2.6.1 ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN**

Durante la observación se ha visto, el mal manejo de la correspondencia que se da por parte del personal que está a cargo de la recepción y entrega de los documentos, la misma que no sabe dónde se va a guardar la información.

Han observado también que los empleados sí reconocen sus actividades laborales dentro de la institución, pero no tienen conocimiento de cómo emplear un sistema de archivo para la recuperación de la información y así mejorar el servicio al usuario.

De acuerdo a la investigación realizada en las instalaciones de TV Color se ha podido constatar, que no existe un adecuado archivo, ya que no cumplen en su totalidad con las expectativas de los usuarios, lo que provoca la insatisfacción del cliente, de acuerdo a la observación y los resultados obtenidos de la misma.

En vista que los empleados no saben cómo guardar la información en el archivo han visto necesario implementar un manual de manejo de la correspondencia para que sirva de guía al personal encargado de los documentos, esto ayudará a la institución, a optimizar el servicio.

### **2.6.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE TV. COLOR**

En la entrevista realizada al gerente propietario de TV COLOR, nos supo manifestar que su mejor contribución al éxito empresarial que ha tenido su institución es por mantener organizado el archivo documental, el gerente no confía el archivo sin que

exista un respaldo de dichos documentos, la situación actual del manejo de la correspondencia en TV Color es el despachar a diario la documentación que ingresa a la oficina para no recargarse de trabajo ni dejar pendiente los documentos, cuando sus cliente solicitan información no existe una respuesta ágil y oportuna por el volumen de la documentación o por la falta de organización, no todo el personal administrativo tiene conocimientos sobre el archivo ya que no son especializados en este campo y lo hacen según su criterio.

Las deficiencias que existen al momento de archivar es el desconocimiento de reglas básicas.

EL gerente general de TV COLOR dice que es necesaria implementar un manual debido a que él mal manejo de la correspondencia provoca descontentos tanto en el personal como en los usuarios, el desconocimiento del tema y la carencia de un instructivo o guía en el cual se basen todos los empleados y así manejar de mejor manera la documentación en la empresa, los beneficios que espera la institución de dicho manual es:

- Una información oportuna y ágil.
- Ahorro de tiempo, ya que todos sabrían que hacer y cuando hacerlo.
- Organización adecuada de la documentación.
- Archivo al día.
- Designar al personal que va a manipular la documentación.

## 2.7 ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DEL PERSONAL QUE LABORA EN TV COLOR

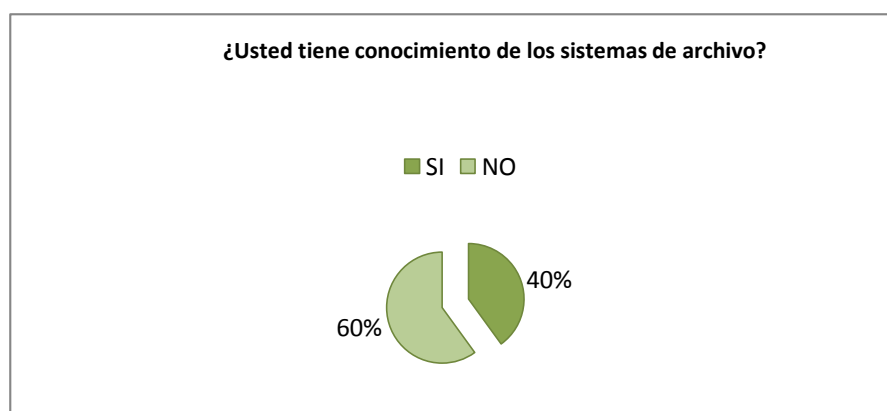
1.- ¿Usted tiene conocimiento de los sistemas de archivo?

**TABLA N° 5 PREGUNTA N° 1**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

Fuente: propia  
Elaborado por: las tesis

**GRAFICO N° 2 PREGUNTA N° 1**



Fuente: propia  
Elaborado por: las tesis

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 40% del personal que labora en TV Color Canal 36 no tiene conocimiento de un sistema de archivo, mientras que el 60% del personal si tiene el conocimiento de un sistema.

Las tesis consideran que la institución no tienen conocimientos de los sistemas de archivos para la atención proporcionada al usuario es relativamente importante porque permite el desarrollo de la organización y por ende el prestigio de la misma.

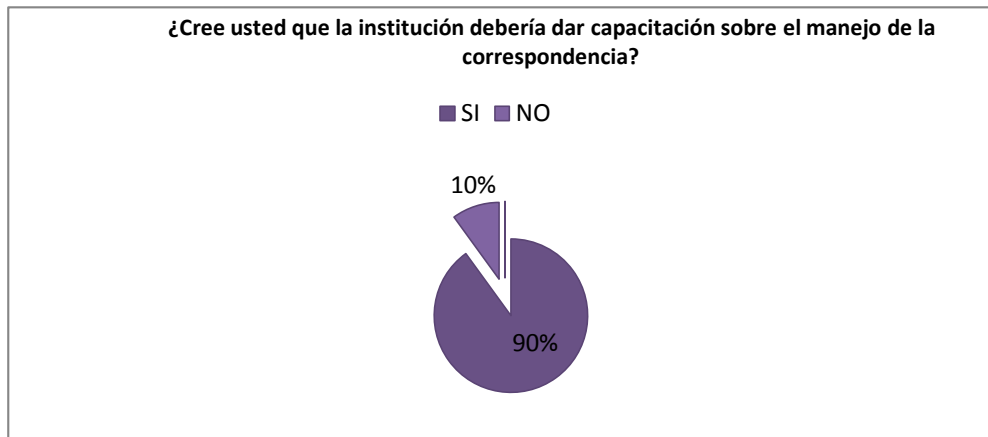
**2.- ¿Cree usted que la institución debería dar capacitación sobre el manejo de la correspondencia?**

**TABLA N° 6 PREGUNTA N° 2**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: propia  
Elaborado por: las tesisistas

**GRAFICO N° 3 PREGUNTA N° 2**



Fuente: propia  
Elaborado por: las tesisistas

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 90% del personal que labora en TV Color Canal 36 piensa que si debería haber capacitaciones sobre el manejo de la correspondencia, mientras que el 10% piensan que no hay necesidad de tener capacitación.

Las investigadoras consideran que el personal de TV Color Canal 36 debe recibir capacitaciones permanentes relacionadas con el manejo de la correspondencia, para que brinden un servicio de excelencia.

**3.- ¿Cree usted que hay un bajo rendimiento laboral al no existir un sistema de organización de documentos?**

**TABLA N° 7 PREGUNTA N°3**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: propia  
Elaborado por: las tesisistas

**GRAFICO N° 4 PREGUNTA N° 3**



Fuente: propia  
Elaborado por: las tesisistas

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 60% del personal que labora en TV Color Canal 36 opina que hay un bajo rendimiento al no existir un sistema de archivo de documentos, el 40% del personal opina que no existe un bajo rendimiento al no contar con un sistema de archivo.

Las investigadoras sugieren que se elabore un sistema de archivo de forma inmediata para que se mejoren la correspondencia dentro de las instalaciones y de esta manera optimizar la recepción de información, y apertura de documentos.

**4.- ¿Cuál sería su opinión sobre la organización actual de la correspondencia dentro de la institución?**

**TABLA N° 8 PREGUNTA N° 4**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Excelente	2	20%
Buena	3	30%
Mala	5	50%
Total	10	100%

Fuente: propia  
Elaborado por: las tesistas

**GRAFICO N° 5 PREGUNTA N° 4**



Fuente: propia  
Elaborado por: las tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 20% del personal que labora en TV Color Canal 36 opina que la organización actual es excelente, el 30% del personal opina que la organización actual es buena, el 50% en cambio piensa que la organización actual es mala.

En las encuestas realizadas se ha visto que la organización actual es mala debido a al desconocimiento de una buen manejo de los documentos causando mal estar a los usuarios.

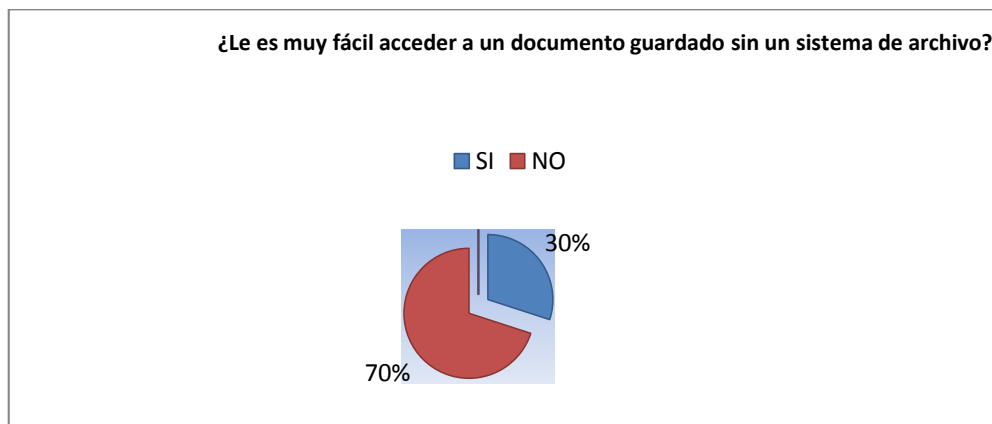
**5.- ¿Le es muy fácil acceder a un documento guardado sin un sistema de archivo?**

**TABLA N° 9 PREGUNTA N°5**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	3	90%
No	7	10%
Total	10	100%

Fuente: propia  
Elaborado por: las tesisistas

**GRAFICO N° 6 PREGUNTA N°5**



Fuente: propia  
Elaborado por: las tesisistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 30% opina que es fácil acceder a un documento al momento de necesitarlo, mientras que el 70% opina que no es fácil acceder a un documento

Las tesisistas consideran que el Manual del manejo para correspondencia está basado en el acceso y búsqueda rápida a un documento perdido.

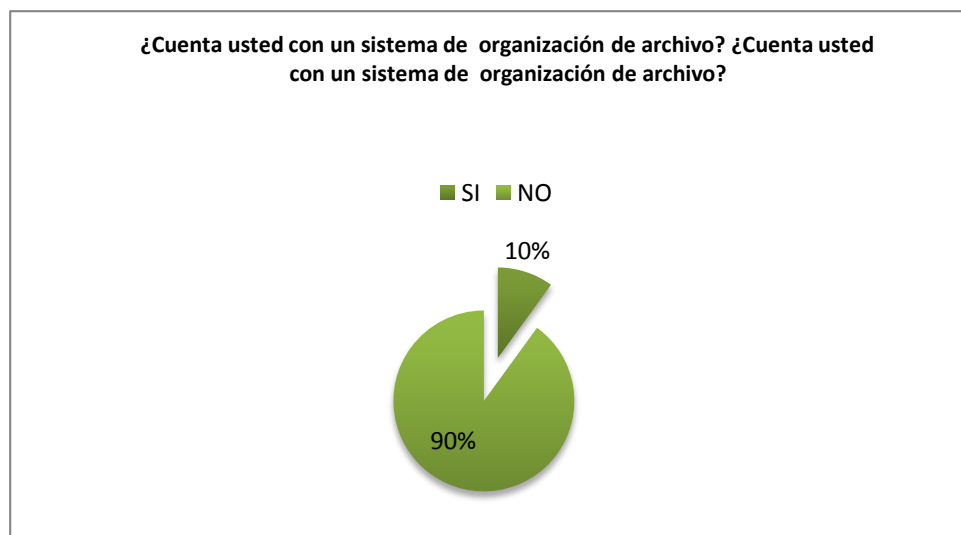
## 6.- ¿Cuenta usted con un sistema de organización de archivo?

**TABLA N° 10 PREGUNTA N°6**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	1	10%
No	9	90%
Total	10	100%

Fuente: propia  
Elaborado por: las tesis

**GRAFICO N° 7 PREGUNTA N°6**



Fuente: propia  
Elaborado por: las tesis

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 10% dicen si tener un sistema de archivo, mientras que el 90% dicen no tener un sistema de archivo.

Las investigadoras consideran que al implementar un sistema de archivo les facilitaría su labor diaria en su trabajo.



**7.- ¿Cuál sería el sistema de archivo que utilizaría para organizar su correspondencia?**

**TABLA N° 11 PREGUNTA N°7**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alfabética	9	90%
Numérica	0	0%
Alfanumérica	0	0%
Por asuntos	1	10%
Total	10	100%

Fuente: propia  
Elaborado por: las tesisistas

**GRAFICO N° 8 PREGUNTA N° 7**



Fuente: propia  
Elaborado por: las tesisistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 90% utilizan el sistema de archivo alfabético, mientras que el 10% utilizan el sistema de archivo por asuntos.

Las tesisistas piensan que deberían utilizar nuevos sistemas de archivo para una mejor recepción y entrega de documentos al usuario.

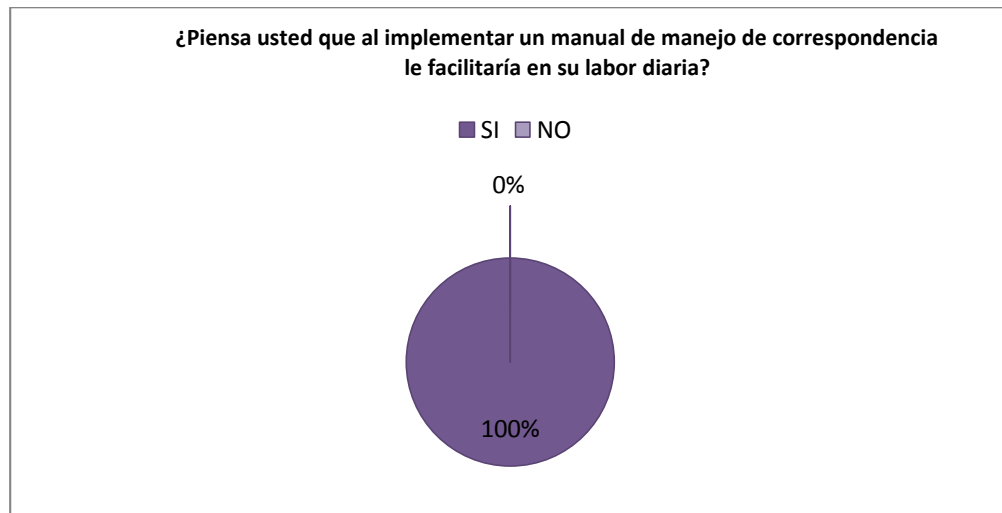
**8.- ¿Piensa usted que al implementar un manual de manejo de correspondencia le facilitaría en su labor diaria?**

**TABLA N° 12 PREGUNTA N°8**

Resultado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: propia  
Elaborado por: las tesisistas

**GRAFICO N° 9 PREGUNTA N°8**



Fuente: propia  
Elaborado por: las tesisistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% del personal que labora en TV Color Canal 36 opina que les facilitaría su labor diaria al implementar un Manual de Manejo de la Correspondencia.

El personal que labora en TV Color Canal 36 determina que es necesaria la utilización de un Manual de manejo para la correspondencia, el mismo que se convertirá en una guía para el personal que tiene relación directa con el usuario.

## **2.8 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA LAS SECRETARIAS Y RECEPCIONISTAS**

Las encuestas realizadas en las instalaciones de TV Color Canal 36 demuestran que la mayoría del personal que labora no tiene conocimientos sobre archivo, pese a esto con los resultados de la pregunta N.-5 el personal cree que es necesaria la capacitación sobre como archivar los documentos ya que les facilitaría su labor diaria.

Además, ellos expresan el bajo rendimiento en la organización de documentos que existe en TV Color Canal 36 al no existir un manual de manejo de la correspondencia es por eso que la capacitación a los empleados se debe dar en forma permanente.

Tomando en cuenta que las actualizaciones son constantes, para cubrir las necesidades que demanda la sociedad. Los empleados que laboran en la institución creen que es excelente que exista una persona idónea para que se encargue de la recepción y entrega de la correspondencia, porque al momento de buscar un documento lo encuentra con dificultad, y tienen que llamar a sus usuarios al siguiente día causándoles malestar; además, se consideran que la calidad de un buen archivo no se mide por el tiempo, sino por la satisfacción de los clientes que reciben el servicio.

Considerando que los administrativos deben tener plena disposición de proporcionar el tiempo necesario que requieran los clientes. Al no contar con un archivo ellos no podrán encontrar fácilmente el documento requerido, la mayoría de empleados que laboran en TV Color Canal 36, archivan únicamente por el sistema alfabético y solo en ocasiones se utiliza el sistema por asuntos pero es bajo el nivel de conocimientos que tienen sobre el buen manejo de la correspondencia.

## **2.9 COMPROBACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

**¿Qué contenidos teóricos permitirán la elaboración del manual para el manejo de la correspondencia?**

Al realizar la investigación se ha creído conveniente tener conocimientos claros en cuanto a la organización y manejo de la documentación con el fin de poner en práctica los conceptos adquiridos en el desarrollo de cada uno de los temas expuestos dentro del primer capítulo.

**¿Cuáles son los principales problemas que se presenta en las oficinas de TV COLOR al no contar con un manual de correspondencia para el manejo adecuado de la comunicación escrita?**

En base a los resultados obtenidos del trabajo de investigación se evidencia que en TV Color Canal 36, como su principal problema es la desorganización en cuanto a la documentación que ingresa a la institución ya que no cumple con las normas y procedimientos establecidos, de acuerdo a la observación, entrevista y a los resultados obtenidos dentro de la investigación realizada.

**¿Qué elementos deberían tener en cuenta para elaborar el manual de manejo de la correspondencia en las instalaciones de TV COLOR de Latacunga para mejorar la comunicación escrita dentro de la organización?**

De acuerdo a la investigación se llegó a la conclusión que el diseño del manual de manejo de la correspondencia que se aplicara en TV Color será un sistema de archivo mixto, es decir alfabético, cronológico y por asuntos, se implementara un registro de ingreso de la documentación y control de la correspondencia.

## CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica empleada para el desarrollo eficiente de la siguiente investigación nos ayudó a conceptualizar de forma precisa las categorías fundamentales, mismas que fueron de gran importancia para el diseño del sistema de archivo, sirviendo como una pauta para la implementación de la investigación.
- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada al personal administrativo de TV Color, esto permitió realizar un diagnóstico sobre la problemática existente, logrando identificar los mecanismos a ser utilizados para resolver el problema localizado.
- La carencia de un manual de manejo de la correspondencia en cualquier entidad da como resultado una problemática significativa para el buen desarrollo y cumplimiento de las actividades diarias.
- La implementación de un manual de manejo para la correspondencia ha permitido que TV Color agilite el manejo de la correspondencia, y por ende la información producida en dichas instalaciones sea ordenada en forma rápida y eficiente gracias a la utilización del manual.
- El archivo deber ser más estricto en cuanto a la organización de los documentos, pues de esta forma se logrará claridad, agilidad del manejo de la documentación, permitiendo la solución pronta a muchas problemáticas que frustran el desarrollo y crecimiento de la institución.
- Toda entidad con la utilización del manual, se acerca cada vez más a un excelente y optimo nivel de calidad en todas sus actividades laborales, permitiéndole sobresalir en su campo y dar un excelente servicio ya sea al cliente u otras entidades que dependan de esta.

## RECOMENDACIONES

- Toda investigación debe contener un marco teórico, que ayude a la conceptualización, ya que al no contar con los fundamentos teóricos la investigación no tendrá sustento lógico.
- Al momento de utilizar las técnicas de investigación, se debe emplear los procesos que permitan la recolección de los datos reales y verídicos, que ayuden a visualizar el problema de manera clara y precisa, al mismo tiempo evitar que la investigación sea errónea y no se pueda cumplir con los objetivos por los cuales se llevó a cabo la presente investigación.
- TV. COLOR canal 36, debe cumplir con los requisitos establecidos para la conservación y manipulación de documentos y así mejorar la organización de la información.
- La aplicación de la propuesta debe ser usada en forma permanente, esto garantizará que el sistema de archivo cumpla con los objetivos para lo cual fue creada, que es mantener una adecuada organización de la correspondencia dentro de TV Color.
- Al implementar el manual para el manejo de la correspondencia, permitirá mejorar todos los procesos relacionados a la documentación que son fruto de sus actividades diarias.
- Se le debe permitir al encargado del archivo realizar y asistir a cursos de capacitación relacionados con el proceso archivístico.