



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

**TEMA:**

**“MÉTODOS DE CONTROL Y SEGURIDAD DEL ARCHIVO FÍSICO  
Y DIGITAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS  
CHASQUIS UBICADA EN LASSO PROVINCIA COTOPAXI”**

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

**AUTORAS:**

Alejandra Paola Alvarado Robalino

Nancy Beatriz Oña Iza

**DIRECTOR:**

Ing. Eliana Palma

LATAACUNGA – ECUADOR

Enero 2014

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación “MÉTODOS DE CONTROL Y SEGURIDAD DEL ARCHIVO FÍSICO Y DIGITAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS CHASQUIS UBICADA EN LASSO PROVINCIA COTOPAXI EN EL AÑO 2012.”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Alejandra Paola Alvarado Robalino  
C.I.050339451-2

Nancy Beatriz Oña Iza  
C.I. 050329283-1

## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

MÉTODOS DE CONTROL Y SEGURIDAD DEL ARCHIVO FÍSICO Y DIGITAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS CHASQUIS UBICADA EN LASSO PROVINCIA COTOPAXI EN EL AÑO 2012, de las postulantes Alejandra Paola Alvarado Robalino y Nancy Beatriz Oña Iza de la carrera Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial, se puede mencionar que dicho informe de investigación cumple con las metodologías y técnicas suficientes para ser sometidas 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, 26 de junio del 2013

Ing. ElianaNathalie Palma Corrales

**TUTORA**

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que han sido un verdadero apoyo en la elaboración de este trabajo; y de manera especial a la Ing. Eliana Palma, Tutora de tesis; que con su profunda calidad humana y sus conocimientos que supo compartir con nosotros, son huellas imborrables que quedaron grabadas en nuestros corazones.

A nuestros profesores un reconocimiento profundo como símbolo de gratitud por toda su dedicación ofrecidos a lo largo de todos estos años.

Así también agradecemos a nuestros padres, que gracias a su constante apoyo en el camino recto de la superación; aprendimos a cumplir nuestros retos valorando el afecto que ellos nos supieron dar.

Y una enorme gratitud a DIOS por permitir que se cumplan nuestras aspiraciones.

Arrojo, entrega y paciencia fueron nuestros aliados en la lucha para llegar a la meta. Gracias por la confianza depositada.

NANCY  
PAOLA

## **DEDICATORIA I**

Con todo el amor, cariño y respeto dedico esta tesis a mi más hermoso tesoro que la vida me ha regalado, mi hija Julieth; a mi gran amor Edison, que ellos han sido la luz, impulso y motivación para la realización de este trabajo.

Dedico también a los padres más buenos y maravillosos del mundo, Reinaldo y Carmen; que con todo su amor, comprensión y ayuda llenaron de bendiciones mi vida facilitando la ejecución de mis sueños; a mis hermanos/as que fueron un verdadero soporte en el sentido profesional.

NANCY

## **DEDICATORIA II**

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres.

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, y a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y mi educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora.

Los amo con mi vida.

PAOLA

## ÍNDICE GENERAL

### PÁGINAS PRELIMINARES

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>PORTADA.....</b>	<b>i</b>
<b>AUTORÍA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA I.....</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA II.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE GENERAL.....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>AVAL DE TRADUCCION.....</b>	<b>xvi</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....</b>	<b>xvii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xviii</b>

## CAPÍTULO I

1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	20
1.1 Antecedentes .....	20
1.2 Categorías Fundamentales .....	22
1.3 Marco Teórico.....	22
1.3.1 Administración.....	22
1.3.1.1 Definición.....	22
1.3.1.2 Finalidad de la Administración .....	24
1.3.1.3 Importancia de la administración .....	24
1.3.2 Proceso Administrativo.....	25
1.3.2.1 Definición .....	25
1.3.2.2 Importancia del proceso administrativo .....	25
1.3.2.3 Elementos del proceso administrativo .....	26
1.3.3 Control Administrativo .....	28
1.3.3.1 Importancia del Control .....	29
1.3.3.2 Principios del Control .....	30
1.3.3.3 Tipos de Control Administrativo .....	31
1.3.3.4 Técnicas de Control Administrativo .....	32
1.3.4 Métodos de Control y Seguridad del Archivo.....	33
1.3.4.1 Definición .....	33
1.3.4.2 Elementos de métodos de control del archivo .....	33
1.3.4.3 Seguridad del archivo.....	34



1.3.4.4Administración de documentos.....	35
1.3.4.5Archivo.....	36
1.3.4.6Ciclo vital de los documentos .....	38
1.3.4.7Expurgo y depuración .....	40

## **CAPÍTULO II**

2DISEÑO DE LA PROPUESTA .....	41
2.1Caracterización de la empresa.....	41
2.2Misión .....	42
2.3Visión.....	42
2.4Propósito .....	43
2.5Análisis FODA.....	43
2.6Diseño de la investigación .....	44
2.6.1Métodos.....	44
2.6.1.1Método inductivo .....	44
2.6.1.2Método deductivo.....	45
2.7Metodología empleada.....	45
2.7.1Investigación descriptiva.....	45
2.7.2Investigación experimental .....	46
2.8Unidad de estudio.....	46
2.8.1Población.....	46
2.9Técnicas de investigación .....	47
2.9.1Observación.....	47
2.9.2Entrevista.....	47

2.9.3 Encuesta .....	47
2.10 Análisis e Interpretación de Resultados .....	48
2.11 Análisis e Interpretación de los resultados de la observación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis.....	58
2.12 Análisis e interpretación de los resultados de la Entrevista realizada al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis .....	59
2.13 Análisis e Interpretación de los resultados de la encuesta realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis al personal Administrativo.....	60
CONCLUSIONES .....	61
RECOMENDACIONES.....	61

### **CAPÍTULO III**

3 DISEÑO DE LA PROPUESTA .....	62
3.1 Antecedentes .....	63
3.2 Justificación .....	64
3.3 Objetivos .....	66
3.3.1 Objetivo General .....	66
3.3.2 Objetivos Específicos.....	66
3.4 Descripción de la propuesta .....	67
3.5 Plan de Control y Seguridad del Archivo Físico y Digital de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Chasquis Ltda. ....	67
3.5.1 Archivo Físico –Procedimiento – Apertura de Cuenta de Clientes .....	68
3.5.1.1 Procedimiento (Apertura de Cuenta) .....	68
3.5.1.2 Registro y distribución: .....	68
3.5.2 Préstamo (Procedimiento).....	72

3.5.2.1Registro y distribución: .....	73
3.5.3Procedimiento (Cierre de Cuentas) .....	75
3.5.3.1Registro y distribución: .....	76
3.5.4Procedimiento (Recepción de Oficios, Memos, Invitaciones).....	78
3.5.4.1Registro y distribución: .....	78
3.5.5La Cooperativa deberá tomar en cuenta las posibles causas para el deterioro de los documentos:.....	80
3.5.6Para la seguridad y conservación de la documentación debemos tomar las siguientes recomendaciones.....	81
3.5.7Seguridad y control del almacenamiento de documentos .....	82
3.5.8Acomodamiento de documentos .....	83
3.5.9Emergencias .....	85
3.5.10Capacitación al Personal .....	86
3.5.11Archivo Digital.....	87
3.5.12Seguridad de Archivo Digital .....	87
RECOMENDACIONES .....	98
BIBLIOGRAFÍA .....	99
ANEXO	

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.- Categorías Fundamentales.....	22
Cuadro2.- Matriz FODA.....	43
Cuadro 3.- Población.....	46

Cuadro N° 4 Flujograma para la apertura de cuenta.....	70
Cuadro N° 5 Apertura de Cuenta .....	71
Cuadro N° 6 Flujograma de préstamos.....	74
Cuadro N° 7 Prestamos (Documentos Habilitantes).....	75
Cuadro N° 8 Flujograma cierre de cuenta.....	77
Cuadro N° 9 Cierre de Cuenta.....	78
Cuadro N° 10 Flujograma Recepción de Oficios, Memos, Invitaciones.....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Control y Seguridad del Archivo.....	48
Tabla N° 2 Control y Seguridad del Archivo.....	49
Tabla N° 3 Formas de control de archivo.....	50
Tabla N°4 Capacitación del Personal.....	51
Tabla N° 5 Respaldo del Archivo.....	52
Tabla N° 6 Formas de Seguridad para el Archivo.....	53
Tabla N° 7 Control y Seguridad del Archivo.....	54
Tabla N° 8 Pérdida y Deterioro de Documentos.....	55
Tabla N° 9 Tiempo para encontrar un Documento.....	56
Tabla N° 10 Utilización del plan de control y seguridad del archivo.....	57

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Elementos del Proceso Administrativo.....	26
Gráfico N° 2 Control y Seguridad del Archivo.....	48
Gráfico N° 3 Control y Seguridad del Archivo.....	49
Gráfico N° 4 Formas de control de archivo.....	50
Gráfico N°5 Capacitación del Personal.....	51
Gráfico N° 6 Respaldo del Archivo.....	52
Gráfico N° 7 Formas de Seguridad para el Archivo.....	53
Gráfico N° 8 Control y Seguridad del Archivo.....	54
Gráfico N° 9 Pérdida y Deterioro de Documentos.....	55
Gráfico N° 10 Tiempo para encontrar un Documento.....	56
Gráfico N° 11 Utilización del plan de control y seguridad del archivo.....	57
Gráfico N° 12 Flujograma de Instalación del Dropbox.....	96



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

**TEMA: Métodos de Control y Seguridad del Archivo Físico y Digital en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Chasquis Ltda.**

**Autoras:** Alvarado Robalino Alejandra Paola  
Oña Iza Nancy Beatriz

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo plantear un plan de control y seguridad del archivo que ayude a minimizar el tiempo de trámite de los documentos teniendo en cuenta los pasos de métodos Físicos y Digitales, y a la vez proporcione los conocimientos de administración, proceso y control administrativo, a los funcionarios Administrativos de la Cooperativa Ahorro y Crédito los Chasquis, los cuales son un factor muy importante al momento de la recepción, apertura, clasificación y distribución de los documentos. La metodología utilizada en esta propuesta es la descriptiva, basándonos en una exhaustiva investigación, que permitió llegar a una construcción teórica, acompañada de la visualización del problema de archivología, en esta investigación se obtuvo resultados favorables y excelentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis. A través de las encuestas que fueron aplicadas al personal Administrativo y la entrevista realizada al Gerente General de la Institución. Se pudo evidenciar la problemática existente por el desconocimiento del método de control y seguridad del archivo de la Cooperativa, en base a los resultados obtenidos se elaboró el plan de control y seguridad para el personal del archivo físico y digital, con todos los procedimientos para la correcta clasificación, transferencia documental del archivo, que ayudará a evitar la pérdida y deterioro de los documentos, es importante recalcar que para poder conservar los documentos es necesario tener un mobiliario adecuado y un espacio físico óptimo para la custodia documental ya que cada documento generado en cada departamento servirá como patrimonio histórico de la Institución.



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

**THEMA: Control and Security Methods of the Physical and Digital Archive in the Chasquis Ltda. Savings and Credit Cooperative.**

**Authors:** Alvarado Robalino Alejandra Paola

OñaIza Nancy Beatriz

**ABSTRACT**

This research has as objective to develop control and security methods of the physical and digital archive which help to minimize de processing time of documents, taking into account the steps, simultaneously provides the knowledge of archives administration, document management, and file officials administration from the ChasquisSavings and Credit Cooperative. These issues are very important at the moment of the reception, opening, classification and distribution of documents. The methodology used in this proposal is descriptive, based on exhaustive research, which allowed reaching a theoretical construction and an archival display problem. In this research, we obtained excellent and positive results in the ChasquisSavings and Credit Cooperative. Through the surveys which were applied to the administrative staff and the interview used with the general manager of the institution, it was possible to evidence the existing problems within the Cooperative's documentary organization. Based on the obtained results, it was developed the Control and Security Methods of the Physical and Digital Archive. This work was produced with all procedures for the correct classification, documental transfer from archive. In order to prevent loss and damage of the documents, it is important to keep the documents in good conditions; therefore an adequate furniture and physical space are necessary to protect the documentary because each document generated in each department will serve as a historical heritage of the institution.



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

**AVAL DE TRADUCCIÓN**

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Lic. Ana Lucia Constante Noroña, concedula de ciudadanía N°050259647-1, **CERTIFICO** que he realizado la respectiva revisión del ABSTRACT, CON EL TEMA **“Métodos de Control y Seguridad del Archivo Físico y Digital en la Cooperativa de Ahorro y crédito Los Chasquis Ltda., en el periodo 2012”**, cuyas autoras son las SEÑORITAS, ALVARADO ROBALINO ALEJANDRA PAOLA Y OÑA IZA NANCY BEATRIZ y directora de tesis Ing. Eliana Nathalie Palma Corrales.

Latacunga, 03 julio del 2013

Docente:

Lic. Ana Lucía Constante Noroña

C.C.050259647-1





# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Latacunga, 09 de enero del 2014

Lic. Msc.

Rocío Peralvo

DIRECTORA DE LA UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente nos permitimos informar que las recomendaciones realizadas a la tesis desarrollada por las Postulantes Alvarado Robalino Paola Alejandra y Oña Iza Nancy Beatriz, con el tema: Métodos de Control y seguridad del Archivo Físico y Digital en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Chaquis Ltda., ubicada el Lasso Provincia de Cotopaxi han sido superadas, POR LO QUE SE ACEPTA SU PRESENTACIÓN PARA APROBACIÓN AL HONORABLE CONSEJO ACADÉMICO.

Es todo cuanto podemos informar para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Alexandra Alajo  
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Ing. Matius Mendoza  
MIEMBRO

Ing. Yadira Borja  
OPOSITOR

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de esta investigación se fundamenta en el archivo de varias empresas para poder definir con exactitud el problema que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Chasquis Ltda., y así plantear una propuesta clara y acertada que solucione los problemas que existe dentro de esta Institución y en otras.

Desde la antigüedad, los documentos se han considerado una especie de objeto portador de la información, registrados en libros, manuscritos, diarios, revistas y otros.

Los documentos de archivo contienen una información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización. La adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos de archivo resulta esencial para las instituciones, organizaciones y la sociedad, a fin de proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos.

La buena imagen de una institución sea pública o privada en nuestro país se fundamenta en la credibilidad, confiabilidad y una buena organización de documentos o diferentes archivos, por lo que resulta imperativo el fortalecimiento de las instituciones, mediante la capacitación integral del personal, formulando métodos de control y seguridad de los documentos.

Capítulo I: contiene las bases teóricas como soporte de apoyo para el manejo del archivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis Ltda., dentro del mismo

se encuentra la Administración, Proceso Administrativo, Control y Métodos de control y seguridad del archivo físico y digital, mismos que ayudará al mejoramiento de la propuesta investigativa para su socialización con el personal y actualizar sus conocimientos.

Capítulo II: Este capítulo contiene la breve caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Chasquis Ltda., Misión, Visión, Propósito, Análisis FODA, en el diseño de la investigación utilizamos el método inductivo y deductivo, metodología empleada descriptiva y experimental, unidad de estudio, técnicas de investigación (observación, entrevista, encuesta), análisis e interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo III: El último capítulo contiene antecedentes, justificación, objetivos, descripción de la propuesta, para poder proceder con la elaboración del plan de control y seguridad del archivo físico y digital, lo cual contribuirá al mejoramiento y adecuado control de los documentos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Chasquis.

# CAPÍTULO I

## 1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### *1.1 Antecedentes*

Algunos documentos coloniales indican que el Sistema de Gestión Documental (QUIPUX) era utilizado para archivar y contabilizar registros, así como para remitir información y mensajes por medio de correos (llamados chasques) a lo largo y ancho del imperio.

En varias instituciones gubernamentales ecuatorianas y acorde a la tendencia mundial existe la necesidad de digitalizar fondos documentales. Se persigue reducir los grandes espacios de almacenamiento que necesitan los documentos, para facilitar con rapidez la búsqueda de información de los mismos, lo cual permite al personal el acceso a la información.

También optimiza recursos, ayuda al ambiente y aprovecha la oportunidad del cambio de tecnología para organizar de una forma más apropiada a los fines de la institución y del país.

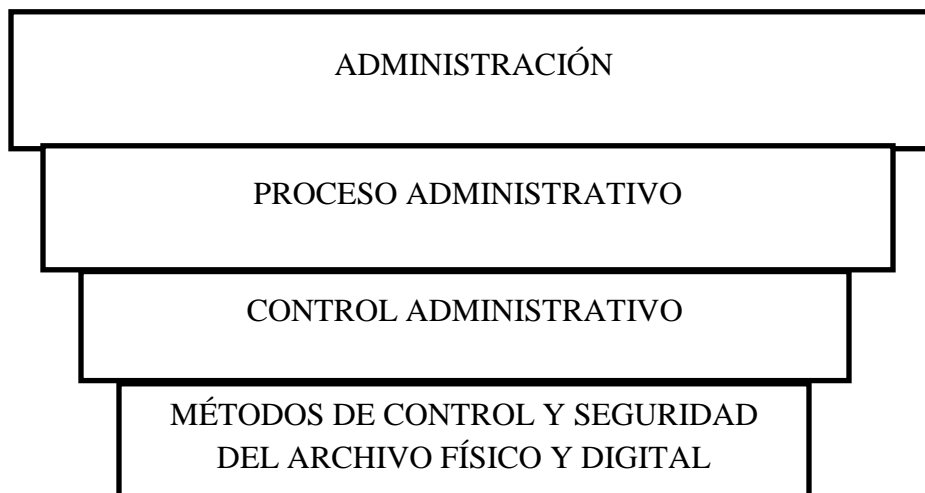
En Ecuador el Consejo Nacional Electoral digitaliza los documentos electorales (papeletas, actas, etc.) y los pone a disposición en la Web junto con los resultados electorales, serviría para auditar la transparencia del proceso.

Para el Registro Civil la digitalización podría ser la rapidez del proceso de localización de datos de un ciudadano, y así sucesivamente, esta razón influirá de forma decisiva en una iniciativa de digitalización.

La investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Chasquis Ltda., observamos que tiene un archivo físico y digital pero no existe el control y seguridad que los documentos deberían tener, por lo cual nuestra propuesta es implementar el plan de control y seguridad del archivo físico y digital para la conservación de los documentos.

## *1.2 Categorías Fundamentales*

**Cuadro N° 1 Categorías Fundamentales**



Elaborado por: Las Tesistas

## *1.3 Marco Teórico*

### *1.3.1 Administración*

#### **1.3.1.1 Definición**

Según CHIAVENATO Idalberto, la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales". Pág. 10

Según ROBBINS Stephen y COULTER Mary, la administración es la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas". Pág. 9.

Según HITT Michael, BLACK Stewart y PORTER L., definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional". Pág. 8.

Según DÍEZ DE CASTRO Emilio Pablo, GARCÍA DEL JUNCO Julio, MARTÍN JIMÉNEZ Francisca y PERIÁÑEZ Cristóbal, 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". Pág. 4.

Según THOMPSON Iván, la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y 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. Pág. 6

Por lo tanto la administración es el arte y técnica de dirigir e inspirar a los encargados de la planificación, organización, dirección y control de los recursos con el fin de obtener el máximo beneficio posible y buen funcionamiento de la empresa a través del aprovechamiento del trabajo de los subordinados en diferentes roles asignados.

### **1.3.1.2 Finalidad de la Administración**

Según JATIVA VALLEJO Emma, La Administración busca en forma directa, precisamente la obtención de resultados de máxima eficiencia en la coordinación, y sólo a través de ella, la coordinación es considerada la esencia misma de la administración, que permite el ordenamiento simultáneo de los documentos, que bajo la acción técnica y reglas específicas se orientan a la consecución de un determinado fin. Pág. 15.

Consecuentemente hemos resumido que la finalidad de la administración de una organización es lograr los objetivos y metas planteados con una coordinación eficaz de cada uno en los diferentes departamentos.

### **1.3.1.3 Importancia de la administración**

Según JATIVA VALLEJO Emma, La administración es importante en la empresa porque existen buenas instalaciones, el mejor equipo, la mejor ubicación, si todo lo anterior no va acompañado del elemento humano necesario para dirigir las actividades, la administración es importante para alcanzar objetivos de la organización. Pág. 41.

La administración de documentos es importante porque ayuda a realizar con éxito las metas planteadas en cada institución.



## **1.3.2 *Proceso Administrativo***

### **1.3.2.1 Definición**

Según STONER J. WANKET C., Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. También el proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo. Pág. 45.

Proceso Administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración en las organizaciones, en la que plantean uno o más objetivos con el fin de mejorar la imagen de la institución cumpliendo a cabalidad su responsabilidad.

### **1.3.2.2 Importancia del proceso administrativo**

Su importancia principal radica en que ayuda y permite a la empresa orientarse hacia el futuro y prevenir escenarios que se puedan desarrollar, así como determinar la

cantidad de recursos que la empresa necesitara para desarrollar sus planes y hacerle frente a las situaciones que se le puedan presentar.

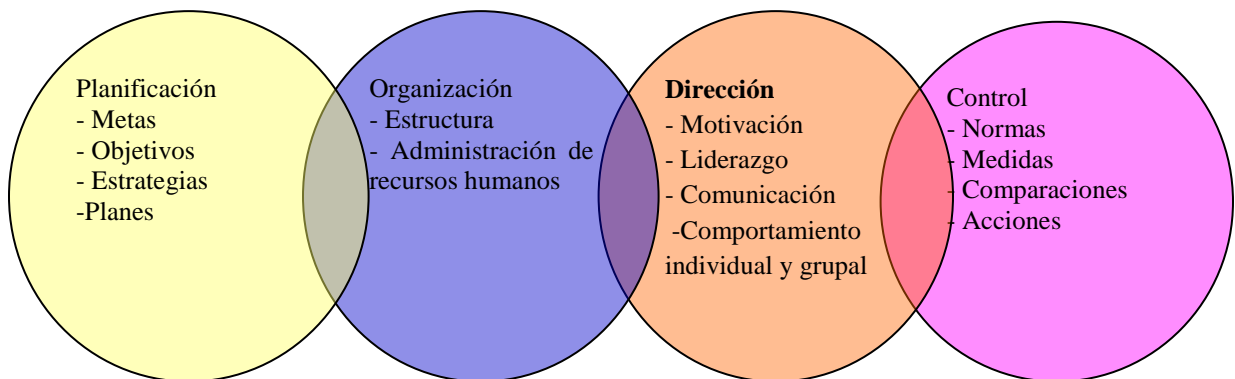
El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario, o cualquier otra persona, manejar eficazmente una empresa, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas.

Las tesis consideramos que en toda organización o empresa es importante la administración porque permite llegar a un nivel más alto dentro de su competencia, para alcanzar la meta planteada.

### 1.3.2.3 Elementos del proceso administrativo

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

**Gráfico N°1 Elementos del Proceso Administrativo**



**Fuentes:** STONER J. WANKET C.  
**Elaborado por:** Las Tesis

- **Planificación**

La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades, los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos aptos para alcanzarlos.

Las tesis consideramos que planificar implica que los administradores piensen con anticipación en sus metas y acciones, y que basan sus hechos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas para sus actividades diarias.

- **Organización**

Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Por tanto la organización es fundamental en las instituciones para alcanzar un objetivo en el menor tiempo posible y así lograr el éxito en la actividad realizada.

- **Dirección**

Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

Consideramos que los gerentes deben dirigir la empresa tratando de convencer a los demás que se unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización y estableciendo un ambiente adecuado.

- **Control**

Se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Este proceso permite que la organización vaya en la vía correcta sin permitir que se desvíe de sus metas.

### ***1.3.3 ControlAdministrativo***

Según STEPHENRobbins, control es "un proceso de vigilar las actividades para cerciorarse de que se desarrollan conforme se planearon y para corregir cualquier desviación evidente". Pág. 45.

Para el autor STIMRichard, el control “Es el proceso que usan los administradores para asegurarse de que las actividades realizadas se corresponden con los planes, el control también puede utilizarse para evaluar la eficacia del resto de las funciones administrativas”. Pág.28.

Todo control implica, necesariamente la comparación de lo obtenido con lo esperado, pero tal comparación puede realizarse al final de cada periodo, prefijado, o sea, cuando se ha visto ya si los resultados obtenidos no alcanzaron, igualaron, superaron o se apartaron de lo que esperaron. Tal procedimiento constituye el control sobre los resultados. El control puede considerarse como la detención o corrección de las variaciones. La importancia de los resultados obtenidos por las actividades premiadas, es probable que ocurran algunos errores, pérdida de esfuerzos y ser causa de desviaciones injustificadas del objetivo que se persigue. Es de importancia tener presente que el propósito del control es positivo, es hacer que sucedan las cosas por medio de las actividades planeadas.

Consecuentemente el control es la base fundamental para que una organización funcione con excelencia, y así encontrar errores a tiempo corrigiendo y mejorando en su desenvolvimiento.

### **1.3.3.1 Importancia del Control**

El control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo.

De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores.

- Establece medidas para corregir las actividades y alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: cosas, personas y actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentar en el futuro.

El control es importante en toda empresa pública o privada para evitar las desviaciones en las metas planteadas y poder corregir oportunamente los errores producidos, así consiguiendo evitar pérdidas de recursos económicos.

### **1.3.3.2 Principios del Control**

**Equilibrio.** A cada grupo o delegación conferida debe proporcionársele el grado de control correspondiente.

**De los objetivos.** Se refiere a que el control existe en función de los objetivos, el control es un medio para alcanzar los objetivos preestablecidos.

**De la oportunidad.** El control para que sea eficaz, necesita ser oportuno, debe aplicarse antes de que se efectúe el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación.

**De las desviaciones.** Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron, para poder tomar las medidas necesarias y evitarlas en el futuro.

**De excepción.** El control debe aplicarse, preferentemente, a las actividades excepcionales o representativas, a fin de reducir costos y tiempo.

Los principios del control son importantes porque ayuda a determinar el problema antes de que ocurra, con el adecuado equilibrio de los implicados.

### **1.3.3.3 Tipos de Control Administrativo**

**Control previo:** Garantizan que antes de emprender una acción se haya hecho el presupuesto de los recursos humanos, materiales y financieros que se necesitarán. El concepto de estos controles es evitar que se presenten problemas y no arreglarlos una vez ocurridos.

**Control directivo o avance:** Tienen por objeto descubrir las desviaciones respecto a alguna norma o meta y permitir que se realicen acciones correctivas antes de terminar las acciones. Los controles directivos dan resultado sólo si el administrador tiene información precisa y oportuna de los cambios del entorno o en el avance hacia la meta deseada.

**Control a corriente:** Este tipo de control se realiza a lo largo de todo el proceso de producción o servicio. Lo pueden realizar los directivos o administradores o los mismos obreros.

**Controles posteriores a la acción:** Miden los resultados de una acción que ha concluido. Así establecen las causas de cualquier desviación que se aleja del plan o el estándar y los resultados que se aplican a actividades futuras similares.

#### **1.3.3.4 Técnicas de Control Administrativo**

**Control selectivo:** Se basa en el principio de que toda la causa que motiva un fenómeno, solo un pequeño número de ella es determinante y de actuarse sobre la misma puede lograrse un efecto significativo sobre el fenómeno completo.

**Control por excepción:** Centra su atención en las desviaciones de manera que no se pierda tiempo en examinarlo todo, sino que vaya directamente y con mayor rapidez a lo que demande una acción rectificadora.

**Control por área de responsabilidad:** Esta técnica descansa en el principio del mando que establece la necesidad de una correspondencia entre la autoridad que se otorga, la media que se pone a disposición para ejecutar tal autoridad y la responsabilidad que se exige a cambio por tal ejercicio.



**Control interno:** Mecanismos que se introducen en los controles para evitar fraudes u omisiones.

### ***1.3.4 Métodos de Control y Seguridad del Archivo***

En los métodos de control y seguridad podemos mencionar: fichas, fotocopias, videocámaras, vigilantes.

#### **1.3.4.1 Definición**

Los métodos de control y seguridad del archivo físico y digital es un proceso para determinar lo que se está llevando a cabo en una organización, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los documentos.

Puesto que el control y seguridad implica la existencia de metas y planes, ningún administrador puede controlar sin ellos. Él no puede medir si sus subordinados están operando en la forma deseada a menos que tenga un plan, ya sea, a corto, a mediano o a largo plazo. Generalmente, mientras más claros, completos, y coordinados sean los archivos de los documentos y más largo el periodo que ellos comprenden, más completo podrá ser el control.

#### **1.3.4.2 Elementos de métodos de control del archivo**

- **Relación con lo planeado.** El control siempre existe para verificar el logro de los objetivos que se establecen en la planeación.

- **Medición.** Para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados.
- **Detectar desviaciones.** Una de las funciones inherentes al control, es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación.
- **Establecer medidas correctivas.** El objeto del control es prever y corregir los errores.

#### 1.3.4.3 Seguridad del archivo

##### *Definición*

La seguridad, no solo requiere un sistema de protección apropiado, sino también considerar el entorno externo en el que el sistema opera. La protección interna no es útil si la consola del operador está al alcance de personal no autorizado, o si los archivos se pueden sacar simplemente del sistema de computación y llevarse a un sistema sin protección. Estos problemas de seguridad son esencialmente de administración, no problemas del sistema operativo.

La seguridad de un sistema operativo se basa principalmente en tres aspectos de diseño:

- Evitar pérdida de datos
- Controlar la confidencialidad
- Controlar el acceso a los datos y recursos.

### ***Medidas de Seguridad del Archivo***

Restringir el ingreso a los depósitos a personas no autorizadas, se deberán adoptar las medidas convenientes para evitar la sustracción de documentos.

No fumar, comer o beber en los depósitos, áreas de trabajo o en cualquier otro lugar donde existan documentos. Desconectar los servicios eléctricos y cerrar la llave general del agua al término de la jornada laboral y revisarlos periódicamente.

No mantener en el Archivo materiales inflamables (gasolina, petróleo, cera, etc.). Disponer de extintores de polvo químico seco, con carga vigente y cuyo manejo debe ser conocido suficientemente por el personal de archivo.

#### **1.3.4.4 Administración de documentos**

La administración de documentos se refiere al adecuado manejo de la información producida y recibida por la administración pública o privada en el ejercicio de sus funciones, bajo criterios y técnicas archivísticas y se basa en el concepto de ciclo vital del documento y el principio de conservación selectiva de la información.

La administración y la información de documentos: es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades relacionadas con la creación de los diferentes documentos, así como su mantenimiento, conservación, protección, control, de modo que se facilite su localización.

#### **1.3.4.5 Archivo**

El término archivo se usa comúnmente para designar el local donde se conservan los documentos producidos y recibidos por una entidad como consecuencia de la realización de sus actividades. En un archivo se puede almacenar y mantener un registro de la información.

Archivar es ordenar los documentos, agruparlos por nombre, fecha, número, lugar geográfico o asunto, es decir integrar los documentos de acuerdo a las características y necesidades de cada persona o institución.

#### ***Importancia del archivo***

Los archivos juegan un papel importante dentro de las organizaciones públicas o privadas y debería ser considerado como el reflejo de las instituciones y la imagen propia de la institución que los produce.

Su importancia radica en comprender el valor que tienen para:

***La administración:*** Todo gobierno, dependencia, entidad o empresa debe recurrir con frecuencia a los documentos que han producido o recibido durante su gestión a fin de verificar proyectos, llevar investigaciones, realizar comparaciones, tomar decisiones, responder tramites y demandas de orden legal, administrativo o fiscal, o requerimientos de los ciudadanos. Con un archivo bien organizado el funcionario no tendrá que partir de cero o invertir su tiempo en búsquedas infructuosas, elevando los costos de operación, atraso, confusión y en general una deficiente administración.

Los archivos acreditan y documentan la evolución jurídico-administrativa de las organizaciones. Son productos y sedimento natural de la actividad de la organización y es un instrumento primordial, recurso esencial y testimonio de la evolución de la entidad.

### ***Tipos de archivo***

#### **Archivo de trámite**

El conjunto de expedientes y asuntos vigentes que por su naturaleza y frecuente consulta deben permanecer en dicho acervo.

#### **Archivo de Área o Departamental**

Se entiende como tal; el que se forma en la unidad productora de los documentos, este corresponde a la primera etapa de la vida de los documentos y en ella deben permanecer mientras dura la información de los expedientes e incluso al terminar ésta si las necesidades de consulta son continuas; podemos considerarlo a éste como parte del archivo de trámite.

#### **Archivo de Concentración**

Se define como el que tiene expedientes de asientos terminados o de escaso movimiento, que han sido retirados de trámite para su guarda hasta que venza su conservación.

## **Archivo Histórico**

Son formados con documentos procedentes del sector privado y del sector público que por su contenido y naturaleza se consideran de especial trascendencia, en este archivo no existen tiempos establecidos para la permanencia en este lugar de los documentos ya que todo material que ingresa a él se mantendrá con carácter permanente en el mismo y la consulta de los documentos limitada para funcionarios.

De acuerdo con las investigaciones realizadas la archivología es una ciencia que tiene como objetivo el estudio de los documentos de diferente manera.

### **1.3.4.6 Ciclo vital de los documentos**

El ciclo de vida es la sucesión de fases en que se divide la existencia de los documentos, con el fin de estudiar el procesamiento más apropiado a cada momento, la archivarían más favorable frente a los sucesivos usos y usuarios que los solicitan y decidir el destino final de eliminación o transferencia a archivo permanente.

Es el periodo de vida de un documento, el cual consta de tres fases activa, semiactiva e inactiva, es decir el proceso que sigue la documentación desde su producción hasta su conservación o eliminación.

## *Fases de los documentos*

### **Activa**

La fase activa de la documentación es aquella que comprende el período durante el cual la documentación resulta indispensable para el desarrollo de una actividad o función de la cual deriva, es propiamente el período de trámite de ésta.

### **Semiactiva**

Esta fase comienza al término del asunto administrativo por el cual fue creada la documentación, ésta inicia cuando la vigencia primaria ha concluido aunque la razón por la cual fue generada haya terminado; no significa que el documento tenga que ser eliminado inmediatamente, pues éste puede tener un valor todavía, se exige conservarla durante un plazo llamado precaucionar para fines de consulta y referencia, debido a que en muchas ocasiones el volumen de documentación es enorme.

### **Inactiva**

Esta comienza, precisamente en el momento en que la institución productora considera que la documentación ya no tiene vigencia, es decir que su valor primario institucional ha terminado, a partir de esto se hace un análisis en base a la utilidad social que pueda tener ésta.

#### **1.3.4.7 Expurgo y depuración**

Como se mencionó anteriormente existen documentos que por su propia naturaleza son imperecederos, pero también existen otros, los cuales sólo testimonian actos que una vez cumplidos pierden sus valores esenciales para su productor, basándonos en lo anteriormente expuesto, dentro de la valoración documental tenemos una fase mediante la cual vamos a dictaminar el destino final de los documentos, a ésta le denominamos fase de expurgo que posteriormente da paso a la depuración.

##### **Expurgo**

Es la tarea que se realiza, luego de un análisis de la documentación y consiste en la selección de documentos que han concluido el plazo de conservación que establece la legislación, la reglamentación o los procedimientos administrativos, pero que ello no implica necesariamente su destrucción.

##### **Depuración**

Es la fase en la que a partir de los criterios de conservación se plantean los de la eliminación. Esta fase contempla la operación de seleccionar los documentos que reúnan las mejores condiciones de testimonios e información según los criterios de valoración antes expuestos, para que alcancen el destino final (transferencia secundaria), es decir el archivo histórico o bien sean dados de baja.



## CAPÍTULO II

### 2 DISEÑO DE LA PROPUESTA

#### *2.1 Caracterización de la empresa*

La Cooperativa los Chasquis Pastocalle Ltda. La cual fue creada en la Parroquia San Juan de Pastocalle, de la Ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi, con Acuerdo Ministerial N° 0747 emitida el 23 de agosto del 2007 y la resolución N°. 0000082 con fecha 11 de octubre del 2007, constituida legalmente el 11 de Noviembre del 2007 cuya razón social es financiera. Cumpliendo con todos los requisitos que lo dispone El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

Es una Institución creada para atender diversas y específicas necesidades de personas que necesitan de un apoyo económico y desarrollo social, a sus diferentes microempresas, negocios, agricultura, artesanía y otras actividades establecidas. Los créditos se enmarcaran en base a las necesidades de los socios para ampliar y mejorar sus negocios, además que los mismos serian la base fundamental para un crédito vivienda o mejoramiento de la misma. La empresa implementará un departamento exclusivo en el cual prestará servicios en cuanto a la formación, validación y financiamiento de proyectos tanto productivos y sociales.

Con el otorgamiento de créditos a nuestros clientes la empresa se consolidara para brindar el servicio en producción agropecuaria, mejoramiento y construcción de vivienda, en función de los créditos se especificaran en capital de trabajo, activo fijo, tratando de satisfacer todas las necesidades de los socios de la institución y la vez impulsar su crecimiento socioeconómico.

## **2.2 Misión**

Somos una institución financiera al servicio de una población que necesita de apoyo económico para el desarrollo de sus negocios o actividades económicas, administrando los recursos financieros de los socios a través de captaciones y colocaciones eficientes, ofreciendo servicios ágiles, oportunos y a tasa de interés preferenciales, a través de su personal competente y comprometido, logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus afiliados y trabajadores.

## **2.3 Visión**

En año 2011 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Los Chasquis Pastocalle Ltda.” se convierte en la institución financiera con mayor agilidad en el proceso de otorgamiento de créditos y apoyo a la colectividad con proyectos productivos y sociales, con mejorada infraestructura y tecnología, además de personal bien capacitado en promover e impulsar el desarrollo socioeconómico de los asociados de la institución.

## **2.4 Propósito**

Aportar al crecimiento económico de los socios micro empresariales mediante el otorgamiento de créditos para apoyar a sus actividades económicas, a bajos costos, con el fin de crear un desarrollo social y económico entre sus habitantes y creándoles una imagen de seguridad y confianza.

## **2.5 Análisis FODA**

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

**Cuadro N° 2 Matriz FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Brindan garantía de su trabajo	El incremento de socios permite la entrega de créditos.
Cuentan con una sucursal	Formación empresarial para mejoramiento económico social del socio
Cuenta con el personal apropiado para las transacciones de la Cooperativa	Firma de convenios con Ministerios, entidades regionales estatales y privadas en el manejo y pago de sueldos y otros servicios.
Trabajan con una tecnología de punta	Existencia de servicios innovadores en el mercado generan captación de clientes hacia la cooperativa.

Existe la comunicación entre el Gerente hacia el personal administrativo	Sectores productivos en la zona en crecimiento
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
No cuenta con un archivo idóneo para los documentos	Situación política del país puede afectar a la regulación de las cooperativas
El personal no está capacitado debidamente en el archivo	Incremento de cooperativas en la zona
La infraestructura de las oficinas es pequeña	Crisis económica internacional
Escaso personal para la atención a clientes.	Cooperativas que brindan un acceso fácil para la obtención de diversos créditos.
No cuenta con la suficiente publicidad	La economía está estancada, no hay impulso a la implementación de industrias o pequeñas empresas.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

**Elaborado:** Las Tesistas

## ***2.6 Diseño de la investigación***

### ***2.6.1 Métodos***

#### **2.6.1.1 Método inductivo**

La investigación partió desde las situaciones concretas como es la organización y clasificación del archivo, las mismas que proporcionaron información sobre la evolución y situación actual del registro de la identidad de los documentos.

### **2.6.1.2 Método deductivo**

Se pudo comprobar de una u otra manera el mal manejo del control y seguridad de los documentos, esto perjudicará al buen desempeño en el ordenamiento y clasificación del archivo en la Institución.

## ***2.7 Metodología empleada***

La presente investigación corresponde a un estudio descriptivo porque ésta nos permite detallar la situación actual del archivo general, los contextos y eventos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis Ltda.; el mismo que nos servirá para poder elaborar el plan de control y seguridad del archivo existente de la Institución. El cual solucionará los diferentes problemas que se suscita dentro de ella.

### ***2.7.1 Investigación descriptiva***

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la presentación correcta.

### **2.7.2 Investigación experimental**

Se presenta mediante la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular.

## **2.8 Unidad de estudio**

### **2.8.1 Población**

El trabajo de investigación fue de campo y se ubicó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis, que es el lugar donde se presentó el problema y se aplicó a su población porque esta no es numerosa.

### **Cuadro N° 3 Población**

#### **Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Chasquis Ltda.**

<b>RESPONSABLES DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>N°</b>
Gerente	1
Contadora	1
Auxiliar de contabilidad	1
Analista de crédito	1
Cajera	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis Ltda.

**Elaborado por:** Las Tesisistas

## ***2.9 Técnicas de investigación***

Las técnicas a utilizarse en nuestra investigación que nos permite recopilar una información adecuada son:

### ***2.9.1 Observación***

Esta nos ayuda a conocer con claridad los problemas existentes del control y seguridad del archivo de la institución.

### ***2.9.2 Entrevista***

Es una técnica que nos permite la recopilación de la información mediante una conversación profesional, esta entrevista se aplicará al Gerente General de la Cooperativa.

### ***2.9.3 Encuesta***

Es una técnica de adquisición de información que se realiza mediante un cuestionario previamente elaborado, esta encuesta se realizará al personal administrativo de la empresa, lo cual nos ayudará para conocer la opinión de cada uno de ellos.

## 2.10 Análisis e Interpretación de Resultados

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS CHASQUIS LTDA

1. ¿Utiliza usted el control y seguridad del archivo que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis?

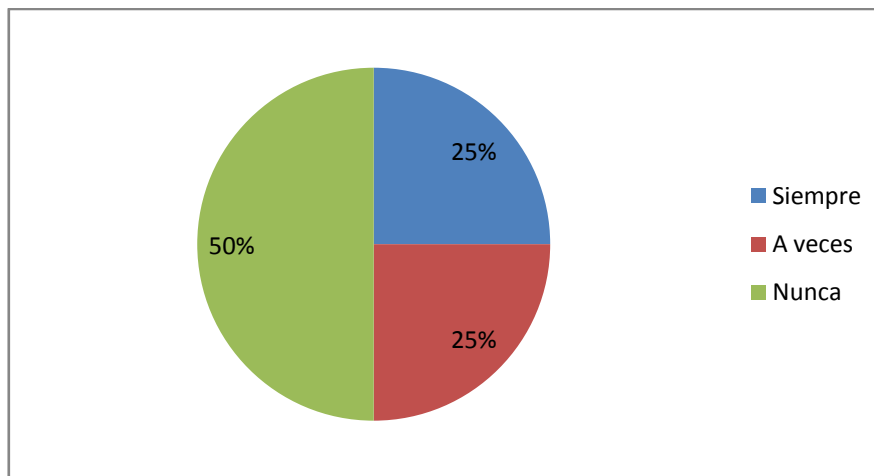
Tabla N° 1 Control y Seguridad del Archivo

ITEMS	FRECUENCIA	%
Siempre	1	25%
A veces	1	25%
Nunca	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

Autoras: Las Tesistas

Gráfico N° 2 Control y Seguridad del Archivo



Fuente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Los Chasquis

Autoras: Las Tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50 % del personal administrativo encuestados nunca controla el archivo de la institución, por lo que se encuentra siempre en mal uso, en cambio el 25% tienen el control a veces y el 25% siempre llevan el control del archivo para facilitar su trabajo, para lo cual es importante crear el plan de control y seguridad del archivo y capacitación del personal.



2. ¿Piensa usted que es necesario tener el debido control y seguridad del archivo?

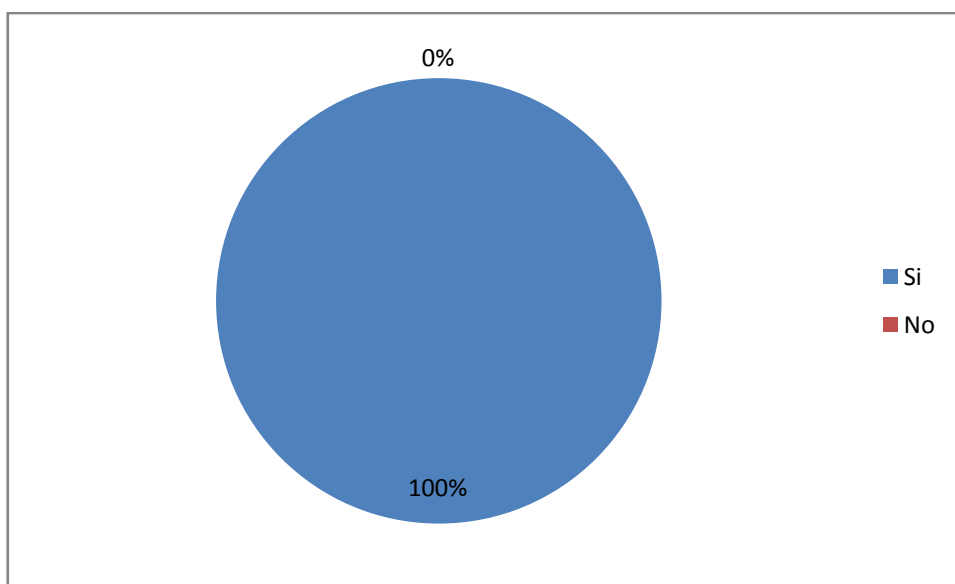
**Tabla N° 2 Control y Seguridad del Archivo**

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	4	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

Autoras: Las Tesistas

**Gráfico N° 3 Control y Seguridad del Archivo**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

Autoras: Las Tesistas

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al resultado de las encuestas realizadas el 100% del personal administrativo encuestado consideran que es necesario tener un control del archivo, lo cual ayudará a localizar de forma más rápida y desde cualquier lugar, sea en la empresa o fuera de ésta. También permitiría optimizar sus conocimientos en el uso adecuado del archivo.

### 3. ¿Conoce usted formas de control del archivo?

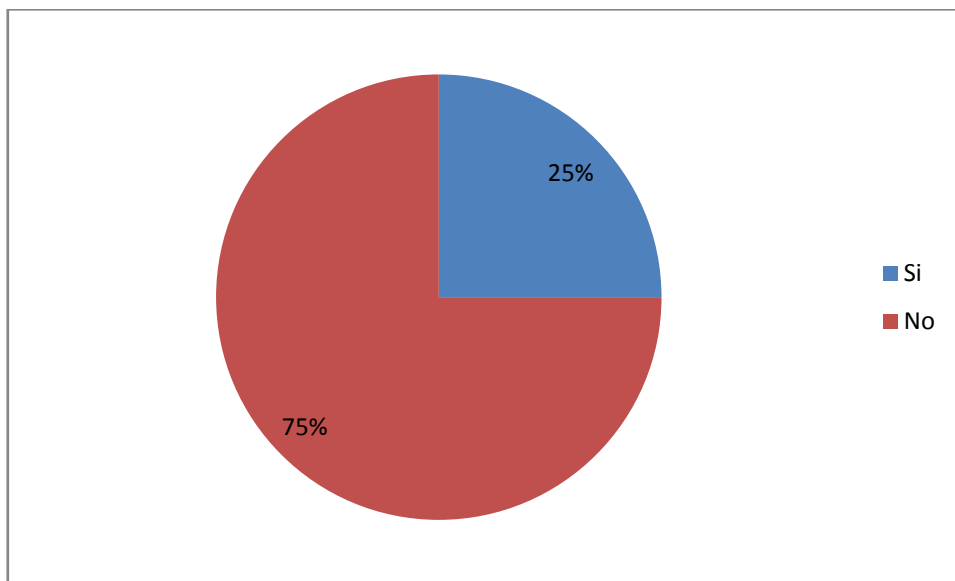
**Tabla N° 3** Formas de control de archivo

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	1	25%
No	3	75%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

Autoras: Las Tesistas

**Gráfico N° 4** Formas de control de archivo



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

Autoras: Las Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 75 % del personal administrativo encuestadas responden que no conocen las formas de control del archivo, lo cual perjudica a la institución porque se pueden perder documentos y el 25% manifiestan que si conocen las formas de control del archivo ya que es importante en la empresa saber cómo respaldar el archivo.

**4. ¿Cree usted que es necesario capacitar al personal administrativo para que tengan un control y seguridad del archivo?**

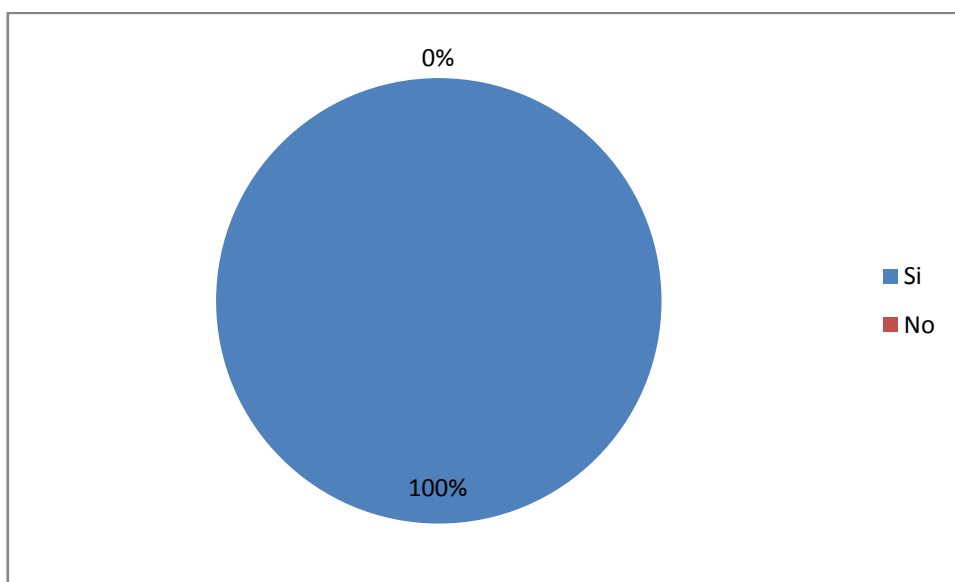
**Tabla N°4 Capacitación del Personal**

<b>ITEMS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	4	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

**Autoras:** Las Tesistas

**Gráfico N°5 Capacitación del Personal**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

**Autoras:** Las Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% de encuestados manifiestan que es necesario capacitar al personal para tener conocimientos en el control y seguridad del archivo y así evitar su mal uso, ya que es de vital importancia para la institución, contribuyendo al desarrollo personal y profesional de cada empleado, obteniendo resultados positivos para la empresa.

**5. ¿Tiene un respaldo de los documentos que maneja usted en el archivo de la cooperativa?**

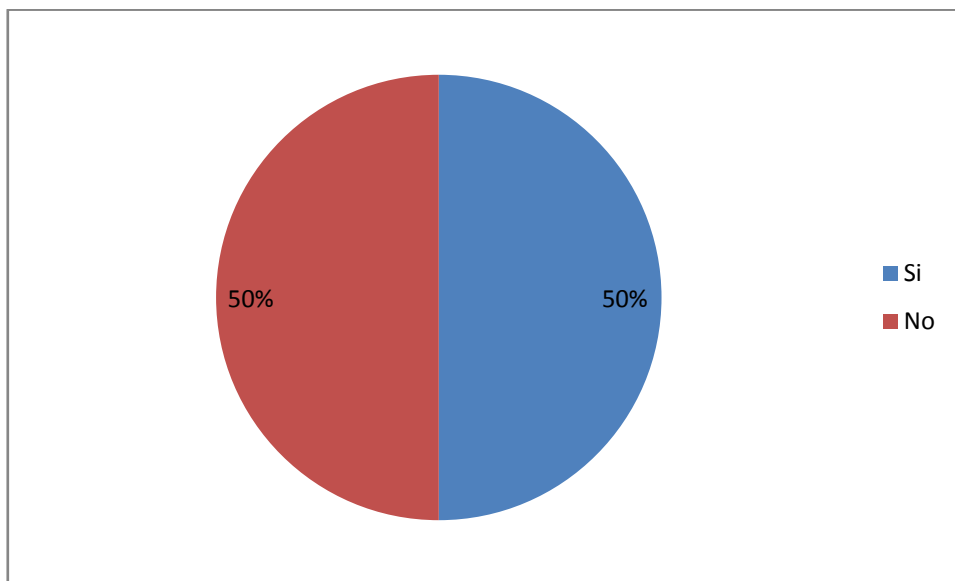
**Tabla N° 5 Respaldo del Archivo**

<b>ITEMS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	2	50%
No	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

**Autoras:** Las Tesistas

**Gráfico N° 6 Respaldo del Archivo**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

**Autoras:** Las Tesistas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 50% de encuestadas nos manifiestan que sí tienen un respaldo del archivo, y el otro 50% responden que no tienen el control y seguridad del archivo lo que perjudica a la institución al momento de realizar cualquier trámite.

Manifestando que el personal necesita de capacitación en seguridad y control del archivo con esto evitar errores a futuro.

## 6. ¿Conoce usted formas de seguridad para el archivo?

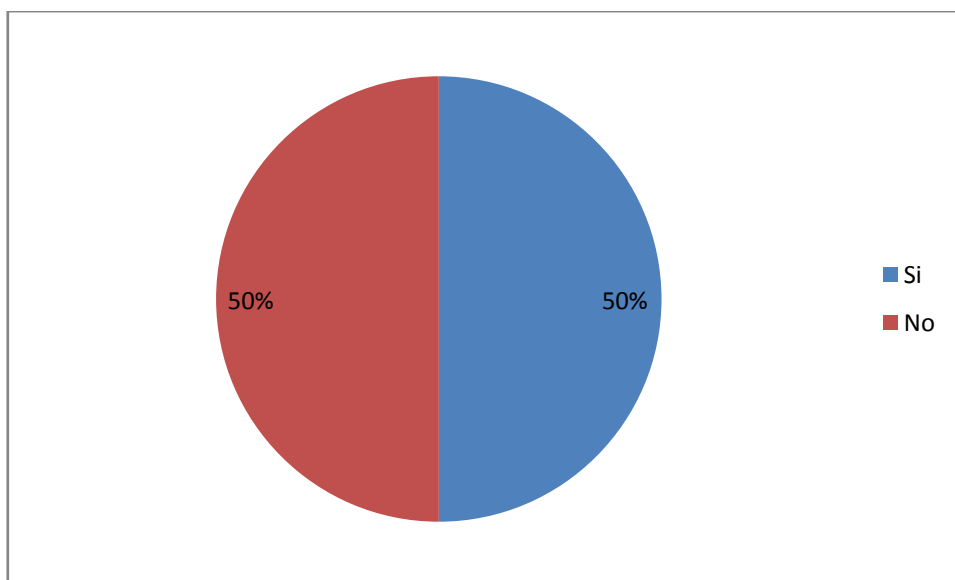
**Tabla N° 6 Formas de Seguridad para el Archivo**

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	2	50%
No	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

**Gráfico N° 7 Formas de Seguridad para el Archivo**



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con los resultados obtenidos en la encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis, podemos determinar que el 50% tiene conocimiento de seguridad de archivo y el 50% no, por lo que es necesario actualizar conocimientos en el manejo del archivo a todo el personal de la institución, lo que evitaría pérdida, mal uso y deterioro de los documentos recibidos.

## 7. ¿El control y la seguridad del archivo es?

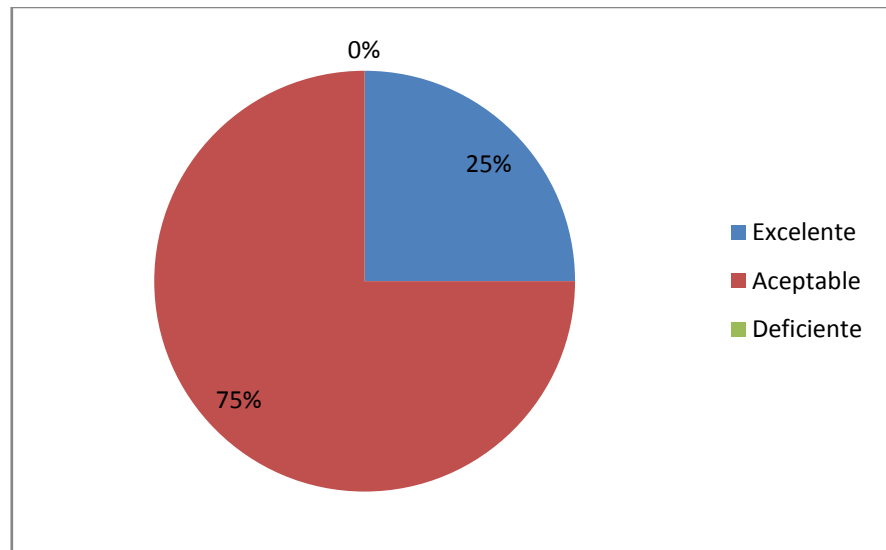
**Tabla N° 7 Control y Seguridad del Archivo**

ITEMS	FRECUENCIA	%
Excelente	1	25%
Aceptable	3	75%
Deficiente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

**Gráfico N° 8 Control y Seguridad del Archivo**



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El control y seguridad del archivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis, según la encuesta realizada arroja que un 25% es excelente y un 75% es aceptable, por lo que la Cooperativa deberá incrementar un plan de control y seguridad de documentos.

## 8. La pérdida y el deterioro de los documentos es debido a.

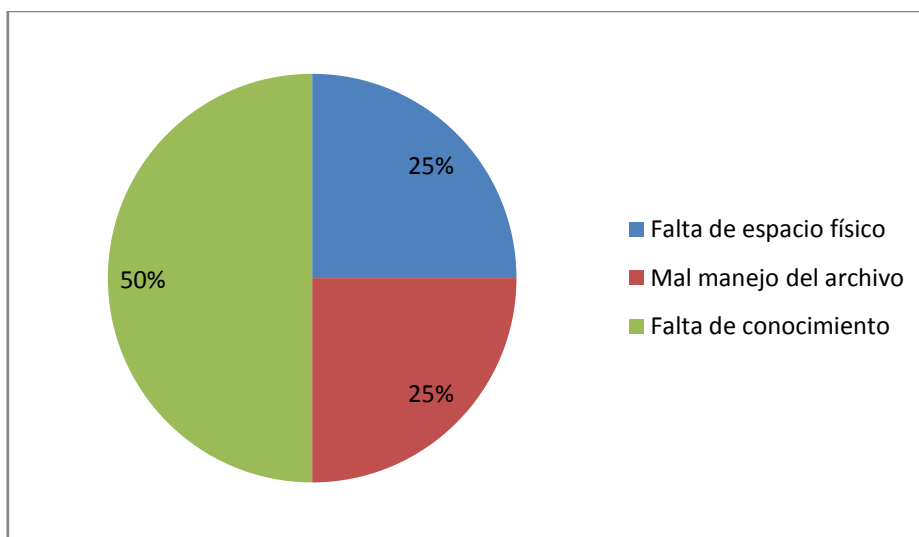
**Tabla N° 8 Pérdida y Deterioro de Documentos**

ITEMS	FRECUENCIA	%
Falta de espacio físico	1	25%
Mal manejo del archivo	1	25%
Falta de conocimiento	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

**Gráfico N° 9 Pérdida y Deterioro de Documentos**



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis, sobre el deterioro y pérdida de documentos se puede deducir que la mayoría de personas que llevan el archivo de la Cooperativa no tienen conocimiento de cómo se debe archivar, también podemos indicar que es por la falta de espacio físico y el mal manejo o la poca importancia que le dan a los documentos causando el deterioro y pérdida de los mismos dentro de la Institución.

## 9. ¿Cuánto se demora usted en encontrar un documento?

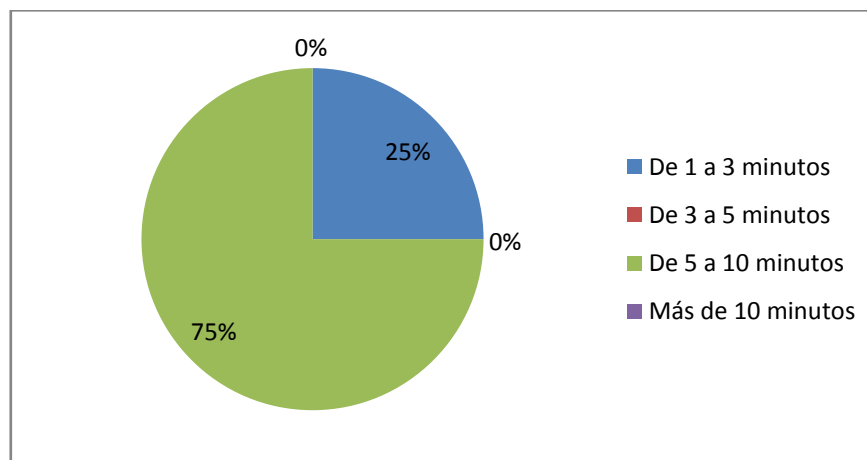
**Tabla N° 9 Tiempo para encontrar un Documento**

ITEMS	FRECUENCIA	%
De 1 a 3 minutos	1	25%
De 3 a 5 minutos	0	0%
De 5 a 10 minutos	3	75%
Más de 10 minutos	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

**Gráfico N° 10 Tiempo para encontrar un Documento**



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 75% de personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis, en la encuesta realizada dan a conocer que el tiempo mínimo que se demoran en encontrar un documento es de 5 a 10 minutos y el 25% de las personas se demoran de 1 a 3 minutos, por lo que se puede determinar que el conocimiento de la ubicación de documentos por parte del personal que manejan el archivo en la institución es aceptable.



**10. ¿Cree usted que utilizando el plan de control y seguridad del archivo, evitaría la perdida y deterioro de los documentos?**

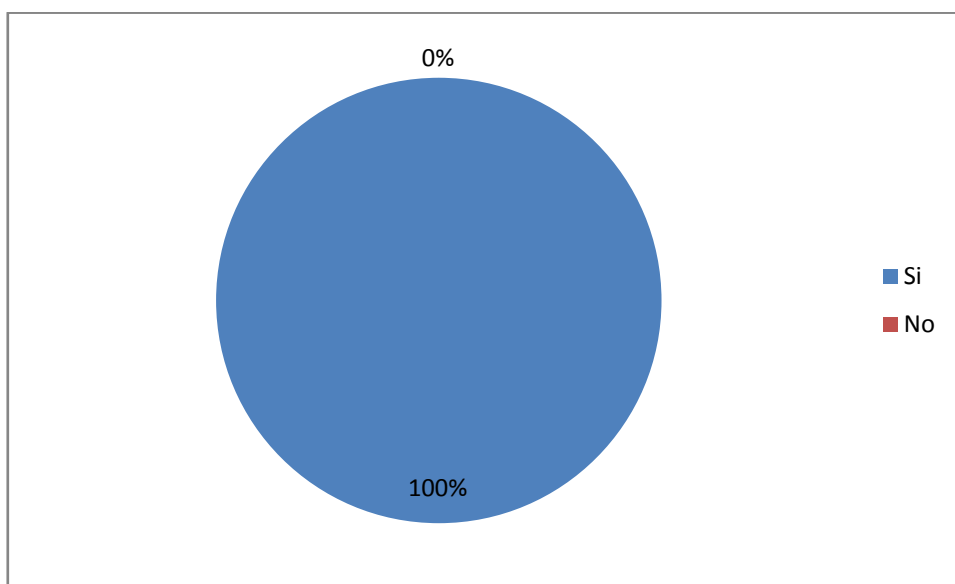
**Tabla N° 10 Utilización del plan de control y seguridad del archivo**

ITEMS	FRECUENCIA	%
Si	4	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

**Gráfico N° 11 Utilización del plan de control y seguridad del archivo**



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% de las personas encuestadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Chasquis, manifiestan que aplicando el plan de control y seguridad del archivo, se evitaría la pérdida de documentos, ahorrando tiempo y espacio para la institución, y con capacitaciones al personal ayudaría a tener un mejor control y seguridad del archivo que poseen en la institución.

### ***2.11 Análisis e Interpretación de los resultados de la observación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis***

En la observación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis ubicada en Lasso Provincia de Cotopaxi, podemos manifestar que el tipo de archivo utilizado en su mayoría es físico, por lo que no cuentan con un adecuado control para los documentos que reciben y envían diariamente. La información que existe en la institución no cuenta con la debida seguridad, lo cual genera la pérdida de documentos, determinando que es necesario implementar una sola área de archivo de acuerdo a las necesidades que exige la Cooperativa.

También podemos decir que las personas que se encargan de la documentación no tienen una capacitación adecuada de cómo se debe archivar, desconocen de los diferentes normas de seguridad y control que existen. Por lo tanto los documentos que ingresan y salen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis no son registrados diariamente por parte del personal.

El espacio físico que existe en la Cooperativa no es el adecuado, determinado que la documentación tanto recibida como enviada se archiva en los diferentes departamentos.

### ***2.12 Análisis e interpretación de los resultados de la Entrevista realizada al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis***

Los resultados obtenidos de la entrevista al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis ubicada en Lasso provincia de Cotopaxi, nos supo manifestar que los documentos que ingresan a la institución son organizados y archivados de forma física.

Manifiesta también que el personal administrativo no tiene la capacitación necesaria para el control y seguridad del archivo tanto físico como digital, por tal motivo todo el personal tiene su respectivo fichero en su departamento.

Además considera necesario capacitar a todo el personal administrativo en control y seguridad del archivo, para así evitar la pérdida de documento de la empresa, dándole como prioridad a la información que tiene la Cooperativa.

El gerente considera que es necesario ampliar un espacio físico adecuado para el archivo de la institución y aplicar el plan de control y seguridad del archivo físico y digital, para mejorar la calidad de servicio que brinda la Institución.

### ***2.13 Análisis e Interpretación de los resultados de la encuesta realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis al personal Administrativo***

De acuerdo a la encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis ubicada en Lasso provincia de Cotopaxi, determinamos que el personal Administrativo que realiza el control de los documentos tanto enviados como recibidos piensa que es importante archivar de manera adecuada toda la información que existe.

Por parte del personal hay un desconocimiento de la manera como llevar un archivo ya que no se han recibido capacitaciones en este tema, por lo cual creemos que es esencial que exista un fortalecimiento y actualización de conocimientos para una buena administración de la institución.

La pérdida y el deterioro de la información se dan por desconocimiento y por no tener un espacio físico adecuado, el tiempo que utilizan para encontrar un documento es de 5 a 10 minutos, por lo cual hemos planteado implementar un plan de control y seguridad para el archivo.

## **CONCLUSIONES**

- Mediante las categorías fundamentales pudimos conocer las definiciones de diferentes autores que nos ayudó para plantear nuestra propuesta.
- En la observación realizada en la Cooperativa se pudo evidenciar la falta de espacio físico y no cuenta con su respectiva seguridad del archivo.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis el personal administrativo le dan poca importancia a los documentos al momento de archivar lo que no permite un control adecuado para el archivo en la Institución.

## **RECOMENDACIONES**

- La directiva de la Cooperativa deberá analizar el FODA para evitar amenazas de su competencia, logrando el éxito y su buen prestigio.
- El personal administrativo deben tomar en cuenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta aplicando su cambio en las actividades mal realizadas.
- Al momento de realizar el archivo deben tomar en cuenta los sistemas de control y seguridad de los documentos para evitar la pérdida y el deterioro de los mismos.

## **CAPÍTULO III**

### **3 DISEÑO DE LA PROPUESTA**

**Plan de Control y Seguridad del Archivo Físico y Digital para el Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis**

#### **DATOS INFORMATIVOS**

##### **INSTITUCIÓN EJECUTORA:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis Ltda.

##### **BENEFICIARIOS:**

**Directos:** Personal Administrativo

**Indirectos:** Clientes

##### **UBICACIÓN:**

Lasso, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

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

**Inicio:** Marzo 2013

**Termino:** Enero 2014

##### **EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:**

- Alvarado Robalino Alejandra Paola
- Oña Iza Nancy Beatriz

### ***3.1 Antecedentes***

Considerando que todas las instituciones públicas y privadas necesitan controlar la distribución, recuperación, archivo, almacenamiento y disposición de los documentos que son creados o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones, atendiendo a los procesos de cada institución y observando los principios y prácticas de la administración de documentos y la archivística, como disciplinas prioritarias para transparentar las acciones de la institución, propiciar la rendición de cuentas y favorecer el acceso a la información.

En ese sentido, uno de los mayores problemas que se presenta en el manejo de archivos, es el desconocimiento de principios y técnicas para su organización, control y seguridad; así por ejemplo, no existe claridad sobre lo que es un documento para el archivo, por lo que cualquier documentación que se incorpora a una carpeta se considera como parte del archivo de trámite aunque no sea así. Por otra parte, los documentos que se integran a un expediente no necesariamente se organizan en forma correcta, lo cual podría traer como consecuencia problemas para identificar con oportunidad la información.

Las instituciones tienen la necesidad de disponer una adecuada infraestructura y de sistemas de información que les permitan obtener los datos necesarios a fin de conseguir un conocimiento real y suficiente del entorno que afecte a los procesos de planificación y toma de decisiones, existe una dispersión de datos e información que duplica tareas y hace imposible su recuperación por quienes la necesitan en el momento oportuno.

No obstante a estos problemas las instituciones se esfuerzan por transformarse cada día más según el avance de la tecnología y los medios que disponen, la gestión eficaz de los recursos de información y documentación en las instituciones, genera la búsqueda de soluciones prácticas y exitosas, esta propuesta plantea cambios que conlleven a la obtención de mejoras, así como mecanismos y procesos para el desarrollo de la gestión de documentos.

Los archivos tienen entre sus objetivos la conservación de los conjuntos orgánicos de documentos, o la agrupación de estos, reunidos por entidades públicas y por los particulares en el ejercicio de sus actividades. Las instalaciones de los archivos, sus locales y su equipamiento contribuyen de forma decisiva a la permanencia del documento.

El flujo de escritos en la institución se venía elaborado sin ningún control y seguridad, sin un trato adecuado, simplemente la documentación generada se guarda mediante un proceso rutinario, imposibilitando la localización, conservación y trámite de documentos, pues mediante la investigación se ha podido examinar que no existe el control y seguridad del archivo.

### ***3.2 Justificación***

Con la investigación realizada podremos, conocer las necesidades que tiene el personal encargado del control, protección y seguridad de los documentos impresos y digitales de la Cooperativa. Para ello se entrevistó al personal, los datos que se obtuvieron se procesaron, analizaron y los resultados arrojados se convirtieron en la base fundamental para la elaboración de la propuesta, determinando la prioridad de



actualizar los conocimientos del personal en el plan de control y seguridad del archivo físico y digital de la Cooperativa, lo que permitirá mantener seguridad en la conservación de la documentación, optimizando recursos y poder tomar decisiones con mayor agilidad.

También tiene una relevancia social por la necesidad de disponer de material de consulta, procedimientos que ayudaría a controlar y supervisar la seguridad del archivo, lo que servirá no solo al personal inmerso en esta propuesta, si no que será una guía a seguir por parte de las personas que desean conocer más a fondo como llevar el control y seguridad del archivo.

Con el presente documento se espera que se provea la información necesaria para que la Cooperativa pueda establecer y desarrollar sus archivos, tener respaldos en caso de pérdida de la información, tanto en su lugar de origen o en conjunto con otras sucursales, motivando al personal un cambio de actitud a través de conocimientos teóricos prácticos.

El plan de control y seguridad del archivo físico y digital es recomendable implementar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis Ltda. Ya que aportara en el buen manejo, seguridad y control de los documentos de los clientes y personal administrativo, para dar mayor confianza y agilizar los procesos, tomando las decisiones más adecuadas en beneficio de la Cooperativa y de los clientes.

### **3.3 *Objetivos***

#### **3.3.1 *Objetivo General***

Realizar un plan de control y seguridad del archivo físico y digital para el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis.

#### **3.3.2 *Objetivos Específicos***

- Identificar el control y seguridad central de los documentos para conducir el trabajo archivístico físico y digital en base a criterios de la Cooperativa.
- Definir programas de capacitación para el personal de la Cooperativa en control y seguridad del archivo.
- Elaborar el plan de control y seguridad, reduciendo riesgos en la conservación y manejo de documentos depositados en el archivo para que no sean sustraídos, alterados ni destruidos.

### ***3.4 Descripción de la propuesta***

La presente investigación se desarrolló de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis, ubicada en Lasso Provincia de Cotopaxi, en donde se visualizó, uno de los mayores problemas que se presenta al momento de archivar los documentos, es el desconocimiento del control y seguridad del archivo.

Por otra parte, para los documentos que ingresan y salen de la institución no disponen de una hoja de ruta del documento, no son clasificados de forma correcta, lo cual ocasiona problemas al momento de la localización de cada uno de ellos y en la transparencia de la gestión documental.

El incremento de la documentación a generado que la institución priorice un plan de control y seguridad del archivo tanto manual como digital y que existe la disponibilidad de suficiente espacio físico para el archivo de los documentos del personal y clientes, con esto se evitara la perdida, destrucción, manipulación inadecuada, también evitar los procedimientos inapropiados, donde cada quien guarda o elimina según su necesidad.

### ***3.5 Plan de Control y Seguridad del Archivo Físico y Digital de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Chasquis Ltda.***

Con el plan de control podremos planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas, así como la conservación y uso de la documentación proveniente del personal y socios de la Cooperativa e intervenir en la transferencia y eliminación de documentos en coordinación con el gerente.

### ***3.5.1 Archivo Físico –Procedimiento – Apertura de Cuenta de Clientes***

A diario se siguen integrando los documentos para el archivo de los clientes que necesitan abrir una cuenta de ahorros en la Cooperativa, definiendo el proceso.

Requisitos para la apertura de cuenta:

- Copia de cédula
- Copia de papeleta de votación
- Depósito de 25 USD

#### **3.5.1.1 Procedimiento (Apertura de Cuenta)**

**Inicio:** El cliente entrega los documentos de apertura de cuenta.

**Recepción:** Presentación de los requisitos a la Cooperativa, que será recibido por la secretaria con su respectivo sello de recibido, posteriormente el llenado de la apertura de cuenta de ahorros, incluyendo el número de cuenta que será asignado por orden de recibido para su posterior registro.

#### **3.5.1.2 Registro y distribución:**

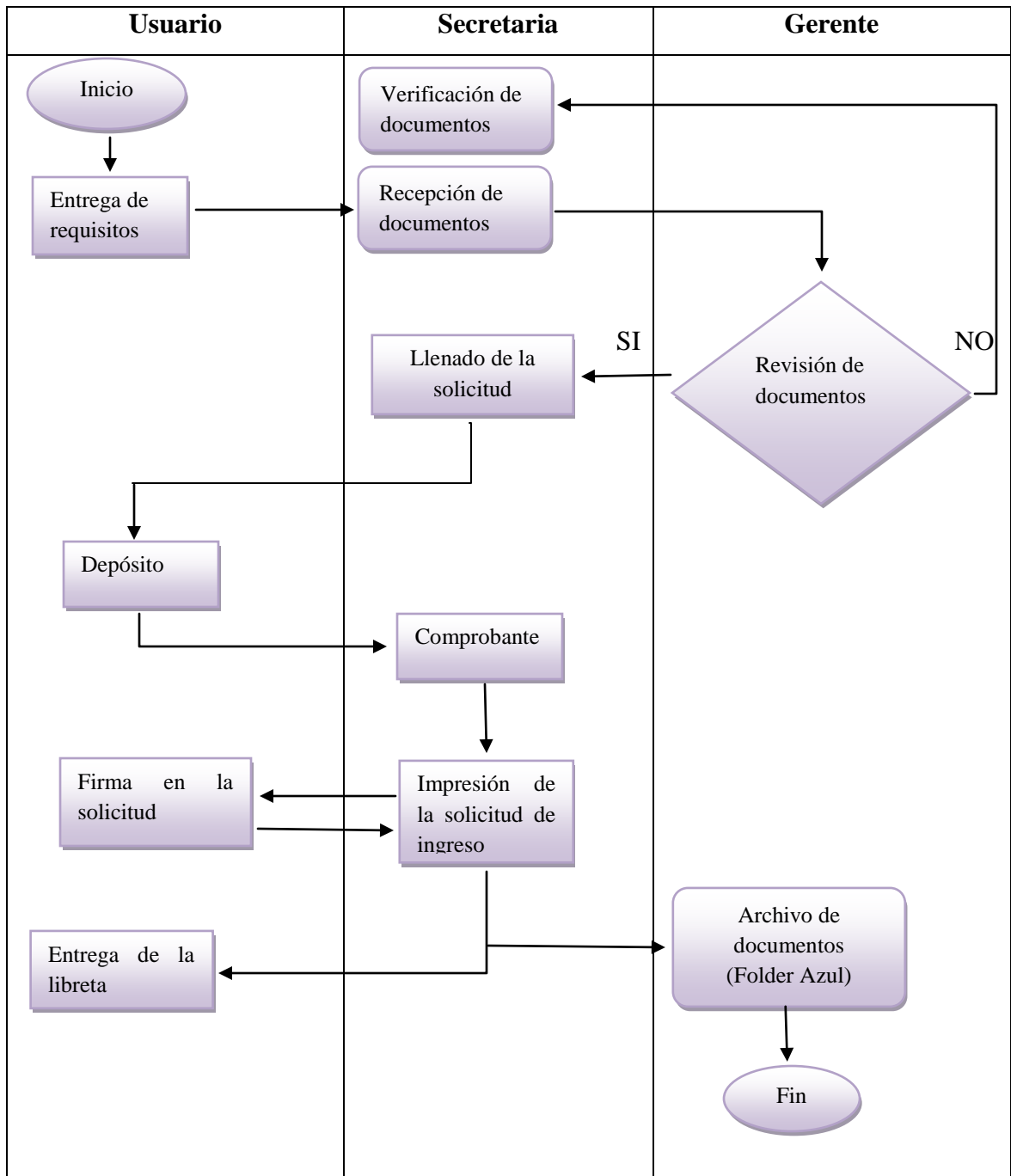
**Registro:** Se anotará en forma permanente la ruta del documento que se realiza en estricto orden. La persona encargada debe registrar con cuidado y en forma detallada todos los documentos recibidos para evitar pérdida o desviaciones de los escritos

**Distribución:** Por medio de secretaria deberá hacer llegar al destinatario (gerente) para realizar la aprobación de la solicitud.

**Seguimiento y Atención:** Luego de realizado este proceso pasa a ventanilla para la apertura de la cuenta con un depósito de 25 USD.

**Clasificar, ordenar y asignar la documentación para su archivo:** Posteriormente, se procederá a ordenar la documentación, que consiste tener los documentos por apellido, codificados, por número de cuenta, organizados físicamente señalizados, esta apertura de cuenta se archiva en folder azul, esto permite mayor agilidad para realizar procesos.

**Cuadro N° 4**Flujograma para la apertura de cuenta



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

Con la documentación recibida la persona encargada de recibir la documentación podrá registrar en la siguiente ficha.

**Cuadro N° 5 Apertura de Cuenta  
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Los Chasquis Ltda.”**

<b>Fecha: Apertura de cuenta</b>	<b>Nombre del Cliente</b>	<b>Documentos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Firma</b>	<b>observaciones</b>
23/11/2013	Ana Cueva	Solicitud de apertura de cuenta <input type="checkbox"/> Copia de la cédula <input type="checkbox"/> Copia papeleta de votación <input type="checkbox"/>	Carlos Arcos		
		Solicitud de apertura de cuenta <input type="checkbox"/> Copia de la cédula <input type="checkbox"/> Copia papeleta de votación <input type="checkbox"/>			
		Solicitud de apertura de cuenta <input type="checkbox"/> Copia de la cédula <input type="checkbox"/> Copia papeleta de votación <input type="checkbox"/>			
		Solicitud de apertura de cuenta <input type="checkbox"/> Copia de la cédula <input type="checkbox"/> Copia papeleta de votación <input type="checkbox"/>			

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

**AUTORAS:** Las Tesistas

Por medio de este control evitara la pérdida o se traspapele los documentos del cliente, logrando conocer en qué proceso se encuentra, persona que receipta la documentación con responsabilidad, aprobación por parte de gerencia para la apertura de cuenta.

### 3.5.2 *Préstamo(Procedimiento)*

Tipos de préstamos:

- Micro crédito (300-1500 USD)
- Consumo (300-1500 USD)
- Emergente (100-300 USD)
- Vivienda (5000USD)

Requisitos: para todo tipo de préstamo como:

1. Copias de cédula y papeleta de votación (color)
2. Pago de servicios básicos (agua, luz o teléfono)
3. Rol de pagos
4. Pago de impuesto predial, copia de escritura
5. Títulos de propiedad que sobrepase el monto de la deuda
6. Carpeta de cartón amarilla

En caso de necesitar garantes son los mismos requisitos con excepción de la solicitud de crédito.

**Inicio:** En caso de que el cliente sea nuevo, realizar la apertura de la cuenta y dejar en movimiento por el lapso de 8 días, para luego de esto realizar la solicitud para el préstamo a la Cooperativa.

**Recepción:** Consiste en la secuencia de la presentación del documento a la Cooperativa, que será recibido por secretaria o la persona encargada debiendo poner



el sello de recibido, incluyendo el número de cuenta por orden de recibido para su posterior registro.

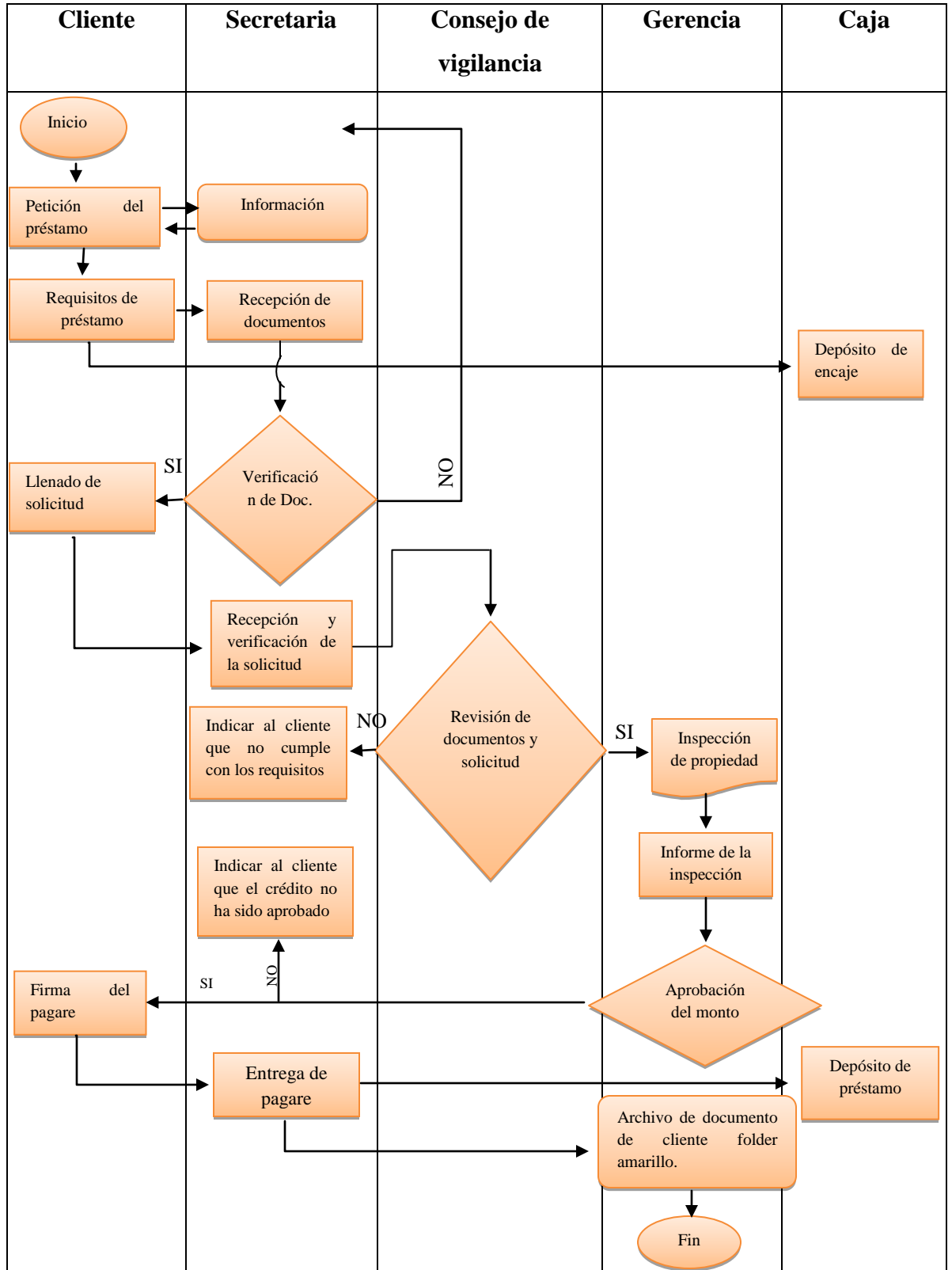
#### **3.5.2.1 Registro y distribución:**

**Registro:** Se registrara en forma permanente y ordenada sea el caso los datos referidos al documento y la trayectoria que realizan en estricto orden. La persona encargada debe registrar con cuidado y en forma detallada todos los documentos recibidos por parte del cliente.

**Distribución:** Por medio de secretaria llegara al destinatario (gerente y analista de crédito) los documentos para realizar la inspección de la propiedad, quienes posteriormente analizan dichos documentos para el visto bueno de la carpeta del cliente por parte del consejo de vigilancia. Este procedimiento se efectuara para todo tipo de préstamo.

**Seguimiento y Atención:** Por parte de gerencia se realiza el seguimiento de los documentos abalizados por el analista de crédito para la aprobación del préstamo, lo que permite brindar una fluida atención, terminado este proceso se deberá comunicar el resultado del préstamo otorgado o depositado en la cuenta del cliente.

**Cuadro N° 6 Flujoograma de préstamos**



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis  
 AUTORAS: Las Tesistas

**Cuadro N° 7 Prestamos (Documentos Habilitantes)**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Los Chasquis Ltda.”**

Tipo de préstamo: Micro crédito  Consumo  urgente  Vivienda

Fecha: Ingreso de préstamo	No. De Cuenta	Requisitos de crédito	Responsable	Firma	Observaciones
23/11/2013	100002	Copia de cédula y papeleta de votación (color) <input type="checkbox"/>  Pago de servicios básicos (Luz, agua, teléfono) <input type="checkbox"/> Rol de pagos Pago de impuesto predial, copia <input type="checkbox"/> escritura Títulos de propiedad que sobrepase el monto de la deuda <input type="checkbox"/>			Aprobado .....  Rechazado .....
02/12/2013	100458	Copia de cédula y Papeleta de votación (color) <input type="checkbox"/> Pago de servicios básicos (Luz, agua, teléfono) <input type="checkbox"/> Rol de pagos Pago de impuesto predial, copia <input type="checkbox"/> escritura Títulos de propiedad que sobrepase el monto de la deuda <input type="checkbox"/>			Aprobado .....  Rechazado .....

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

**3.5.3 Procedimiento (Cierre de Cuentas)**

**Inicio:** El cliente realizara la solicitud requiriendo el cierre de cuenta, dirigida al gerente.

**Recepción:** En secuencia la Secretaria recibirá los documentos (Copia de cédula, solicitud de cierre de cuenta, copia y original de la libreta de ahorro) que se requieren para el cierre de cuenta, debiendo poner el sello de recibido, incluyendo un número de cuenta que se le asigna.

### **3.5.3.1 Registro y distribución:**

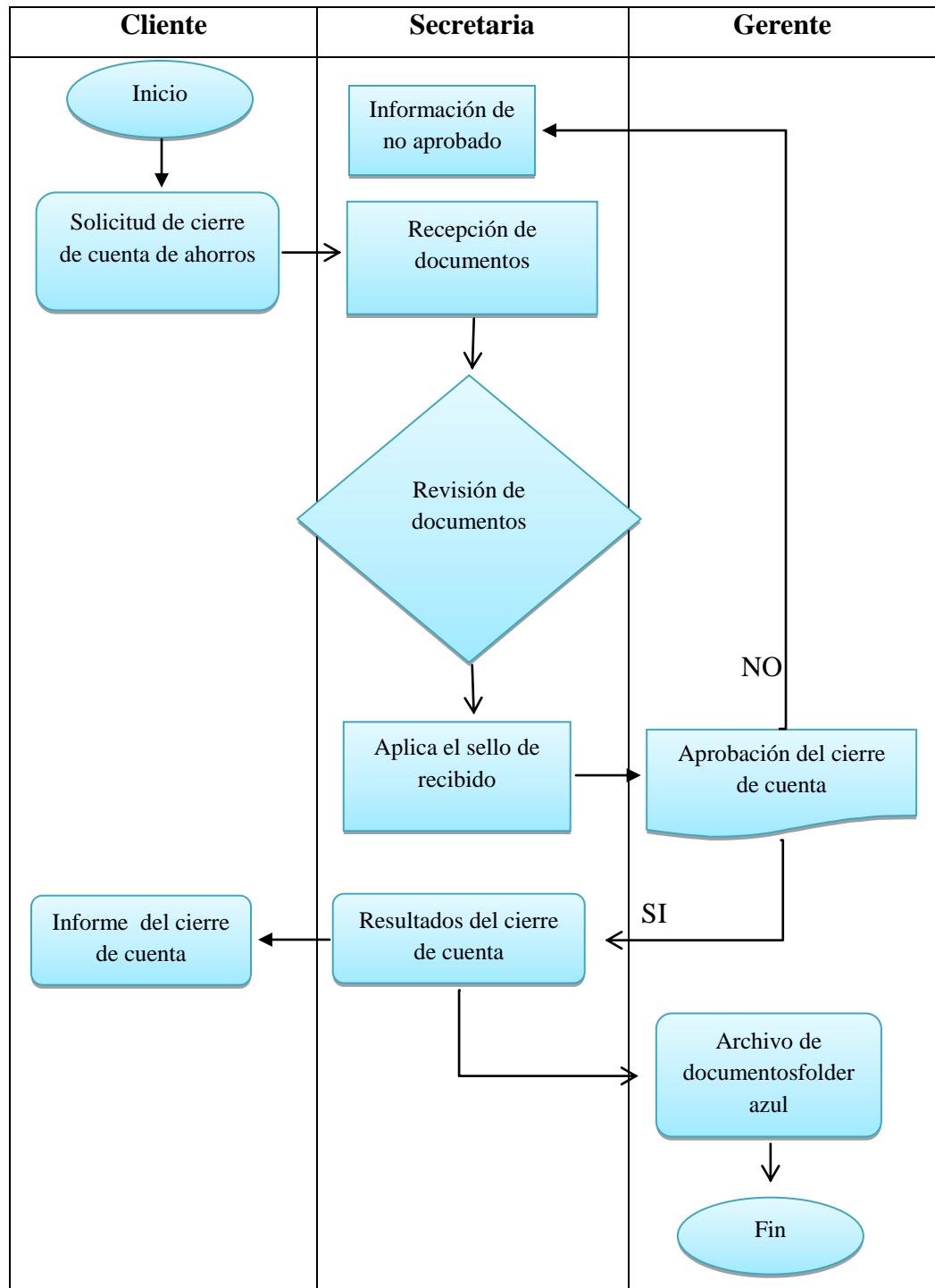
**Registro:** La persona encargada debe registrar con cuidado y en forma detallada todos los documentos recibidos.

**Distribución:**Revisión de la documentación presentada por el cliente para el cierre de cuenta.

**Seguimiento y Atención:** Luego de realizado este proceso pasa a gerencia el cual aprueba el cierre de cuenta previo a un conversatorio con el cliente.

**Clasificar, ordenar y asignar la documentación para su archivo:** Posteriormente, se procederá a ordenar la documentación, que consiste tener los documentos recopilados, organizados físicamente, esto, permite conocer la localización de cada uno de ellos situadas en las estanterías correspondientes, teniendo una vida útil de 7 años de acuerdo a las políticas de la Cooperativa.

**Cuadro N° 8 Flujograma cierre de cuenta**



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

**Cuadro N° 9 Cierre de Cuenta**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Los Chasquis Ltda.”**

Fecha de ingreso cierre de cuenta	No. De cuenta	Requisitos	Responsable	FIRMA	Observaciones
17/01/2012	100458	Solicitud de cierre de cuenta <input type="checkbox"/> Copia de cedula <input type="checkbox"/> Papeleta de votación <input type="checkbox"/> Copia original de la libreta <input type="checkbox"/> Visto bueno del consejo de vigilancia <input type="checkbox"/>	Carlos Arcos		APROBADO ..... RECHAZADO .....
23/11/2013	100451	Solicitud de cierre de cuenta <input type="checkbox"/> Copia de cedula <input type="checkbox"/> Papeleta de votación <input type="checkbox"/> Copia original de la libreta <input type="checkbox"/> Visto bueno del consejo de vigilancia <input type="checkbox"/>	Carlos Arcos		APROBADO ..... RECHAZADO .....

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

**AUTORAS:** Las Tesistas

**3.5.4 Procedimiento (Recepción de Oficios, Memos, Invitaciones)**

**Recepción:** La Secretaria recibirá los documentos dirigidos a gerencia, incluyendo el recibido para su posterior registro.

**3.5.4.1 Registro y distribución:**

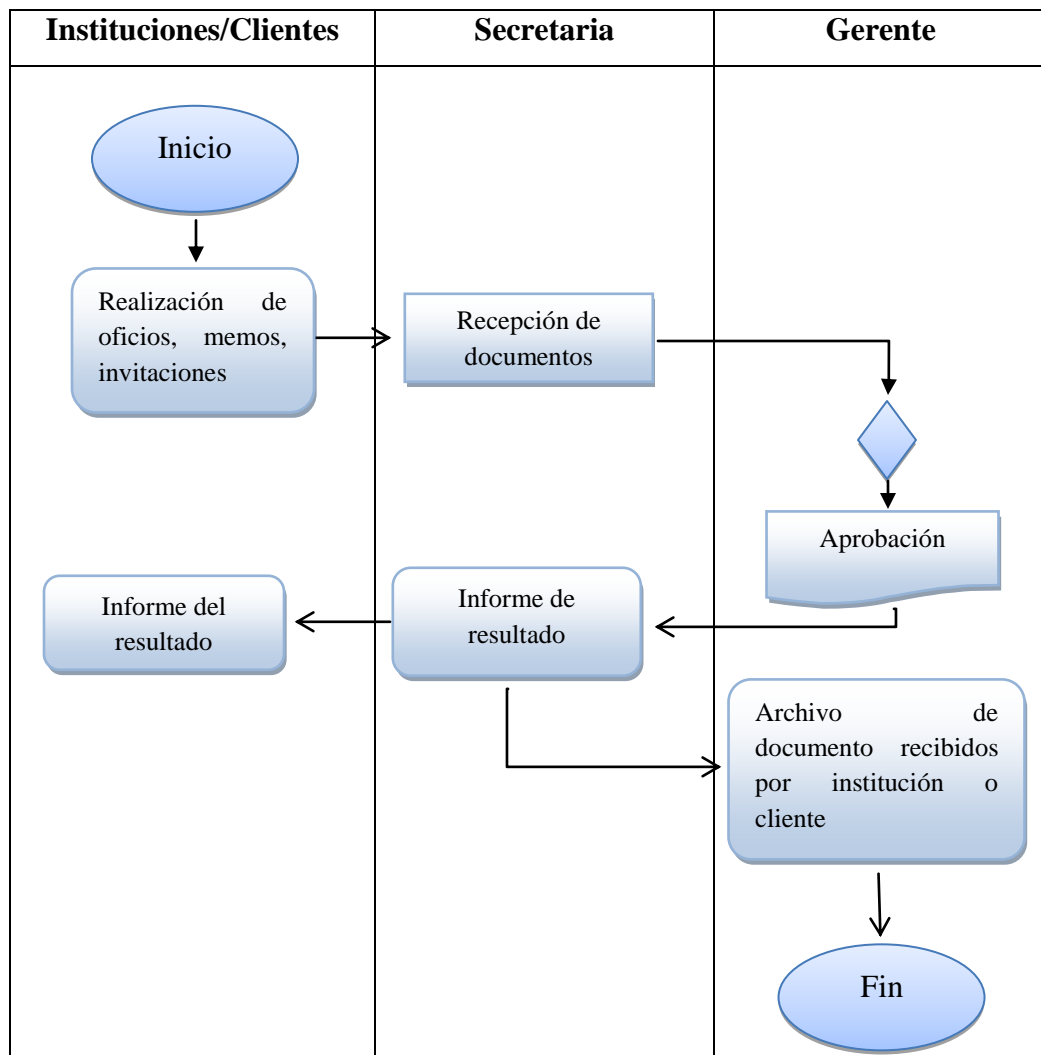
**Registro:** Secretaria o la persona que receipta la documentación debe registrar con cuidado la fecha y hora en forma detallada los documentos recibidos.

**Distribución:** Secretaria entregara los documentos a gerencia para su aceptación.

**Seguimiento y Atención:** Luego de realizado este proceso gerencia revisa y acepta o no lo solicitado.

**Clasificar, ordenar y asignar la documentación para su archivo:** Posteriormente, se procederá a clasificar y ordenar la documentación recibida, para su designación según el documento por parte de gerencia y su respectivo archivo.

**Cuadro N° 10 Flujograma Recepción de Oficios, Memos, Invitaciones**



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis

AUTORAS: Las Tesistas

Cada uno de los departamentos de la Cooperativa deberá responsabilizarse del archivo, la secretaria contará con un inventario general por documento recibido o por proceso realizado.

### ***3.5.5 La Cooperativa deberá tomar en cuenta las posibles causas para el deterioro de los documentos:***

#### ***1. Internas***

- Baja calidad de los componentes de materiales (por la mala calidad del papel los documentos se deterioran con facilidad perdiendo la información)
- Procesos de manufactura defectuosos (no realizan la encuadernación para los documentos), para lo cual proponemos se realice esta actividad al culminar cada año.
- Incompatibilidad entre los materiales (No se deberán archivar con vinchas metálicas, clips ya que por el óxido se puede perder información)

#### ***2. Externas***

- Almacenamiento deficiente (colocación de la documentación en lugares no adecuados como muy húmedos o demasiado secos)
- Inadecuada higiene (no disponer de personal de limpieza en el archivo para poder conservar los documentos de buena manera)



- Mala manipulación (el personal tiene que ser capacitado para la manipulación de los documentos del archivo)
- Catástrofes (incendios)

Algunas de estas causas son de origen humano (almacenamiento deficiente), natural (alta humedad), también tienen un efecto lento y acumulativo sobre los documentos (luz excesiva), con efectos inmediatos y drásticos (inundaciones, terremotos, etc.)

***3.5.6 Para la seguridad y conservación de la documentación debemos tomar las siguientes recomendaciones.***

La Cooperativa deberá tomar en cuenta el lugar designado para el archivo general que cumpla los siguientes requisitos mínimos para proteger los documentos.

- Evitar el lugar por donde pasan cañerías de agua, ya que puede generar humedad.
- Las instalaciones eléctricas deberán conservarse en perfecto estado, y ser supervisada periódicamente.
- Ubicar extintores en polvo que estén vigentes en toda la institución en caso de incendio para evitar que se mojen los documentos.
- Debe ser seguro, protegido contra riesgos de accidentes o catástrofes como:
  - Robos
  - Filtraciones (de agua, por el piso, paredes o el techo)

- Incendios
  - Inundaciones
  - Terremotos
- Debe tener buenas condiciones ambientales para estar libre de:
    - Polvo
    - Contaminación
    - Plagas (Polillas)
    - Humedad relativa excesiva
    - Fluctuaciones altas o bruscas de humedad relativa y temperatura
    - Iluminación excesiva
  - Debe tener el suficiente espacio para no permitir el crecimiento de:
    - Insectos (Pececillo de plata, escarabajos, cucarachas, carcomas, termitas)
    - Roedores (Ratones)
    - La fumigación del local debe efectuarse por lo menos una vez por año.

### ***3.5.7 Seguridad y control del almacenamiento de documentos***

Los métodos de almacenamiento ejercen gran influencia en la preservación de documentos. Las condiciones de descuido, desorganización y amontonamiento, producen daños a los documentos, por lo que el control ambiental y las buenas condiciones de almacenamiento constituyen la primera de todas las medidas preventivas.

*Nombraremos algunas normas de almacenamiento que la Cooperativa tiene que adoptar.*

- Implementar políticas de restricción de personas que no pertenezcan a la institución.
- Las estanterías deben ser metálicas pintadas al horno, mismos que estarán propensos al deterioro por plagas que los hechos normalmente de madera, estas estanterías garantizan la debida seguridad de los documentos evitando el acceso de roedores.
- Instalar ventilador de hélice en el centro de la habitación designada para el archivo, esto evitara la concentración de humedad.
- Deberán utilizar la iluminación artificial, fluorescentes para tener un ámbito de iluminación lo cual se podrá controlar colocando protectores.

### **3.5.8 Acomodamiento de documentos**

Según la Norma de la Cooperativa, **artículo 41.- conservación de archivos:** La Cooperativa mantendrá, obligatoriamente, por un período mínimo de siete años contados a partir de la fecha de cierre del ejercicio, los archivos de la documentación contable que sustente los eventos económicos reflejados en sus estados financieros.

Por lo que se debe tomar las medidas necesarias en su acomodamiento para protegerlos de las condiciones externas adversas y disminuir la manipulación de personas externas a la institución.

- Los contenedores más usados en la Cooperativa son las carpetas, los archivadores y las cajas, hay que tomar en cuenta que los documentos no se deben guardar con ningún tipo de elementometálico como: clips, clips mariposa, grapas, vinchas metálicas y eliminar también los cordeles, elásticos y elementos extraños ya que deterioran los documentos por la oxidación del metal.
- Limpiar con frecuencia los pisos y estanterías con aspiradora o con paños secos, no utilizar plumeros ni paños húmedos.
- La limpieza de los archiveros, cajas, estanterías lo debe hacer solo la persona autorizada para evitar la pérdida de documentación.
- Disponer de extintores de polvo seco con carga vigente en caso de incendio, para proteger los documentos.
- No mantener en la habitación destinado para el archivo material inflamable.
- Realizar inspecciones periódicas para detectar cualquier anomalía.

***Para la seguridad y conservación de documentos en la Cooperativa se debe tomar las siguientes medidas.***

- Duplicar un documento (copia de respaldo), es una de las maneras de proteger el original en caso de pérdida, deterioro o robo de algún documento. La original se mantiene en la matriz y la copia en la sucursal y viceversa.

- Las fotocopias es un medio más económico y simple pero tiene sus desventajas, no se puede sacar muchas copias ya que la luz afecta al original, copias a color son costosas, no se podría fotocopiar todo el archivo por el escaso espacio.
- Utilizar cartuchos de tinta original

También podemos ingresar los datos en un computador para mantener actualizada la información de los procesos archivísticos y la documentación de clientes, se puede utilizar un escáner o una cámara digital sacar fotografías electrónica, a la que se le convierte en un código digital y puede ser vista en el computador o imprimirla. Todos estos datos son almacenados en un disco duro o discos compactos.

Las claves o contraseñas conocen únicamente el gerente, contador, auxiliar de contabilidad y el propietario del sistema de la institución (SICAC)

### ***3.5.9 Emergencias***

La Cooperativa se encuentra en una zona donde se pueden producir algunos eventos climáticos que no son predecibles, lamás común son las lluvias torrenciales y pueden producir inundaciones en el sector, por lo que la documentación de archivo se puede mojar, para esto se recomienda.

- Actuar lo más rápido, secando el local y las estanterías
- Ventilar el lugar pero no con mucha fuerza
- Los documentos se deben secar interfoliando, papel absorbente o con aire frio.
- No se debe usar calor

Para lo cual proponemos que el archivo sea trasladado al segundo piso de las instalaciones de la cooperativa.

### ***3.5.10 Capacitación al Personal***

La capacitación del personal es fundamental para asegurar la conservación de los documentos, en función de la necesidad de actualización y disponibilidad presupuestal de la cooperativa, la que tendrá como objeto adquirir mayores conocimientos de la manera correcta de administrar documentos.

Para la capacitación se puede socializar los siguientes temas:

#### ***Manipulación cuidadosa de documentos***

- Trabajar con los documentos sobre una superficie despejada y limpia.
- No hacer anotaciones en los originales.
- Mantener el orden de los documentos en los archivadores de cada departamento o del archivo general.
- No utilizar cinta adhesiva, grapas, alfileres, clips o elásticos.
- No exhibir en forma permanente documentos originales y sobre todo fotografías originales.
- Eliminación de documentos.
- No comer, beber o fumar en un archivo.

### *Servicios archivísticos*

Cuando el personal interno o externo necesite como consulta o préstamo de la documentación generada o tramitada por los diferentes departamentos de la Cooperativa a la que solicite, ha de contar con la previa autorización del gerente y será controlada en un libro de registro.

#### *3.5.11 Archivo Digital*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Los Chasquis Ltda.” posee un sistema (SISCAC) para llevar las transacciones diarias de clientes en digital, el cual permite conectarse en red a los otros departamentos, para el control y la seguridad de los archivos se dispone de una clave para el ingreso, la que solo disponen el gerente, auxiliar de contabilidad, contador y el propietario del sistema.

#### *3.5.12 Seguridad de Archivo Digital*

### **Seguridad digital**

La seguridad en un ambiente de red es la habilidad de identificar y eliminar vulnerabilidades. Una definición general de seguridad debe también poner atención a la necesidad de salvaguardar la ventaja organizacional, incluyendo información y equipos físicos, tales como los mismos computadores. Nadie a cargo de seguridad debe determinar quién y cuándo se puede tomar acciones apropiadas sobre un ítem en específico. Cuando se trata de la seguridad de una compañía, lo que es apropiado

varía de organización a organización. Independientemente, cualquier compañía con una red debe de tener una política de seguridad que se dirija a conveniencia y coordinación.

Para la seguridad física del archivo digital nos referimos a la prevención y detección destinadas a proteger físicamente cualquier recurso del sistema; estos recursos van desde un simple teclado hasta todo el sistema operativo de la Cooperativa.

### **Problemas a los que nos enfrentamos:**

- Acceso físico
- Desastres naturales
- Alteraciones del entorno

### **Acceso físico**

Si alguna persona que desee atacar el sistema tiene acceso físico al archivo digital de la Cooperativa todas las medidas de seguridad implantadas se convierten en inútiles.

Para evitar todo tipo de problemas la Cooperativa deberá implantar mecanismos de prevención (control de acceso a los recursos) y de detección.

### **Para la prevención de vulneración de archivos en la Cooperativa:**

Para la mayor seguridad de las instalaciones la Cooperativa deberá adquirir o contratar alguno de estos servicios.



- Analizadores de retina (Estos sistemas son los denominados **biométricos**, basados en características físicas del usuario a identificar; la criptología se limita aquí a un uso secundario, como el cifrado de una base de datos de patrones retíales, o la transmisión de una huella dactilar entre un dispositivo analizador y una base de datos.)
- Tarjetas inteligentes (Como medio para autenticar usuarios; se trata de un modelo ampliamente aceptado entre los usuarios, rápido, y que incorpora hardware de alta seguridad tanto para almacenar datos como para realizar funciones de cifrado.)
- Videocámaras (Sistemas de Observación y Video Vigilancia que graban la información digitalmente, siendo posible la visualización de todos los eventos captados por las cámaras en circuitos cerrados).
- Vigilantes

En muchos casos es suficiente controlar el acceso de personas a los departamentos de la Cooperativa y cerrar siempre con llave los departamentos o salas donde hay equipos informáticos y no tener cableadas las tomas de red que estén accesibles.

Para la seguridad de la Cooperativa en sus bienes se pueden emplear medios técnicos, como cámaras de vigilancia de circuito cerrado o alarmas, aunque en la Cooperativa por el número de personal que utilizan los sistemas, se conozcan entre sí y sepan quien tiene y no tiene acceso a las distintos equipos, de modo que les resulte sencillo

detectar a personas desconocidas o a personas conocidas que se encuentran en sitios no adecuados.

## **Desastres naturales**

Como ya se mencionó que la ubicación de la Cooperativa se encuentra en una zona de riesgo, es importante tener en cuenta que también los desastres naturales pueden tener muy graves consecuencias.

### **Terremotos**

Es el desastre natural menos probable, pero hay que tomar en cuenta las pequeñas vibraciones y prevenir algunos problemas que pueden causar.

- No situar equipos en sitios altos para evitar caídas.
- No colocar elementos móviles sobre los equipos para evitar que caigan sobre ellos,
- Separar los equipos de las ventanas evitando que objetos lanzados desde el exterior los dañen,
- Colocar los equipos sobre plataformas de goma para que esta absorba las vibraciones

### **Fuego y el smoke**

El fuego es una de las principales amenazas contra la seguridad, es considerado el enemigo número uno de las computadoras ya que puede destruir fácilmente los archivos de información y programas.

Desgraciadamente los sistemas anti fuego que posee la Cooperativa no cumplen con los requerimientos y normas que garanticen la protección de los archivos.

Es por esto que el personal debe tomar en cuenta los diversos factores a contemplar para reducir los riesgos de incendio a los que se encuentra sometida la Cooperativa, los que enumeramos a continuación:

- El área en la que se encuentran las computadoras debe estar en un local que no sea combustible o inflamable, y el cableado tiene que estar protegido con canaletas, ya que las instalaciones eléctricas son al aire.
- Debe construirse un "falso piso" instalado sobre el piso real, con materiales incombustibles y resistentes al fuego ya que en la actualidad la cooperativa tiene piso de baldosa.
- No debe estar permitido fumar en el área donde se procese la información, ya que el humo es un abrasivo que ataca todos los componentes.
- Deben emplearse muebles incombustibles, y cestos metálicos para papeles, con esto no permitirá la propagación de incendio.
- Deben evitarse los materiales plásticos e inflamables.
- Deben implementar señaléticas de seguridad en caso de incendio.
- Desconectarlos equipos antes de una tormenta de lluvia.

## **Electricidad**

Los problemas más frecuentes en el entorno de nuestro trabajo son los relacionados con el sistema eléctrico que alimentan los equipos; cortocircuitos, picos de tensión, cortes de flujo, variación de voltaje.

Para los cortes eléctricos en la Cooperativa dispone de Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (UPC) que además de proteger ante cortes mantienen el flujo de corriente constante, evitando la elevación y baja de tensión. Estos equipos disponen de baterías que permiten mantener a los aparatos conectados durante 30 minutos, permitiendo que los sistemas se apaguen de forma ordenada y de esta manera no perder la información que no fue guardada.

El lugar donde se mantienen los equipos no debe ser demasiado seco ya que pueden generar electricidad estática. No obstante, tampoco interesa tener un nivel de humedad demasiado elevado, ya que puede producirse condensación en los circuitos integrados que den origen a un cortocircuito.

***En los puntos siguientes mencionaremos los problemas de seguridad que afectan a la transmisión y almacenamiento de datos, proponiendo medidas para reducir el riesgo.***

### ***Copias de seguridad***

Es necesario que la Cooperativa establezca una política adecuada de copias de seguridad, los medios donde residen estas copias tendrán que estar protegidos físicamente; de hecho quizás deberíamos de emplear medidas más fuertes, ya que en

realidad es fácil que en una sola cinta haya copias de la información contenida en varios servidores.

Así pues, lo más recomendable es guardar las copias en una zona alejada; lo que se puede recomendar es disponer de varios niveles de copia, una que se almacena en una caja de seguridad en un lugar alejado y que se renueva con una periodicidad alta y otras de uso frecuente que se almacenan en lugares más próximos manipulados por personas designadas por gerencia.

Para proteger más aun la información copiada se pueden emplear mecanismos de cifrado, de modo que la copia que guardamos no sirva de nada si no disponemos de la clave para recuperar los datos almacenados.

### ***Soportes no electrónicos***

Para la protección de la información otro elemento muy importante es los no electrónicos que se emplean para transmitirla, fundamentalmente el papel. Es importante que en la Cooperativa se maneje información confidencial, se controlen los sistemas que permiten exportarla tanto en formato electrónico como en no electrónico como: impresoras, plotters, teletipos.

Cualquier dispositivo por el que pueda salir información de nuestro sistema ha de estar situado en un lugar de acceso restringido; también es conveniente que sea de acceso restringido el lugar donde los usuarios recogen los documentos que lanzan a estos dispositivos.

## **Dropbox servicio de archivación en línea**

Dropbox es un servicio gratuito que le permite archivar los documentos, fotos y videos y llevar a cualquier lugar. Cualquier archivo que se almacene en este sistema se guardará automáticamente en todos los equipos, teléfonos e incluso en el sitio web.

Planteamos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis Ltda., aplique el sistema del DROPBOX, para dar una debida seguridad a los documentos, como son pagares, balances y transacciones diarias ya que estas son las más importantes dentro de la Cooperativa.

### **Características**

Al momento de empezar a utilizar este sistema cuenta con una capacidad de 2 GB y se obtiene más espacio a medida que aumenta la cantidad de miembros de su equipo, también permite controlar cambios y recuperar cualquier documento que ya estén en Dropbox.

Garantizan que todos sus datos se actualicen rápidamente, incluso cuando la conexión a Internet sea poco fiable.

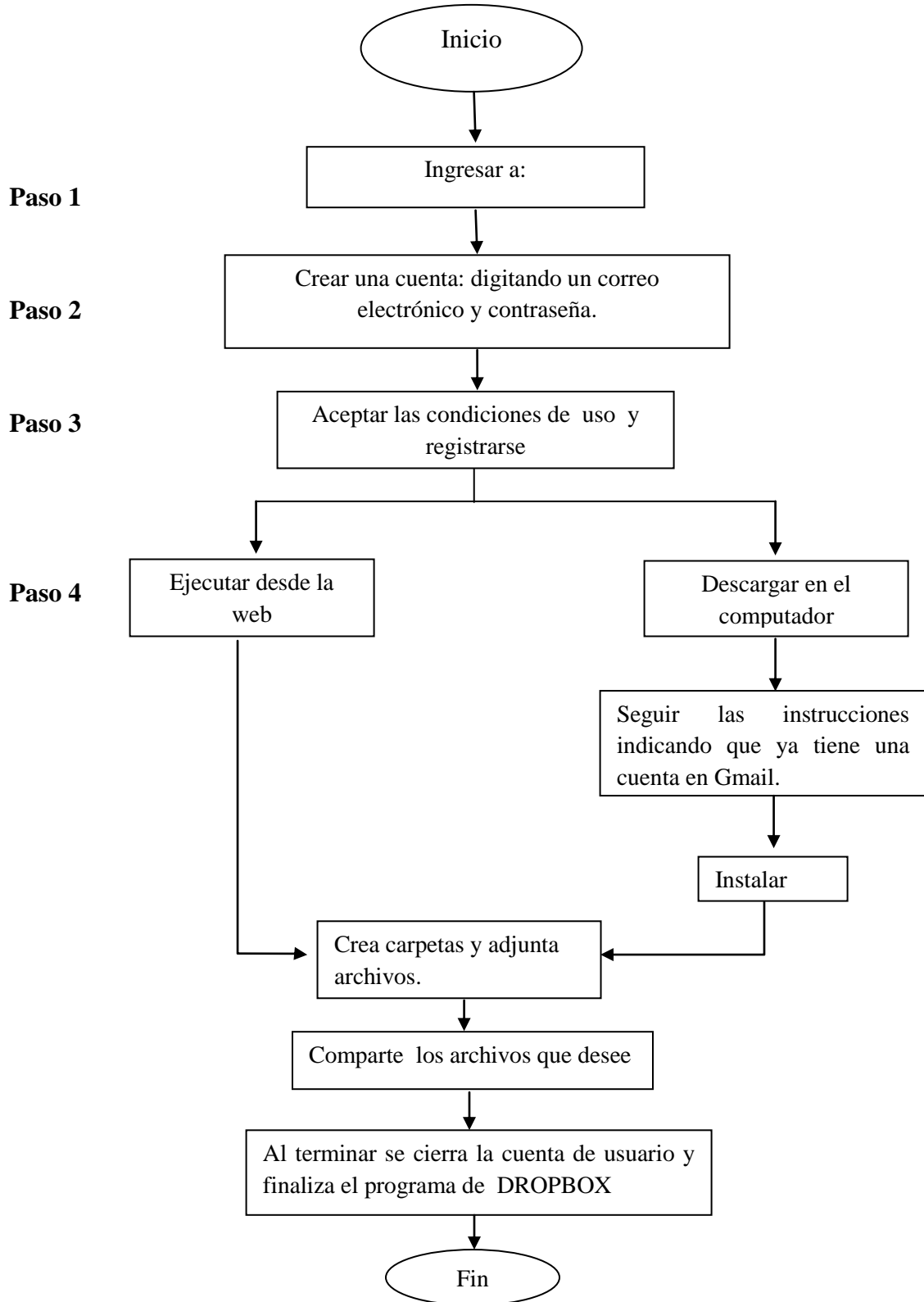
## **Privacidad**

La política de privacidad se diseñó para proteger la recopilación, el uso y la divulgación de la información de tu equipo.

**Borrado remoto:** Si se pierde una computadora o si una persona abandona la empresa, puedes eliminar la carpeta de Dropbox de forma remota para preservar los datos más importantes de la organización.

**Confiabilidad:** Preserva la seguridad de su trabajo con un almacenamiento diseñado para lograr una durabilidad del 99,99999999 %.

**GráficoN° 12 Flujograma de Instalación del Dropbox**



FUENTE: Internet  
AUTORAS: Las Tesisistas



## CONCLUSIONES

- Mediante la utilización de las técnicas de investigación se pudo recabar información primaria, la misma que sirvió para definir la propuesta de esta investigación.
- Por medio de las encuestas realizadas se constató que el personal que labora dentro de esta institución no tienen el suficiente conocimiento de cómo llevar un control, conservación y seguridad del archivo físico y digital.
- La implementación de un plan de control y seguridad del archivo facilitara todos los procesos para el personal interno como externo, brindando mayor facilidad y agilidad en el manejo de la documentación.
- Se considera que la implementación del plan erradique o disminuya las ineficiencias detectadas ya que no existe un proceso de archivo, logrando un satisfactorio rendimiento en el personal administrativo, así como ganar en la organización y fluidez de los documentos, cumpliendo a su vez, con los objetivos planteados por la institución.
- Se considera que todo el personal administrativo se actualice en como archivar digitalmente ya que existe métodos que ayudan a llevar un control y seguridad de todos los respaldos del archivo, los mismos que pueden tener acceso solo el personal administrativo y gerencia.
- Dropbox es una herramienta muy importante que nos puede ayudar porque tiene varias aplicaciones que son muy útiles que nos sirven a diario y tener un control y seguridad.

## RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis debe ser capaz de cumplir eficientemente el plan de control y seguridad del archivo, basado en sus necesidades, relacionadas con su sector, pero sobre todo, con su propia estrategia y visión del futuro.
- Es importante que la empresa aplique el plan de control y seguridad para la mejor utilización del archivo, con la adquisición de sistemas informáticos modernos, que pueden almacenar los datos tanto interna como externamente.
- Capacitar al personal en conocimientos intelectuales y prácticos en control y seguridad del archivo físico y digital para lograr éxito en el archivo.
- El gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito debe socializar y aplicar el plan de control y seguridad del archivo, al personal Administrativo para obtener un mejor desarrollo en el archivo y evitar la pérdida de documentos importantes para la institución.
- Designar un espacio físico que cumpla con las características y normas de seguridad para mantener y conservar el archivo físico de la Cooperativa.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **Bibliografía Consultada**

- OLIVERA SILVA Reinaldo, las Teorías de la Administración International, en la Pág. 6, 2002
- ROBBINS Stephen y COULTER Mary, Administración, Octava edición, Págs. 7y 9, 2005.
- KOONTZHarold y WEIHRICH Heinz, Administración Una Prospectiva Global, 12ª. Edición, Págs. 6 y 14, 2004
- STONER J.WANKEL C. Administración. Prentice-Hall. México, 1990
- CHIAVENATOIdalberto,Administración Procesó Administrativo3ª edición- 2001 Editora McGraw-Hil

### **Bibliografía Citada**

- CHIAVENATO Idalberto Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana, Año 2004, Pág. 10.
- STEPHENRobbinsy COULTER Mary, Administración, Octava Edición, Pearson Educación, Año 2005, Págs. 7 y 9.

- HITT Michael, BLACK Stewart y PORTER Lyman, Administración, Novena Edición, Pearson Educación, Año 2006, Pág. 8.
- DÍEZ DE CASTRO Emilio Pablo, GARCÍA DEL JUNCO Julio, MARTÍN JIMENEZ Francisca y PERIÁÑEZ Cristóbal Rafael Administración y Dirección, Año 2001, Pág. 4.
- JATIVA, VALLEJO Emma, Administración Guía de Estudio 1. Año 2004 Pág. 15-41.
- STONER J., WANKET C. Administration Prentice-Hall. México, Investigación desarrollada por: Reyes Cano Liz de Montserrat, Año 1990 Pág. 45
- STEPHEN Robbins, Administración Guía de Estudio 1 Pág. Año 2008 Pág. 45.
- THOMPSON Iván, Teorías de la Administración, Editores S.A. de C.V., Año 2002, Pág. 6.
- STIM Richard, Control Administrativo Año 2010 Pág. 28.

### **Bibliografía Virtual**

- GARCÍA GASPAREduardo 9 junio 2006 Disponible en Web: <[http://contrapeso.info/2006/9\\_tipos\\_de\\_administracion/](http://contrapeso.info/2006/9_tipos_de_administracion/)> (Consulta: 7 Septiembre 2012 16:16:42)

- MADAI Dayana, agosto 2012 Disponible en Web:<<http://definicion.de/administracion/>> (24 Agosto. 2012 18:12)
- REYES CANO Liz de Montserrat Disponible en Web:<[http://www.angelfire.com/zine2/uvm\\_lce\\_lama/padmon.htm](http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm)> (Consulta: 29 Agosto.2012 21:34:35)
- SUÁREZ QUINTANA Olivia Disponible en Web: <[http://www.eacanarias.org/UserFiles/File/CURSOS/curso\\_proced\\_Tema\\_4.](http://www.eacanarias.org/UserFiles/File/CURSOS/curso_proced_Tema_4.)> (Consulta: 4 Septiembre 2012 15:46:10)
- PACHECO PINTO María Carolina, [ref. 29 de Octubre del 2008] Disponible en Web:<[http://www.slideshare.net/Maria\\_Carolina/control-en-el-proceso-administrativo-presentation](http://www.slideshare.net/Maria_Carolina/control-en-el-proceso-administrativo-presentation)>(Consulta: 4 Diciembre 2013 15:57:36)
- HERNANDEZ AYERDIS José Bismarck, Fecha publicación: 03 de octubre del 2006 Disponible en Web:<<http://www.mailxmail.com/curso-administracion-centro-computo/metodos-tipos-control>> (Consulta: 16 Diciembre 2013 16:02:10)
- Disponible en Web:<<https://www.dropbox.com/business/features>>(Consulta: 09 Enero 2014 22:45:16)

# ANEXOS

## ANEXO N.- 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS CHASQUIS**



FICHA DE OBSERVACIÓN DEL CONTROL Y SEGURIDAD DEL ARCHIVO  
 FÍSICO Y DIGITAL

**NOMBRE DEL DEPARTAMENTO:**.....

**FECHA:**.....

PARÁMETROS	RESULTADOS
1. Tipo de archivo que utiliza actualmente	
2.-Sistemas de archivo que utilizan	
3.-Clasificación de documentos	
4.-Control y seguridad que tiene del archivo	
5.-Tipo de control y seguridad tiene el archivo	
6.-Dificultades que tienen en el control y seguridad del archivo	
7.- Errores fundamentales en el proceso del archivo	
8.- Condiciones en la que se encuentra el área del archivo.	
9.-Los documentos son archivados diariamente	
10.-La cooperativa recibe y envía documentos diariamente	

OBSERVACIONES  
 GENERALES.....

**ANEXO N.- 2**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS CHASQUIS LTDA**

**Nombre del entrevistado:**.....

**Cargo:**.....

**Objetivo:** Diagnosticar la situación actual del manejo del archivo existente en la cooperativa Los Chasquis, para que en base a ello podamos plantear los métodos de control y seguridad del archivo físico y digital.

**1.-** ¿Considera que la información está debidamente organizada?

.....  
.....  
.....

**2.-** ¿Cómo se organiza la información receptada por la cooperativa?

.....  
.....  
.....

**3.-** ¿Considera que el personal administrativo encargado del archivo de documentos tiene en control y seguridad de cada uno de ellos?

.....  
.....



**4.-¿Qué personas tienen acceso al archivo de la cooperativa?**

.....  
.....  
.....

**5.-¿Cree usted que debe mejorar el espacio físico donde se archivan los documentos?**

.....  
.....  
.....

**6.- ¿Estaría dispuesto a dar capacitaciones sobre el manejo de archivo al personal?**

.....  
.....  
.....

**7.- ¿En qué parte de la empresa considera que debe ubicarse el archivo?**

.....  
.....  
.....

**8.- ¿Qué importancia le da, el personal administrativo al momento de archivar los diferentes documentos de la Cooperativa?**

.....  
.....  
.....

**9.-¿Cree usted que es posible mejorar el archivo, utilizando métodos de control y seguridad del archivo físico y digital?**

.....  
.....

## ANEXO N.- 3

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

#### UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL



#### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS CHASQUIS LTDA

**Objetivo:** Diagnosticar la situación actual del manejo del archivo existente en la cooperativa Los Chasquis, para que en base a ello podamos plantear los métodos de control y seguridad del archivo físico y digital.

**Lea detenidamente el siguiente cuestionario y subraye de acuerdo a su opinión.**

**1. ¿Utiliza usted el control y seguridad del archivo que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis?**

- Siempre
- A veces
- Nunca

**2. ¿Piensa usted que es necesario tener el debido control y seguridad del archivo?**

- Si

- No

**3. ¿Conoce usted formas de control del archivo?**

- Si
- No

**4. ¿Cree usted que es necesario capacitar al personal administrativo para que tengan un control y seguridad del archivo?**

- Si
- No

**5. ¿Tiene un respaldo de los documentos que maneja usted en el archivo de la cooperativa?**

- Si
- No

**6. ¿Conoce usted formas de seguridad para el archivo?**

- Si
- No

**7. ¿El control y la seguridad del archivo es?**

- Excelente
- Aceptable
- Deficiente

**8. La pérdida y el deterioro de los documentos es debido a.**

- Falta de espacio físico
- Mal manejo del archivo
- Falta de conocimiento

**9. ¿Cuánto se demora usted en encontrar un documento?**

- De 1 a 3 minutos
- De 3 a 5 minutos
- De 5 a 10 minutos
- Más de 10 minutos

**10. ¿Cree usted que utilizando el plan de control y seguridad del archivo, evitaría la pérdida y deterioro de los documentos?**

- Si
- No

## ANEXO N.- 4



Cooperativa "LOS CHASQUIS PASTOCALLE" Ltda.

SOLICITUD DE INGRESO

LATACUNGA, 22-10-2013

Nº Socio: 618  
Nº Cédula: 0502259278  
Nomsocio: VILCA VIRACOCCHA OLGER SEGUNDO  
Fchnaci: 07/06/1977  
Telef:  
Direc: BARRIO BOLICHE  
Ocupación: COMERCIANTE  
Profesión: COMERCIANTE  
Empresa: PROPIA  
Beneficiario: CAIZA TOAPANTA FLORESMILO  
Representante: CAIZA TOAPANTA FLORESMILO

Me comprometo acatar los Estatutos de la (el) Cooperativa "LOS CHASQUIS PASTOCALLE" Ltda. Y me someto voluntariamente a las políticas internas que aplique la Institución, incluso su transformación Económica.

Lasso Aglomerados, 22-10-2013

  
FIRMA DEL SOCIO

ESTA SOLICITUD FUE APROBADA POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACION Y CONSTA EN EL ACTA N° \_\_\_\_\_

DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_  
  
PRESIDENTE

SECRETARIO

La (El) Cooperativa "LOS CHASQUIS PASTOCALLE" Ltda. se reserva el derecho de admitir o rechazar al socio de no convenir a sus intereses.

\_\_\_\_\_  
SOCIO

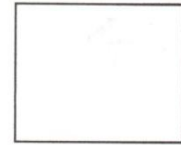
## ANEXO N.- 5



### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO " LOS CHASQUIS PASTOCALLE" Ltda.

*Te ayuda a construir un mejor mañana...!!*

### SOLICITUD DE CREDITO



NOTA.- Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujetos de comprobación, cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito.

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

SOCIO N° _____	TIPO DE CREDITO
FECHA DE SOLICITUD _____	Comercial <input type="checkbox"/> Consumo <input type="checkbox"/> Vivienda <input type="checkbox"/> Microcrédito <input type="checkbox"/>

#### DATOS DE CREDITO

MONTO SOLICITADO \$ _____ dólares	DESTINO Comercio <input type="checkbox"/> Compra de Terreno <input type="checkbox"/> Viaje <input type="checkbox"/> Compra de Vehículo <input type="checkbox"/>	Ganadería <input type="checkbox"/> Agricultura <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	FORMA DE PAGO Cuotas mensuales <input type="checkbox"/> Cuotas bimensuales <input type="checkbox"/> Cuotas trimestrales <input type="checkbox"/> Al vencimiento <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
--------------------------------------	---	--	--

#### DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres _____	
Cédula de Identidad N° _____	
Estado Civil _____	Edad _____
Nacionalidad _____	
DOMICILIO: Cantón _____ Parroquia _____	
Comunidad _____ Sector _____	
Cdla. _____ Barrio _____	
Calles _____ N° Casa _____ Telf.: _____	
N° de cargas familiares _____ Existen separación de Bienes SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Vivienda Propia <input type="checkbox"/>	Arrendada <input type="checkbox"/>
Familiares <input type="checkbox"/>	
Libreta en otra Coop./Bancos (nombre) _____ Cta. Banco _____	
N° Cuenta o Libreta _____ Tiene Préstamos SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Telf.: _____ Telf.: _____	
Referencia Personal: _____ Telf.: _____	
Referencia Comercial: _____ Telf.: _____	

#### OCUPACION DEL SOLICITANTE EN CASO DE SER EMPLEADO

Nombre de la Empresa _____	
Dirección de la Empresa: Cantón _____ Sector _____ Barrio _____	
Teléfono de la empresa _____ Tiempo en el Trabajo _____	
Cargo que desempeña _____ Sueldo que percibe \$ _____	

#### OCUPACION DEL SOLICITANTE EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO

Nombre del Negocio: _____ Dirección: Cantón _____ Sector _____	
Avenida/Calles _____ Actividad _____ Telf.: _____	
Sueldo mensual que percibe _____ Tiempo del negocio _____	

#### DATOS DEL CONYUGE SOLICITANTE

Nombre: _____		Revisión Pagaré <input type="checkbox"/> Central de Riesgos <input type="checkbox"/> Informe Inspección <input type="checkbox"/> Observaciones: _____
Ocupación _____ Dirección de Trabajo: Ciudad _____		
Sección _____ Institución/Empresa _____ Telf.: _____		
Cargo _____ Tiempo de trabajo _____ Sueldo _____ ¿Es socio de la Cooperativa? <input type="checkbox"/>		
SI N° _____ ¿En otra Cooperativa/bancos, nombre _____		
N° de cuenta o socio _____		

ESTADO DE SITUACION PATRIMONIAL					
<b>ACTIVOS (Lo que posee)</b>					
Propiedad (casa terreno)	Dirección	Hipoteca	mts. Terreno	mts. Construcción	Avalúo Comercial
		SI ( ) NO ( )			\$
		SI ( ) NO ( )			\$
		SI ( ) NO ( )			\$
Vehículo/Marca	Tipo	Prenda	Año	Placa	
		SI ( ) NO ( )			\$
		SI ( ) NO ( )			\$
INVERSIONES DETALLE					
Inventario					\$
Cuentas por cobrar:					\$
Otros: (Muebles y Enseres)					\$
<b>TOTAL ACTIVO</b>					\$
<b>PASIVO (Lo que debe)</b>					
INSTITUCION		VALOR ORIGINAL	PLAZO EN MESES	PAGO MENSUAL	SALDO TOTAL
				\$	\$
				\$	\$
				\$	\$
TOTAL PASIVO					\$
Patrimonio (Activo - Pasivo)					\$
<b>REFERENCIAS</b>					
<b>BANCARIAS Y / O COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO</b>			<b>COMERCIAL</b>		
Institución	Cte.	Aho.	Número	Casa Comercial	Ciudad
	( )	( )			
	( )	( )			
	( )	( )			
<b>REFERENCIA PERSONAL</b>					
Nombres y Apellidos		Ciudad	Teléfono	Parentesco	Tiempo que conoce
1					
2					
<p>Autorizo(amos) expresa, voluntaria e irrevocablemente a la Cooperativa Chibuleo Ltda. ó a quién sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito o del documento o título cambiario que lo respalde, para que obtenga cuantas veces sean necesarias, de cualquier fuente de información incluso los burós de crédito, mi información de riesgos crediticios, de igual forma, autorizo (amos) a la Cooperativa Chibuleo Ltda. realizar cualquier débito que sea inherentes de las obligaciones directas y/o indirectas con la Institución y cumplir con las políticas establecidas. Además declaro(amos) y me(nos) responsabilizo(amos) de que toda mi(nuestra) información contenida en esta solicitud es correcta y verdadera. Así mismo y conforme a lo previsto en la ley para Reprimir el lavado de Activos, manifiesto(amos), que todo el patrimonio ha sido adquirido en forma lícita.</p>					
<b>CROQUIS</b>					
DOMICILIO			TRABAJO		
Casa color:..... Nº pisos:..... Vive en el piso:..... Junto a:.....			Nombre del Negocio:..... Nº Local o puesto:..... Junto a:.....		
<b>USO EXCLUSIVO DE LA COOPERATIVA</b>					
RESOLUCION AUXILIAR DE CREDITO:.....					
.....					
.....					
Nombre Auxiliar Cr.			Firma Socio o Garante		Firma Socio o Garante
<b>VERIFICACION DE DOCUMENTOS</b>		<b>FECHA</b>		<b>TIPO DE CREDITO</b>	
Copias: Cédula y papeleta de votación <input type="checkbox"/>		Recepción.....		Consumo <input type="checkbox"/>	
Registro civil <input type="checkbox"/>		Verificación.....		Microcrédito <input type="checkbox"/>	
Buró de Crédito <input type="checkbox"/>		Aprobación:.....		Productivo <input type="checkbox"/>	
RUC <input type="checkbox"/>		Monto Aprobado \$.....		Vivienda <input type="checkbox"/>	
Declaraciones <input type="checkbox"/>		Plazo.....			
Roles de Pagos <input type="checkbox"/>					
				<b>TIPO DE GARANTIA</b>	
				Hipotecario <input type="checkbox"/>	
				Prendario <input type="checkbox"/>	
				Quirografario <input type="checkbox"/>	
				Otros <input type="checkbox"/>	







## ANEXO N.- 7



### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "LOS CHASQUIS PASTOCALLE" Ltda.

*Te ayuda a construir un mejor mañana...!!*

### INFORME DE INSPECCION

ASESOR DE CREDITO _____		FECHA DE INSPECCION _____	
<b>DATOS INFORMATIVOS:</b>			
No. Socio _____		Nombre y Apellido _____	
Dirección domicilio / cantón _____		Parroquia _____	
Comunidad _____		Barrio _____	
Calle _____		Telf. _____	
Dirección de trabajo / cantón _____		Parroquia _____	
Comunidad _____		Barrio _____	
Calle _____		Telf. _____	
<b>LINEA DE CREDITO:</b>			
COMERCIO <input type="checkbox"/>	VIVIENDA <input type="checkbox"/>	ARTESANIA <input type="checkbox"/>	AGRICULTURA <input type="checkbox"/>
VEHICULO <input type="checkbox"/>	VIAJE <input type="checkbox"/>	GANADERIA <input type="checkbox"/>	PAGO DE DEUDAS <input type="checkbox"/>
EDUCACION <input type="checkbox"/>	OTROS _____	COMPRA DE TERRENO <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>TIPO DE GARANTIA:</b>			
SOBRE FIRMA _____		PRENDARIO _____	
MONTO SOLICITADO _____		HIPOTECARIO _____	
<b>FORMA DE PAGO:</b>			
MENSUAL <input type="checkbox"/>	BIMESTRALES <input type="checkbox"/>	TRIMESTRALES <input type="checkbox"/>	AL VENCIMIENTO <input type="checkbox"/>
OTROS _____			
OCUPACION DE SOLICITANTE _____			
OCUPACION DE CONYUGUE _____			
<b>BIENES MUEBLES</b>	<b>BIENES INMUEBLES</b>	<b>BIENES SEMOVIENTES</b>	
_____	CASA _____	_____	
_____	_____	_____	
_____	_____	_____	
OTROS _____	TERRENO _____	_____	
_____	_____	_____	
_____	_____	_____	
PROCESO DE PRODUCCION _____	<b>MATERIAL DE CONSTRUCCION</b>		
_____	_____		
_____	_____		
<b>INGRESOS</b>		<b>EGRESOS</b>	
SUELDO _____	CREDITOS OTRAS INSTIT. AN. _____	_____	
COMERCIO _____	ALIMENTACION _____	_____	
AGRICULTURA _____	VESTIMENTA _____	_____	
GANADERIA _____	EDUCACION _____	_____	
SUELDO CONYUGUE _____	SALUD _____	_____	
_____	OTROS _____	_____	
TOTAL INGRESOS _____	TOTAL EGRESOS _____	_____	
CAPACIDAD PAGO _____			

**GARANTE N° 1**

Nombre \_\_\_\_\_ C.I. \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_  
 Dirección / Cantón \_\_\_\_\_ Parroquia \_\_\_\_\_  
 Comunidad \_\_\_\_\_ Sector \_\_\_\_\_  
 Calle \_\_\_\_\_ N° Casa \_\_\_\_\_  
 Ocupación \_\_\_\_\_ Lugar de Trabajo \_\_\_\_\_  
 Sueldo \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_  
 Bienes Inmuebles \_\_\_\_\_  
 Bienes Muebles \_\_\_\_\_  
 Conyuge \_\_\_\_\_

**GARANTE N° 2**

Nombre \_\_\_\_\_ C.I. \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_  
 Dirección / Cantón \_\_\_\_\_ Parroquia \_\_\_\_\_  
 Comunidad \_\_\_\_\_ Sector \_\_\_\_\_  
 Calle \_\_\_\_\_ N° Casa \_\_\_\_\_  
 Ocupación \_\_\_\_\_ Lugar de Trabajo \_\_\_\_\_  
 Sueldo \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_  
 Bienes Inmuebles \_\_\_\_\_  
 Bienes Muebles \_\_\_\_\_  
 Conyuge \_\_\_\_\_

**CREDITO HIPOTECARIO**

Dirección del Inmueble / Cantón \_\_\_\_\_ Parroquia \_\_\_\_\_  
 Comunidad \_\_\_\_\_ Sector \_\_\_\_\_  
 Calle \_\_\_\_\_  
 Extensión \_\_\_\_\_ Valor del Terreno \$ \_\_\_\_\_  
 Que contiene el bien inmueble \_\_\_\_\_

**BALANCE GARANTE O DEUDOR:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

<b>Activo Corriente</b>	_____	<b>Pasivo Corriente</b>	_____
<b>Disponibie</b>	_____	Crédito Proveedores	_____
Caja	_____	Crédito Prestamistas	_____
Bancos	_____	Crédito de ONG	_____
Cuentas por cobrar	_____	Crédito Sistema Financiero	_____
<b>Inventarios</b>	_____	<b>Pasivo no Corriente</b>	_____
Mercaderías o	_____	Crédito L/P	_____
Materias primas	_____		
Producto en proceso	_____		
Producto terminados	_____		
<b>Activo no Corriente</b>	_____	<b>TOTAL PASIVO</b>	_____
<b>Activos fijos</b>	_____	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	_____
<b>TOTAL ACTIVO</b>	_____	<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	_____

**ESTADO DE RESULTADOS MENSUAL**

+ VENTAS	_____
Ventas contado	_____
Ventas crédito	_____
- COSTO DE VENTAS	_____
= MARGEN BRUTO	_____
- GASTOS GENERALES	_____
Personal	_____
Servicios (luz, agua, telf.)	_____
Alquiler del local	_____
Transporte	_____
Gastos financieros	_____
= UTILIDAD OPERATIVA	_____

**FLUJO DE CAJA MENSUAL DE LA UNIDAD FAMILIAR**

+ Ventas contado	_____
+ Recuperación de CxC	_____
- Compras al contado	_____
- Gastos generales	_____
= FLUJO DEL NEGOCIO	_____
+ Otros ingresos familiares	_____
- Consumo familiar	_____
- Compromisos familiares	_____
- Imprevistos familiares	_____
= FLUJO INTEGRAL	_____

**CROQUIS (Ubicación, Domicilio Garantes)**

Blank area for drawing the location and domicile of the guarantors.

FIRMA DEUDOR O GARANTE \_\_\_\_\_ ANALISTA DE CREDITO \_\_\_\_\_ JEFE DE CREDITO \_\_\_\_\_ EJECUTIVO \_\_\_\_\_

