



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

“PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE Y TURISMO CORAZÓN DE LA AMAZONÍA Y TURISMO CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE PUYO, PERÍODO 2014”.

AUTORA:

ZULIANA DEL ROCÍO LEIVA ENCALADA

PUYO - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Sra. Zuliana del Rocío Leiva Encalada, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....
Ing. Pedro Rubén de la Cruz Fernández

DIRECTOR

.....
Ing. Raúl German Ramírez Garrido

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Zuliana del Rocío Leiva Encalada, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 10 de Febrero de 2016.

Zuliana del Rocío Leiva Encalada

C.I.N-° 160042675-1

DEDICATORIA

A Dios todo creador, por bendecirme cada día y guiador de todas mis actividades realizadas en este paraíso que vivimos.

A mis padres Flor y Pedro, quienes con doble entrega me han ayudado para dar un paso más en el camino que nos lleva a la cima de nuestro progreso y engrandecimiento.

A mi familia José, Aarón y Jhuliana, por brindarme todo su apoyo, comprensión y amor incondicional, con el más grande sacrificio y a la vez lo más sublime que pueden demostrar.

Zuliana del Rocío Leiva Encalada

AGRADECIMIENTO

En especial quiero empezar mi agradecimiento a Dios, por permitirme concluir con bien y satisfacción esta meta.

Luego a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por sus grandes saberes y formación de calidad que brinda a nivel nacional, en especial por su Centros de Apoyo en la Amazonia Ecuatoriana.

A mi Director Pedro de la Cruz, por direccionar, corregir y orientar con la mayor disposición mi investigación, además por su dedicación y tiempo, también de forma particular a mí Miembro de Tribunal Ing. Raúl Ramírez, por compartir su experiencia y conocimiento y por la ayuda constante en la culminación del presente trabajo de titulación.

Como no agradecer a la Compañía CORAMAZTURIS Cía. Ltda. que me proporcionó toda la información para realizar el trabajo investigativo, de manera especial al Sr. Fausto Pillco Gerente General de la Compañía, al haberme dado toda la apertura para el desarrollo de esta investigación.

A mis padres, porque no en vano se dice que la mejor herencia que pueden dar a los hijos es la educación, y eso solo se logra rompiendo las cadenas de la ignorancia, para darnos la oportunidad de enfrentar la vida con valor y seguridad.

A quienes comparten noche y día mi caminar José, Aarón y Jhuliana, por todo su apoyo, su sacrificio y amor entregado, para poder haber logrado mi objetivo.

A mis compañeras Rocío, Tatiana, Karla y Gisela, por su colaboración y acompañamiento durante el desarrollo de mi investigación.

Un enorme agradecimiento muchas gracias por todo.

Zuliana del Rocío Leiva Encalada

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	x
Índice de Gráficos.....	x
Índice de Anexos.....	xi
Resumen Ejecutivo.....	xii
Summary.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
2.2.1 Empresa.....	13
2.2.1.1 Definición.....	13
2.2.1.2 Tipos de Empresa.....	14
2.2.1.3 Imagen de la Empresa.....	16
2.2.2 Archivo.....	17
2.2.2.1 Definición de Archivo.....	17
2.2.2.2 Importancia del Archivo.....	17

2.2.2.3	Finalidad del Archivo.....	18
2.2.2.4	Funciones del Archivo.....	18
2.2.2.5	Tipos de Archivo.....	19
2.2.2.6	Sistemas de Clasificación y Ordenamiento del Archivo.....	19
2.2.3	Plan de Mejoramiento.....	20
2.2.3.1	Definición del Plan de Mejoramiento.....	20
2.2.3.2	Finalidad del Plan de Mejoramiento.....	20
2.2.3.3	Objetivos de los Planes de Mejoramiento.....	20
2.2.3.4	Pasos para realizar un Plan de Mejoramiento.....	21
2.2.3.5	Metas del Plan de Mejoramiento.....	23
2.2.3.6	Actividades Básicas de los Planes de Mejoramiento.....	23
2.2.3.7	Ciclo del Plan de Mejoramiento.....	25
2.2.4	Calidad.....	26
2.2.4.1	Teorías de la Calidad.....	26
2.3	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	28
2.3.1	Hipótesis General.....	28
2.3.2	Hipótesis Específicas.....	28
2.4	VARIABLES.....	29
2.4.1	Variable Independiente.....	29
2.4.2	Variable Dependiente.....	29
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		30
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1.1	Investigación de Campo.....	30
3.1.2	Proyecto Factible.....	30
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2.1	Análisis Crítico.....	30
3.2.2	Estudio de Campo.....	30
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.3.1	Población.....	31
3.3.2	Muestra.....	32
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.4.1	Métodos.....	33

3.4.2	Técnicas.....	33
3.4.3	Instrumentos.....	33
3.5	RESULTADOS.....	34
3.5.1	Proceso del ingreso de la documentación en la Secretaria de la Compañía CORAMAZTURIS CIA LTDA.....	38
3.5.2	Disposición de los archivos en la actualidad.....	39
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		41
4.1	PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE Y TURISMO CORAZÓN DE LA AMAZONÍA Y TURISMO CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE PUYO, PERIODO 2014.....	41
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	41
4.2.1	Introducción.....	42
4.2.2	Objetivos de la Propuesta.....	44
4.2.3	Presupuesto.....	44
4.2.4	Cronograma.....	46
4.2.5	Fundamentación de la Propuesta.....	47
4.2.6	Direccionamiento Estratégico.....	48
4.2.6.1	Misión.....	48
4.2.6.2	Visión.....	48
4.2.6.3	Valores y Principios.....	49
4.2.6.4	Objetivos de la Empresa.....	50
4.2.6.5	Políticas.....	50
4.2.7	Orgánico Estructural y Funcional.....	51
4.2.7.1	Orgánico Estructural.....	51
4.2.7.2	Orgánico Funcional.....	51
4.3	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	57
4.3.1	Datos Informativos.....	57
4.3.2	Análisis de Factibilidad.....	57
4.3.3	Justificativo.....	58
4.3.4	Modelo Operativo de la Propuesta.....	59
4.3.4.1	Estrategia 1.- Clasificación.....	61

4.3.4.2	Estrategia 2.- Descripción.....	63
4.3.4.3	Estrategia 3.- Digitalización.....	65
4.3.4.4	Estrategia 4.- Control.....	66
4.3.4.5	Estrategia 5.- Conservación.....	68
4.3.5	Adquisición de mobiliario, equipo y materiales para el archivo.....	70
4.3.5.1	Mobiliario de Archivo.....	70
4.3.5.1.	Mobiliario más necesario en el Archivo.....	70
4.3.5.2	Material de Archivo.....	70
4.3.5.3	Equipo.....	71
	CONCLUSIONES.....	77
	RECOMENDACIONES.....	78
	BIBLIOGRAFÍA.....	79
	ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Identificación de Elementos.....	31
Tabla 2:	Entrevista Gerente General.....	34
Tabla 3:	Entrevista Presidente Ejecutivo.....	36
Tabla 4:	Entrevista Vicepresidente Ejecutivo.....	37
Tabla 5:	Presupuesto.....	45
Tabla 6:	Cronograma de Actividades.....	46
Tabla 7:	Documentación que se genera en la Compañía.....	60
Tabla 8:	Formato general para la clasificación de la documentación.....	62
Tabla 9:	Descripción de la documentación.....	64
Tabla 10:	Control de la documentación.....	67
Tabla 11:	Plazos de conservación de la documentación.....	69
Tabla 12:	Localización de la documentación.....	73
Tabla 13:	Documentos generados y numerados.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Ciclo de Mejoramiento.....	26
Gráfico 2:	Indicador de Elementos.....	32
Gráfico 3:	Archivos de la Compañía.....	40
Gráfico 4:	Estructura de la Propuesta.....	41
Gráfico 5:	Proceso para el mejoramiento.....	43
Gráfico 6:	Organigrama Estructural.....	59
Gráfico 7:	Guía de Documentación y archivo.....	59
Gráfico 8:	Digitalización.....	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Entrevista.....	80
--------------------------	----

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de la presente investigación consistió en el planteamiento de un sistema de archivo, con el fin de mejorar la gestión, optimizando el tiempo en la oficina de la Compañía Corazón de la Amazonía y Turismo CORAMAZTURIS CÍA. LTDA, donde se evidenció la falta de un sistema de archivo, lo cual ha ocasionado diversos inconvenientes como: retrasos en los trámites, falta de organización de los documentos físicos y digitales, pesada ubicación, los cuales no se han manejado de acuerdo a las normas, políticas y procedimientos de archivo. Mediante la utilización de los métodos se logrará una organización adecuada del archivo en la Compañía, puesto que se diseñará formatos para aplicarlos, que permita el manejo y el control adecuado de la documentación desde su ingreso hasta cumplir con el fin del proceso, cabe recalcar que al convivir con la realidad de la Compañía, se notó claramente que los socios no pueden acceder mucho a la tecnología, debido a que la entidad está conformada por socios de madura edad, quienes desean manejar y localizar los documentos de una manera manual. Para el desarrollo de la propuesta se utilizó una investigación de campo, esto con el fin de acercarnos directamente con los socios. En la recaudación de la información se aplicó la entrevista a los Directivos de la Compañía. El Plan de mejoramiento brindará a partir de los resultados un servicio eficiente y eficaz a los socios y usuarios.

Palabras Clave: Plan de mejoramiento, Archivo, Sistema de archivos, Propuesta.

.....
Ing. Pedro Rubén de la Cruz Fernández

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

SUMMARY

The objective of this research consisted in posing archive system, in order to improve management, optimizing time in the Company office heart of the Amazon and Tourism CORAMAZTURIS CIA. LTDA. where the lack of a filing system was evident, which has caused various problems such as: delay in the procedures, lack of organization of physical and digital documents, heavy location, which has not been managed according to the rules, policies and procedures file. By utilizing the methods proper file organization was achieved in the Company. Since formats will be made to be applied, allowing the proper management and control of documentation from intake to meet the end of the process is designed, it should be emphasized that living with the reality of the Company, we clearly noted that the partners can not access much of the technology, because the entity is formed by members of mature age, who want to manage and locate documents in a manual way. Fort the development of the proposed, a field research was used, this in order to come directly to the partners. In the collection of information an interview was applied to managers of the Company. The improvement plan will provide results from an efficient and effective partner and service users.

Key words: Improvement Plan, File, Sile System ,Proposal

INTRODUCCIÓN

Basándome sobre el orden que deben tener los documentos dentro de una oficina en cualquier institución o empresa, ya sean estas pequeñas o grandes, los archivos deben estar en el lugar correcto para su pronta ubicación y obtener de esa manera la satisfacción del cliente interno y externo.

Actualmente el avance de la tecnología y las superaciones profesionales, los documentos tangibles van quedando olvidados como reliquias en los cuartos de archivo, y siendo estos los más importantes, no están recibiendo el trato correspondiente, porque guardamos nuestros archivos que realizamos solo en la computadora. Existe la necesidad urgente en la Compañía Corazón de la Amazonia y Turismo de implementar un sistema de archivo.

La finalidad a donde se quiere llegar con la propuesta de un plan de mejoramiento, es organizar completamente el desorden del archivo de la compañía, debido a que se ha cambiado varias veces al personal de secretaria. Sé y estoy convencida que con un plan bien estructurado, podremos orientarnos donde y como encontrar los documentos para minimizar el tiempo de espera del usuario y de los socios.

Con la predisposición y autorización de los representantes legales y de todos los socios accionistas de la compañía se hará la adquisición del mobiliario adecuado y correcto para la organización de la documentación, así como la membretación y señalización de los archivos, con el plan realizar un inventario completo de la información existente con el fin de recaudar todo lo perdido u olvidado, dar la solución concreta.

En síntesis el trabajo investigativo permitirá la localización y utilización oportuna y efectiva de la documentación en todo el procedimiento archivístico, porque la mayoría de las empresas necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Las compañías de transporte y turismo a nivel nacional manejan sus problemas de documentación de forma desconcertada, las oficinas funcionan de manera desconcentrada, tal es así que los documentos que ingresan por recepción o secretaria no tienen un manejo adecuado, actuando desmembrada y deslocalizadamente. Las mismas al no poseer una forma de trabajo organizada y actualizada, hay veces en las que no reciben solicitudes de usuarios que requieren el servicio sobre algún transporte o turismo. Esto demuestra las necesidades de todo el sistema en cuanto a mejoramiento continuo de sus procesos, creación y estandarización de los nuevos métodos que se deben ir implementando.

En la Provincia de Pastaza existen muchas empresas de transporte y turismo, sin embargo el manejo de la documentación se lo hace de forma empírica, los sistemas de archivo que mantienen no brindan un adecuado servicio de información. Las empresas deben sentir la necesidad de preocuparse por establecer un Sistema de Archivo de Calidad para lograr una ventaja competitiva, ya que el cliente y el entorno generan cada vez más exigencias, y más aún en el sector del transporte; las secretarías y demás departamentos deben tener un adecuado sumario con la documentación, desarrollar la creación de procesos para el mejoramiento de sus actividades y así realizar la estandarización de sus funciones, procesos y procedimientos, adaptándose a los requerimientos del entorno.

La compañía de Responsabilidad Limitada “CORAZON DE LA AMAZONÍA Y TURISMO CORAMAZTURIS CÍA. LTDA, ubicada en la ciudad de Puyo calle General Villamil y Atahualpa, al constituirse el 03 de septiembre de 1998, con 8 socios, que está gobernada por la Junta General de Socios que es el organismo máximo y administrada por el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo y el Gerente General, ellos quienes a su inicio manejaban la información y documentación de forma espontánea, y ahora en la actualidad con el aumento de socios y requerimientos de los

servicios de transporte va siendo uno de los puntos de mayor importancia para el desarrollo y progreso de la organización, el de preocuparse por procesar sus datos y organizar sus procesos a través de un mejoramiento del sistema de archivo.

Es por eso que con este plan se pretende entregar nuevas herramientas al sistema de archivo para optimizar los servicios y garantizar su mejora en el tiempo. Así también como mejorar el sistema de archivo independizando este proceso para que sea documentado y finalmente archivado y custodiado como uno de los procesos de apoyo de más importancia ya que este se lo lleva a diario y es un proceso que conserva todo el patrimonio archivístico y documental de la Compañía.

1.1.1 Formulación del Problema

¿La propuesta de un plan de mejoramiento del sistema de archivo permitirá mejorar la gestión en la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda., de la ciudad de Puyo, en el periodo 2014?

1.1.2 Delimitación del Problema

La propuesta se llevará a cabo en la Secretaria de la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda., de la Ciudad de Puyo, calle General Villamil y Atahualpa, tercer piso del Edificio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre”. Enfocado en el archivo. Es una empresa privada, encargada de prestar servicio a la sociedad a través del transporte y turismo que permiten el desarrollo y adelanto en la ciudad. El plan de mejoramiento del sistema de archivo permitirá perfeccionar los procesos y funcionamiento tanto de la secretaria como de la Compañía en general.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación de un plan de mejoramiento del sistema de archivo en la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda., tiene mucha importancia ya que el manejo de la información dentro de una organización

es fundamental para el desarrollo de la misma, es por ello que diferentes empresas u organizaciones públicas y privadas se preocupan por procesar sus datos y organizar sus procesos a través de herramientas de Planeación de los sistemas de archivos, y algunas tienen la posibilidad de utilizar sistemas de archivo más avanzados, cuentan con un área en conjunto para guardar y mantener en orden todos los archivos, a fin de tenerlos íntegros.

La investigación sobre los problemas en los sistemas de archivo en la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda., son de vital trascendencia porque los beneficiarios son los socios, quienes podrán controlar de una mejor manera los ingresos y egresos de la documentación y al mismo tiempo es de trascendencia social, ya que los usuarios recibirán un mejor servicio en cuanto a su requerimiento, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas de la Compañía.

No se ha realizado ningún tipo de investigaciones sobre este tema, desde la creación de la Compañía hace 16 años, si bien se venía desarrollando el archivo de la documentación mediante carpetas, que se las coloca una encima de la otra, no cuenta con procedimientos, ni con procesos, menos aun con una cuantificación del archivo y el plan de mejoramiento es original siendo un referente que se lo puede utilizar manual y digitalmente, se debe tener una visibilidad de lo que se realiza y de lo que se va a hacer en el archivo de la Compañía.

Esta propuesta que se plantea en el archivo de la Secretaria de la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda., se desarrollara en este año 2014, durante los primeros seis meses, porque es un plan que ayudara a solucionar el problema y actualmente nos encamina hacia un mejoramiento y actualización en el sistema de archivo, que se enfoca en la documentación, los procesos y procedimientos de un adecuado sistema que se debe llevar para mejorar las actividades de la Secretaria.

La presente investigación es posible realizarla, porque se cuenta con el apoyo de todos los socios accionistas de la Compañía CORAMAZTURIS Cía. Ltda., al brindarme las

facilidades para poder acceder a la información de la misma, así como también el apoyo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a través de sus docentes preparados y capacitados quienes de una manera muy paciente y responsable me guiaron en el desarrollo de esta investigación, con mi persona como tesista para aplicar todos los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación superior.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Proponer el plan de mejoramiento del sistema de archivo en la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y turismo Cía. Ltda., de la ciudad de Puyo, período 2014, a partir de los resultados obtenidos durante la investigación que permitirá optimizar las actividades en la Secretaria y se obtendrá la satisfacción con los socios y usuarios.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el servicio entregado por el archivo en la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda.
2. Describir las técnicas que se utilizarán en la organización de la documentación que ingrese a la compañía.
3. Diseñar un plan de mejoramiento del sistema de archivo en la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y turismo Cía. Ltda.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la ciudad de Puyo, Cantón y Provincia de Pastaza, el día tres de septiembre de mil novecientos noventa y ocho, inscriben ante la Doctora Patricia Elizabeth Navega Suárez, Notaria Pública Segunda del Cantón Pastaza, los señores: CALOR DESIDERIO LOPEZ, casado; MILTON MESIAS CABRERAR LOPEZ, casado; LUIS ALFREDO TOBANDA MORA, casado; GIL LUCIANO ARAGON ARANDA, casado; MAURO WILFRIDO ARAGON ARANDA, casado; EDGAR ROOSVELT PONCE LESCANO, casado; LUIS RAFAEL VEGA UQUILLAS divorciado; Y FAUSTO RODRIGO CACERES VILLARROEL, casado; para inscribir en el Registro de Escrituras Públicas a su cargo la incorporación de CONSTITUCIÓN DE COMPAÑIA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA. COMPAÑIA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, que es regida por la ley de Compañías, los Códigos de Comercio y Civil en su orden, los ESTATUTOS que constan en la siguiente cláusula. TERCERA: ESTATUTOS.-

CAPITULO PRIMERO: Artículo 1.- DE LA DENOMINACION.- Los comparecientes constituyen una compañía de Responsabilidad Limitada que tendrá como denominación o nombre, el de CORAZON DE LA AMAZONIA Y TURISMO “CORAMAZTURIS” CIA. Artículo 2.- NACIONALIDAD Y DOMICILIO.- La sociedad es de nacionalidad ecuatoriana y su domicilio principal es la parroquia Puyo del Cantón y Provincia de Pastaza. Mediante el trámite de Ley y por Resolución de la Junta General de Socios, la compañía podrá establecer sucursales o agencias en otros lugares del país o en el exterior. Artículo 3.- OBJETO SOCIAL.- La compañía tendrá por objeto, la realización por cuenta propia o terceros o asociada con terceros, de las siguientes actividades: a) La presentación de servicios de guía a turistas, en montaña, selva y otros lugares de intereses turísticos. b) La organización y preparación de guías de turismo en territorio ecuatoriano, las que podrán incluir servicios de estadía, transporte y otras facilidades que sean necesarias prestarlas. c) La prohibición de toda clase de elemento para expediciones o giras de turismo. d) En general, actuar como empresa operadora de

turismo, prestando todo tipo de facilidades a turistas y extranjeros, en el país. e) La prestación de servicios turísticos, tales como venta de pasajes internos o internacionales, reservaciones de hoteles y conexiones en el exterior, programación de excursiones y promociones turísticas, tours dentro del país, así como en el extranjero a cualquier parte del mundo; la tramitación de toda clases de documentos, y en general; todo acto relacionado con el área turística y su financiamiento tanto en moneda nacional como en moneda extranjera. f) Organización, programación y ejecución de toda clases de excursiones actos sociales públicos y familiares, g) Importación y exportación de vehículos a motor y de sus partes y repuestos para el cumplimiento de su actividades principal. h) La Exportación así como la comercialización y exhibición dentro del país y en el exterior de productos terminados en la artesanía de la Región Amazónica. i) La prestación de servicios de transporte privado aéreo, terrestre o fluvial para personas naturales, grupos de personas y empresas tanto privadas como públicas. Para el cumplimiento de su objeto social, la compañía podrá realizar toda clase de actos civiles, mercantiles, comerciales o extranjeras o realizar actividades de comisiones o intermediaria, importar o exportar implementos y productos relacionados con su objeto social. Artículo 4.- DURACION.- La compañía que se constituyó en virtud de este instrumento tiene una duración de CINCUENTA (50) AÑOS, contados a partir de la fecha de inscripción de éste documento en el Registro Mercantil; plazo que podrá ampliarse o restringirse mediante Resolución de la Junta General de Socios y a través del trámite de Ley. Artículo 5.- CAPITAL SOCIAL.- El capital social de la compañía, es de DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL SUCRES, dividido en DOS MIL CUATROCIENTAS PARTICIPACIONES iguales e indivisibles de UN MIL SUCRES cada una. Artículo 6.- SUSCRIPCION Y PAGO DEL CAPITAL SOCIAL.- El capital social de la compañía determinado en el artículo anterior, se encuentra íntegramente suscrito y ha sido pagado por los socios.

CAPÍTULO SEGUNDO: Artículo 7.- CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.- La compañía entregará a cada socio un certificado de aportación en el que constará necesariamente su carácter de no negociable y el número de participaciones que por su aporte le corresponden este certificado irá suscrito por el Presidente ejecutivo y el Gerente General de la compañía. Los socios podrán transferir sus participaciones, siempre que fueren autorizadas unánimemente por el capital social para hacerlo,

ofreciendo en primer término a los otros socios, quienes tendrán derecho preferente a la adquisición a prorrata de su participación en el capital social. Artículo 8.- AUMENTO DE CAPITAL.- Cuando la Junta General de Socios decidiere el aumento del capital social de la compañía, los socios tendrán derecho preferente para suscribirlo a prorrata de su participación en el capital social. Artículo 9.- RESERVAS.- La compañía formará un fondo de reserva hasta que este alcance por lo menos el veinte por ciento del capital social; para este efecto en cada ejercicio económico anual, se destinará el cinco por ciento de las utilidades líquidas y realizadas. En cualquier tiempo, la Junta General de Socios podrá aprobar la formación de fondos de reserva especiales; en cuyo caso, determinará igualmente el porcentaje de las utilidades que se destinarán para el efecto.

CAPITULO TERCERO.- Artículo 10.-ADMINISTRACION.- La compañía está gobernada por la Junta General de Socios que es el organismo máximo y administrada por el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo y el Gerente General. Artículo 11.- JUNTA GENERAL DE SOCIOS.- La Junta General de Socios, integrada por los socios legalmente convocados y reunidos, es el órgano máximo de gobierno y dirección de la compañía ordinariamente se reunirá una vez al año, dentro de los tres meses siguiente al cierre del ejercicio económico anual; y extraordinariamente en cualquier época en que fueren convocados. La Junta General de socios, se reunirá previa convocatoria cursada por el Presidente Ejecutivo o el Gerente General, por su propia iniciativa o a solicitud del socio o de los socios que representen por lo menos el diez por ciento del capital social, mediante notificación escrita enviada a cada uno de los socios a su dirección domiciliada registrada en la compañía, con una anticipación de por lo menos ocho días al fijado para la reunión. Artículo 12.- QUORUM.- La junta General de Socios se reunirá con la concurrencia de más de la mitad del capital social para la primera convoca tira; y con el número de asistentes para la segunda, particular que se hará constar en la respectiva convocatoria. Las decisiones de la Junta se adoptarán por simple mayoría de votos del capital concurrente a la reunión. Cada participación de un mil sucres, dará derecho a un voto. A las juntas, los socios podrán asistir personalmente o por medio de representantes, cuya calidad se acreditará mediante carta poder especial para cada sesión, a menos que el representante ostente poder notarial legalmente conferido. En las Juntas Generales, solo podrá tratarse los asuntos constantes, en la convocatoria, bajo sanción de nulidad, salvo las excepciones de la Ley. Artículo 13.-

PRESIDENCIA Y SECRETARIA.- La Junta General de Socios, estará presidida y dirigida por el Presidente Ejecutivo y actuará como secretario del Gerente General de la compañía. De cada sesión se levantará un acta que contendrá las deliberaciones y resoluciones tomadas, e irá formada por el Presidente y secretario actuantes. Artículo 14.- JUNTAS UNIVERSALES.- No obstante lo establecido en los artículos anteriores, la Junta General de Socios, se entenderá convocada y quedará válidamente constituida en cualquier tiempo y en cualquier lugar del territorio nacional, siempre que esté presente la totalidad del capital social pagado y decidieren unánimemente constituir en Junta General, para tratar sobre los asuntos que fueren igualmente aprobados por unanimidad de conformidad y al amparo de lo dispuesto en los Artículos 121 y 280 de la Ley de compañías en éstos casos, el acta deberá llevar la firma de todos los socios.

CAPITULO CUARTO.- Artículo 15.- ATRIBUACIONES DE LA JUNTA GENERAL.- La Junta General de Socios resolverá sobre todos los asuntos relativos de los negocios sociales que sean de su competencia de acuerdo a la Ley y a los Estatutos además de las atribuciones que le confiere la Ley, corresponde a la Junta General de Socios; a) Nombres y remover a los funciones que de acuerdo a este Estatuto son de su elección; conocer y resolver sobre las renunciaciones que éstos presentaren y fijar en cada caso sus remuneraciones. b) Conocer las cuentas, balances, informes, y demás documentos que le fueren presentados y dictar en cada caso las correspondientes resoluciones. c) Resolver acerca del reparto de los beneficios sociales. d) Facultar al Gerente General para que suscriba actos y contratos en cada caso concreto, cuando no se trate de operaciones con el giro normal ordinario de la compañía. e) Acordar modificaciones al Estatuto Social. f) Facultar al Gerente General para que actúe por medio de apoderados generales. g) Decidir acerca de la constitución y destino de las reservas especiales. h) Las demás que el confiere éste estatuto y la Ley de Compañías.

Artículo 16.- DEL PRESIDENTE EJECUTIVO. La Junta General de Socios, elegirá cada dos años al Presidente Ejecutivo de la compañía, pudiendo reelegirlo indefinidamente. Sus atribuciones son las siguientes: a) Convocar y presidir las sesiones de la Junta General de Socios. b) Suscribir conjuntamente con el Gerente General, las actas de las sesiones de Junta General de socios, los certificados de aportación y los registros en el libro de participaciones y socios. c) Convocar de inmediato a Junta

General de Socios en caso de ausencia definitiva del Vicepresidente Ejecutivo o Gerente General de la compañía d) Las demás que le confiere éste Estatuto y la Ley de compañías.

Artículo 17.- DEL GERENTE GENERAL.-. La Junta General de Socios, elegirá cada dos años al General de la compañía; el que podrá ser socio de la misma, pudiendo ser reelegido indefinidamente. En caso de ausencia temporal o definitiva del Gerente General; le subrogará de inmediato el Vicepresidente Ejecutivo, con todas sus atribuciones y deberes mientras dure la ausencia temporal o hasta que la Junta General de Socios resuelva sobre el particular, en caso de que la ausencia fuere definitiva. El Gerente General, ejercerá la representación legal, judicial o extrajudicial de la compañía, en todos los actos y contratos pertenecientes a su giro normal, con las limitaciones que le impone la Ley y los Estatutos, sin perjuicio en el Artículo doce de la Ley de Compañías; sin embargo aquellos contratos ajenos al giro ordinario y normas de la compañía, deberán ser suscritos con autorización de la Junta General de Socios.

Artículo 18.- ATRIBUCIONES DEL GERENTE GENERAL.- Son atribuciones del Gerente General, además de las que la Ley señala a los administradores: las siguientes:

- a) La administración general de la compañía.
- b) Convocar a Junta General de Socios y actuar como secretario de éste organismo.
- c) Organizar y dirigir las dependencias de la compañía.
- d) Nombrar y remover al personal de la compañía, fijar sus remuneraciones y resolver sobre las denuncias que le presentaren; pagar los sueldos y salarios de éstos empleados.
- e) Suscribir en representación de la compañía todo acto y contrato perteneciente a su giro normal, debiendo hacerlo con autorización de la Junta General de Socios en los casos señalados en la Ley y este Estatuto.
- f) Actuar por medio de apoderados generales con autorización de la Junta General de Socios.
- g) Presentar a la Junta General de Socios ordinaria, la documentación que señala el Artículo 126 de la Ley de Compañías.
- h) Abrir cuentas corrientes bancarias, efectuar los depósitos de dinero de la empresa en dichas cuentas corrientes de los bancos del país del extranjero.
- I) Girar cheques, letras de cambio, aceptar éstos documentos y efectuar las demás operaciones concernientes a la buena marcha de la compañía con la advertencia de que en los libros de caja se anotará diariamente éstos particulares, sin postergar la ejecución y aumento de estas partidas por más de veinte y cuatro hora. Las letras de cambio y demás títulos de crédito y valores negociables girarán a nombre de la empresa.
- j) Cobrar

y cancelar todos los créditos activos de la compañía. k) Representar judicial y extrajudicialmente a la compañía y para la defensa de los intereses de ésta, contará con el asesoramiento de un Sindico Asesor; en unión de quien hará valer los derechos de la sociedad en los respectivos juicios. l) hacer los pedidos de los diversos productos, materia prima, maquinaria y más efectos que necesite la compañía. m) A su cargo y custodia estarán los bienes muebles e inmuebles, los valores, la correspondencia, la contabilidad y los fondos de la compañía. n) Determinar o señalar un sueldo mensual o fijo o en su caso, honorarios para cada gestión o actuación del señor Síndico Asesor, determinación que se lo hará de común acuerdo con éste. o) Comparar, vender y celebrar todos contrato de bienes muebles, arrendamiento inclusive ; o realizar cualquier negocio que se refiere directa o indirectamente a ellos, recibir, endosar y aceptar pagarés, letras de cambio, cheques, órdenes de pago, y en general, toda clase de documentos que sean necesarios para el desenvolvimiento de los negocios de la compañía; así como la facultad de gravar o enajenar los bienes inmuebles de la compañía, conforme lo determina el Artículo 45 de la Ley de Compañías. p) Presentar el balance general anual y el balance de comprobación a la Junta General de Socios. q) Elaborar el presupuesto anual y el plan general de actividades de la compañía y someter a la aprobación de la Junta General de Socios. r) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta General de Socios. s) En general tendrá todas las facultades necesarias para el buen manejo y administración de la compañía y todas las atribuciones y deberes determinadas en la Ley para los administradores y que éste no haya otorgado a otro funcionario u organismo.

Artículo 19.- DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO.- El Vicepresidente Ejecutivo de la compañía, será elegido por la Junta General de Socios y durará en sus funciones dos años, pudiendo ser reelegido por periodos iguales a su duración. El Vicepresidente Ejecutivo, necesariamente serán nombrado de entre los señores socios de la compañía. Las atribuciones del señor Vicepresidente Ejecutivo, son las siguientes: a) Cumplir y hacer cumplir conjuntamente con el señor Gerente General las resoluciones que tome la Junta general de Socios. b) Presidir las sesiones de Junta General de Socios en ausencia del Presidente Ejecutivo. c) Subrogar al Gerente General con todas sus atribuciones y deberes mientras dure su ausencia temporal o hasta que la Junta General de Socios resuelva sobre el particular. d) Subrogar al Presidente Ejecutivo en su ausencia temporal

y convocar en forma inmediata a Junta General de Socios para que resuelva sobre el particular. e) Ejercerá las actividades de Jefe de Personal y se encargará de su organización, debiendo coordinar y reportarse sobre éste ámbito de personal, con el señor Gerente General. f) Las demás atribuciones que le confiere la Ley, éste Estatuto y las que le confiera la Junta General de Socios. Artículo 20.- DEL SINDICO ASESOR.- El Síndico Asesor, será nombrado por la Junta General de Socios, con la mayoría de votos; previa presentación de candidato o candidatos por parte del Gerente General; y será nombrado para el asesoramiento de cada caso específico o en forma general para dos los casos y asuntos que tenga la compañía o para un periodo determinado. Artículo 21.- Será de cargo del Síndico Asesor, el asesoramiento jurídico de la compañía en todos los ámbitos que ésta requiera y la defensa judicial de la empresa; aconsejar respecto de todos los asuntos que sean necesarios para la sociedad en sus negocios o respecto de las reclamaciones que se hagan en pro o en contra de la compañía. En la financiación de la empresa intervendrá con voz informativa pero sin voto; dará cuenta al Gerente General y a la Junta General de Socios de las gestiones y asesoramiento que se realice la misma que la dará directamente con el gerente General o indirectamente para con cualquier empleado o directivo. Percibirá honorarios por sus actuaciones o un sueldo mensual fijo; según lo determinen por acuerdo entre el síndico asesor y el Gerente General. Artículo 22.- NOMBRAMIENTOS.- El nombramiento del Presidente Ejecutivo será suscrito por el Gerente General y el de éste por el Presidente Ejecutivo; en ambos casos el nombramiento debidamente inscrito se tendrá como suficiente título para acreditar la calidad que a cada uno corresponde. Los demás nombramientos los suscribirá el Gerente General separado o conjuntamente con el Presidente Ejecutivo.

DISPOSICIONES GENERALES.- Artículo 23.- INTERPRETACION.- Corresponde a la Junta General de Socios, la interpretación de los Estatutos Sociales, así como la resolución de los casos de duda o aquellos no previstos en los Estatutos. Artículo 24.- DISOLUCION Y LIQUIDACION.- La compañía se disolverá por las causas establecidas en la Ley; o por, resolución de la Junta General de Socios. Hallándose la compañía en situación de disolución, de no resolverse su reactivación, se procederá a su liquidación; en cuyo caso, actuará como liquidador el Gerente General en ejercicio al momento de resolverse o declararse la disolución; salvo resolución en contrario de la Junta General de Socios. Artículo 25 NOMBRAMIENTOS.- Quienes suscribimos la

presente escritura de constitución, hemos resuelto designar como Presidente Ejecutivo, al señor GIL LUCIANO ARAGON ARANDA; como Vicepresidente Ejecutivo, al señor CARLOS DESIDERIO LOPEZ; quienes se encuentran autorizados para que conjunta o individualmente soliciten y obtengan de las autoridades respectivas, la aprobación de éste instrumento constitutivo; así como también para que realicen cuantas gestiones fueren necesarias para el pleno perfeccionamiento del mismo. Carlos Desiderio López C.C. No. 060101738-7.

La Compañía Corazón de la Amazonia y Turismo, es una entidad sin fines de lucro, creada para el transporte escolar, institucionales y viajes de turismo, actualmente cuenta con 20 socios accionistas, con permisos correspondientes, además que se rige por su estatuto. Es por eso que se pretende proponer un plan de mejoramiento del sistema de Archivo en las oficinas de la compañía Corazón de la Amazonia y Turismo CORAMAZTURIS y efectivizar el trabajo en la secretaria.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Empresa

2.2.1.1 Definición

Según (Parera Pascual, 2006) expresa: “Es una sociedad mercantil o industrial fundada para emprender o llevar a cabo construcciones, negocios o proyectos de importancia”.

La empresa es, por tanto, una unidad económica integrada por el capital y el trabajo como factores de producción, dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios, generalmente con fines lucrativos y con la consiguiente responsabilidad. En este sentido, la secretaria de dirección es uno de los componentes del factor trabajo en la empresa, forma parte del elemento humano que presta sus servicios, su fuerza de trabajo a cambio de una retribución monetaria.

2.2.1.2 Tipos de Empresas

Para (De Zuani, 2003)

a. Según el Sector de Actividad:

- Empresas del Sector Primario: También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza.
- Empresas del Sector Secundario o Industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima.
- Empresas del Sector Terciario o de Servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales.

b. Según el Tamaño:

- Grandes Empresas: Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.
- Medianas Empresas: En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- Pequeñas Empresas: En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.
- Microempresas: Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos.

c. Según la Propiedad del Capital:

- Empresa Privada: La propiedad del capital está en manos privadas.
- Empresa Pública: Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.

- Empresa Mixta: Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares.
- d. Según el ámbito de Actividad:
- Empresas Locales: Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.
 - Empresas Provinciales: Aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.
 - Empresas Regionales: Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.
 - Empresas Nacionales: Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.
 - Empresas Multinacionales: Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.
- e. Según el Destino de los Beneficios: Según el destino que la empresa decida otorgar a los beneficios económicos (excedente entre ingresos y gastos) que obtenga, pueden categorizarse en dos grupos:
- Empresas con ánimo de Lucro: Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas.
 - Empresas sin ánimo de Lucro: En este caso los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo.
- f. Según la Forma Jurídica:
- Unipersonal: El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.
 - Sociedad Colectiva: En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa.
 - Cooperativas: No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también

son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.

- Comanditarias: Poseen dos tipos de socios: a) los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.
- Sociedad de Responsabilidad Limitada: Los socios propietarios de éstas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.
- Sociedad Anónima: Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa.

2.2.1.3 Imagen de la Empresa

Para (Londoño, 2011) manifiesta: “La secretaria de dirección es uno de los elementos que de la mano del resto del factor humano contribuyen desde el ámbito de su responsabilidad a la formación global de la imagen de la empresa”

La palabra imagen hace referencia, en sentido etimológico, a la apariencia de una persona o cosa, y, también, a su representación mental. Es decir, observamos que se conjugan elementos tanto objetivos –descripción de algo en función de cómo lo percibimos por medio de nuestros sentidos- como subjetivos – conjunto de características que asociamos a esa persona u objeto cuando pensamos en ellos.

2.2.2 Archivo

2.2.2.1 Definición

Según (Villacís de Gínez, 2007) dice que: “Es el conjunto de documentos públicos o privados que se custodian, clasifican bajo normas técnicas para obtener de ello una correcta y oportuna información”.

Según (Almeida, 2008) define al archivo como: “El proceso de clasificar, organizar y guardar documentos en una forma sistemática, con el objetivo de encontrar inmediatamente la información requerida”.

En consecuencia, toda la empresa tiene que contar con un sistema de archivo de documentos, al margen del sector en que se opere y del tamaño que tenga. Las grandes empresas suelen contar en ocasiones con personal especializado al frente de este tipo de tareas, aunque, como veremos, no siempre es así. De hecho, las secretarais prestan una atención casi diaria a esta importante labor.

2.2.2.2 Importancia del Archivo

Para (Almeida, 2008) explica:

El archivo es importante porque es un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos archivados. Además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado, también es importante por ser el elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

2.2.2.3 Finalidad del Archivo

Para (Cruz Mundet, 2006) manifiesta que:

La existencia del archivo en la empresa es consecuencia directa de que las actividades mercantiles necesitan un soporte documental. Cualquier empresa emite y recibe en el transcurso de su actividad ordinaria distintos tipos de documentación: correspondencia, facturas, informes, contratos, etc. Así pues, una vez finalizada una gestión, la empresa deberá decidir si conserva la documentación adjunta o si, por el contrario, es posible deshacerse de ella.

En principio hay que señalar que existen documentos que por imperativos legal de la empresa debe conservar durante un periodo de tiempo determinado, no pudiendo desembarazarse de ellos aunque quiera.

Por tanto, la finalidad del archivo es guardar y clasificar todo los documentos que la empresa necesita conservar para poder funcionar normalmente: ´por una parte, en raz3n de lo que establece la legalidad vigente; por otra parte, seg3n el criterio y la conveniencia propia de la empresa.

2.2.2.4 Funciones del Archivo

Para (Gonz3les, 2007) las funciones son:

La principal funci3n del archivo consiste en la conservaci3n de documentos, ya que la Ley obliga a ello, estableciendo unos plazos m3nimos de conservaci3n, durante los cuales puede ser requerida su presentaci3n. Estos documentos se conservaran debidamente ordenados y clasificados. Esta conservaci3n proporciona informaci3n sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad. El archivo ser3 eficaz cuando se encuentra r3pidamente lo que se busca.

Otra funci3n del archivo es la de ser un centro activo de informaci3n que permite relacionar los nuevos documentos con los y archivados. Adem3s sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. Tambi3n el archivo sirve como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realizaci3n de un acto o la forma de hacerlo.

2.2.2.5 Tipos de Archivos

Para (Ramos Jim3nez, 2008) propone una clasificaci3n de los archivos, as3:

- a. Seg3n el grado o frecuencia de utilizaci3n:
 - Archivos activos o de gesti3n: Recogen documentos reci3n entregados en la entidad o de consulta frecuente.
 - Semiactivos: Contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.

- Inactivos: recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental.
- b. Según el lugar de emplazamiento:
- Generales o centralizados: Documentos que se conservan en el mismo lugar y es consultado por distintos departamentos.
 - Descentralizados o parciales: Se encuentran en las distintas dependencias de la entidad. Estos a su vez pueden ser:

2.2.2.6 Sistema de Clasificación y Ordenamiento de Archivo

Para (González, 2007) la forma de clasificar y guardar escritos da lugar a que surjan diversos Sistemas de Archivo; los más usados son:

- a. Archivo Alfabético.-Se refiere a todo lo que tiene relación con el nombre de una persona o institución. Su clasificación es alfabética según los apellidos o nombre de la empresa.
- b. Archivo Cronológico.-Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.
- c. Archivo Geográfico.-Expedientes integrados con documentos clasificados según la ciudad, estado o país.
- d. Archivo por Asunto.- Se integran expedientes de acuerdo al asunto tratado en el texto de cada documento.
- e. Archivo Numérico.- Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asigna a cada persona física o jurídica con forme se vayan abriendo.

2.2.3 Plan de Mejoramiento

2.2.3.1 Definición

Según (Parrado, 2007) indica que: “Son los instrumentos que consolidan el conjunto de acciones requeridas para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control

Interno, en el direccionamiento estratégico, en la gestión y resultados de la entidad pública”.

2.2.3.2 Finalidad de los Planes de Mejoramiento

Para (Gómez Bravo, 2008) la finalidad es:

La finalidad de estos planes es desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las Políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión pública o Privada de manera oportuna, a fin de garantizar el buen uso de los recursos públicos y una eficiente prestación del servicio que le ha sido encomendado.

2.2.3.3 Objetivos de los Planes de Mejoramiento

Son factores mensurables que caen, lógicamente, dentro de una práctica clave y en relación con los cuales se establecen metas.

Las prácticas claves deben apuntar a objetivos fundamentales de la organización: calidad, proceso y costo. En estas tres categorías se encuentra el Pareto de los objetivos de mejoramiento para la mejora de la calidad del servicio.

En los objetivos de mejoramiento se deben trabajar instrumentos como: Espina de pescado, diagrama causa y efecto y diagrama de relación.

2.2.3.4 Pasos para realizar un Plan de Mejoramiento

Para (Parrado, 2007) los pasos que se deben seguir para su elaboración son:

1. Primer Paso: Selección de los problemas (oportunidades de mejora)

Este paso tiene como objetivo la identificación y escogencia de los problemas de calidad y productividad del departamento o unidad bajo análisis.

A diferencia de otras metodologías que comienzan por una sesión de tormenta de ideas sobre problemas en general, mezclando niveles de problemas (síntomas con causas), en ésta buscamos desde el principio mayor coherencia y rigurosidad en la definición y escogencia de los problemas de calidad y productividad.

2. Segundo Paso: Cuantificación y subdivisión del problema u oportunidad de mejora seleccionada

El objetivo de este paso es precisar mejor la definición del problema, su cuantificación y la posible subdivisión en Subproblemas o causas síntomas.

Es usual que la gente ávida de resultados o que está acostumbrada a los yo creo y yo pienso no se detenga mucho a la precisión del problema, pasando de la definición gruesa resultante del 1er. Paso a las causas raíces, en tales circunstancias los diagramas causales pierden especificidad y no facilitan el camino para identificar soluciones, con potencia suficiente para enfrentar el problema.

3. Tercer Paso: Análisis de causas raíces específicas

El objetivo de este paso es identificar y verificar las causas raíces específicas del problema en cuestión, aquellas cuya eliminación garantizará la no recurrencia del mismo. Por supuesto, la especificación de las causas raíces dependerá de lo bien que haya sido realizado el paso anterior.

Nuevamente en este paso se impone la necesidad de hacer medible el impacto o influencia de la causa a través de indicadores que den cuenta de la misma, de manera de ir extrayendo la causa más significativa y poder analizar cuánto del problema será superado al erradicar la misma.

4. Cuarto Paso: Establecimiento del nivel de desempeño exigido (metas de mejoramiento)

El objetivo de este paso es establecer el nivel de desempeño exigido al sistema o unidad

y las metas a alcanzar sucesivamente.

5. Quinto Paso: Diseño y programación de soluciones

El objetivo de este paso es identificar y programar las soluciones que incidirán significativamente en la eliminación de las causas raíces. En una organización donde no ha habido un proceso de mejoramiento sistemático y donde las acciones de mantenimiento y control dejan mucho que desear, las soluciones tienden a ser obvias y a referirse al desarrollo de acciones de este tipo, sin embargo, en procesos más avanzados las soluciones no son tan obvias y requieren, según el nivel de complejidad, un enfoque creativo en su diseño.

6. Sexto Paso: Implantación de soluciones

Este paso tiene dos objetivos:

- Probar la efectividad de la(s) solución(es) y hacer los ajustes necesarios para llegar a una definitiva.
- Asegurarse que las soluciones sean asimiladas e implementadas adecuadamente por la organización en el trabajo diario.

7. Séptimo Paso: Establecimiento de acciones de garantía

El objetivo de este paso es asegurar el mantenimiento del nuevo nivel de desempeño alcanzado. Es este un paso fundamental al cual pocas veces se le presta la debida atención. De él dependerá la estabilidad en los resultados y la acumulación de aprendizaje para profundizar el proceso.

2.2.3.5 Metas del Plan de Mejoramiento

El sistema de medición está dando información permanente del desempeño de proceso. Así podemos concentrar los esfuerzos de mejoramiento en las áreas que lo necesitan. De igual forma se mide insumos y resultados. Por cada sistema de medición se establece una meta de mejoramiento.

Para fijar las metas de mejoramiento se debe:

- Identificar claramente el desempeño de cada proceso crítico
- Estimar un nivel de desempeño ideal de cada proceso a lograr en un periodo de tiempo determinado
- Tomar la diferencia entre 1 y 2. Fijar de esta forma su meta de mejoramiento para un periodo determinado, comprendiendo el proceso de trabajo, planificando los métodos y recursos, midiendo y revisando el avance, “el mejoramiento siempre se hace en la fuente.

2.2.3.6 Actividades Básicas del Plan de Mejoramiento

Según (Harrington, 2008), existen diez actividades de mejoramiento que deberían formar parte de toda organización:

1. Compromiso de la Alta Dirección: El proceso de mejoramiento debe comenzarse desde los principales directivos y progresa en la medida al grado de compromiso que éstos adquieran, es decir, en el interés que pongan por superarse y por ser cada día mejor.

Está constituido por un grupo de ejecutivos de primer nivel, quienes estudiarán el proceso de mejoramiento productivo y buscarán adaptarlo a las necesidades de la institución.

2. Consejo Directivo del Mejoramiento: El equipo de administración es un conjunto de responsables de la implantación del proceso de mejoramiento. Eso implica la participación activa de todos los ejecutivos y supervisores de la organización. Cada ejecutivo debe participar en un curso de capacitación que le permita conocer nuevos estándares de la compañía y las técnicas de mejoramiento respectivas.
3. Participación Total de la Administración: Una vez que el equipo de administradores esté capacitado en el proceso, se darán las condiciones para involucrar a los empleados. Esto lo lleva a cabo el gerente o supervisor de primera línea de cada departamento, quien es responsable de adiestrar a sus subordinados, empleando las técnicas que él aprendió

4. Participación de los Empleados: Es importante desarrollar sistemas que brinden a todos los individuos los medios para que contribuyan, sean medidos y se les reconozcan sus aportaciones personales en beneficio del mejoramiento.
5. Participación Individual: Toda actividad que se repite es un proceso que puede controlarse. Para ello se elaboran diagramas de flujo de los procesos, después se le incluyen mediciones, controles y bucles de retroalimentación. Para la aplicación de este proceso se debe contar con un solo individuo responsable del funcionamiento completo de dicho proceso.
6. Equipos de Mejoramiento de los Sistemas (equipos de control de los procesos):

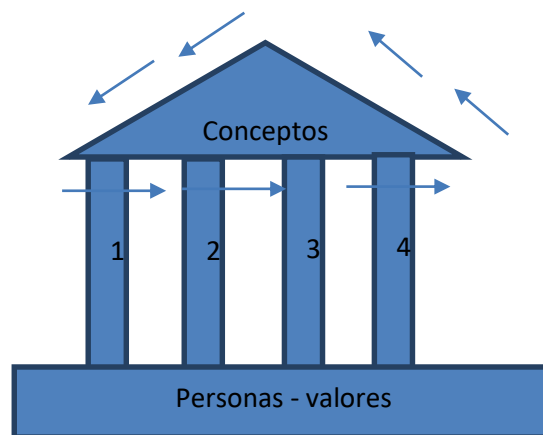
Todo proceso exitoso de mejoramiento debe tomar en cuenta a las contribuciones de los proveedores.

7. Actividades con Participación de los Proveedores: Los recursos para el aseguramiento de la calidad, que se dedican a la solución de problemas relacionados con los productos, deben reorientarse hacia el control de los sistemas que ayudan a mejorar las operaciones y así evitar que se presenten problemas
8. Aseguramiento de la Calidad: Cada compañía debe desarrollar una estrategia de calidad a largo plazo. Después debe asegurarse de que todo el grupo administrativo comprenda la estrategia de manera que sus integrantes puedan elaborar planes a corto plazo detallados, que aseguren que las actividades de los grupos coincidan y respalden la estrategia a largo plazo.
9. Planes de Calidad a Corto Plazo y Estrategias de Calidad a Largo Plazo: Cada compañía debe desarrollar una estrategia de calidad a largo plazo. Después debe asegurarse de que todo el grupo administrativo comprenda la estrategia de manera que sus integrantes puedan elaborar planes a corto plazo detallados, que aseguren que las actividades de los grupos coincidan y respalden la estrategia a largo plazo.
10. Sistema de Reconocimientos: El proceso de mejoramiento pretende cambiar la forma de pensar de las personas acerca de los errores. Para ello existen dos maneras de reforzar la aplicación de los cambios deseados: castigar a todos los que no logren hacer bien su trabajo todo el tiempo, o premiar a todos los individuos y grupos cuando alcancen una meta con realicen una importante aportación al proceso de mejoramiento.

2.2.3.7 Ciclo del Plan de Mejoramiento

1. Infundir los valores que inspiren a todos nuestros colaboradores en su trabajo diario.
2. Establecer un punto de referencia para determinar el comportamiento laboral deseado, acorde con la misión, la visión y los objetivos estratégicos de la institución y de cada unidad de funcionamiento.
3. Identificar aquellos puntos que conforman las creencias y valores.
4. Fortalecer la cultura organizacional y así proyectar su imagen dentro de la filosofía de la institución, considerándola como el lenguaje diario para todas las acciones que orientan el trabajo.

Gráfico 1. Ciclo de Mejoramiento



Fuente: Libro de Martha E. Vargas

Elaborado por: La autora

2.2.4 Calidad

2.2.4.1 Teorías de la Calidad

- a. Teoría de la Planificación para la Calidad: Expresan en que “Su enfoque se basa en la administración de la calidad que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, enfoque conocido más comúnmente como la Trilogía de la Calidad. Ha tenido una fuerte incidencia en el mundo por sus publicaciones y por su Instituto de Asesorías; además, por su participación en la Sociedad Americana de Control de la Calidad.

Sus puntos corresponden entonces a la planeación de la calidad independientemente de la organización del producto o proceso. La calidad se puede generar en una serie de pasos llamado “mapa de planeación de la calidad; en él se trabajan los siguientes aspectos:

- Identificación de los clientes.
 - Determinar las necesidades de esos clientes.
 - Traducir las necesidades a nuestro lenguaje.
 - Desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes.
 - Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
 - Transferir el proceso a la operación.
- b. Teoría de la Calidad basada en la Administración de la Organización: La calidad es un modo de vida corporativa, es una forma de administrar una organización. Es el primero en afirmar que la calidad no solo se centra en el proceso productivo sino en todas las funciones administrativas de la organización, integrando así los conceptos de la teoría general de los sistemas de calidad.

Es así como afirma que los elementos que constituyen el sistema no se centran en el área técnica de la empresa sino que involucran aspectos administrativos, organizativos y mercadeo, que busca encontrar la satisfacción del cliente, gestión laboral y gestión económica.

- c. Teoría Contemporánea de la Calidad Total: Es usado en muchas organizaciones europeas. Los elementos de este modelo son:
1. Liderar la alta dirección.
 2. Definir una política de calidad sólida.
 3. Marco filosófico que incluya los valores y creencias fundamentales y un propósito combinado con la declaración de la misión.
 4. Desarrollar estrategias claras y efectivas.
 5. Identificar factores y procesos críticos.
 6. Revisar las estructuras administrativas.

7. Adoptar la filosofía, cero defectos.
8. Capacitar al personal para entender el concepto de la relación cliente-proveedor.
9. No comprar solo por el precio sino tener en cuenta el tiempo de vida del producto.
10. Empoderar a los trabajadores.
11. Reconocer que el mejoramiento del sistema requiere ser administrado.
12. Eliminar los temores que puedan existir en el ambiente de trabajo.
13. Eliminar los objetivos arbitrarios sin métodos apropiados.
14. Desarrollar un enfoque sistemático de la administración.
15. Realizar el cambio cultural a partir del trabajo en equipo
16. Gestionar el cambio sobre la base de que las actitudes hacia la calidad residen en ganar aceptación hacia la necesidad de cambiar.

2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.3.1 Hipótesis General

El planteamiento de un plan de mejoramiento del sistema de archivo en la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda., de la ciudad de Puyo, periodo 2014, a partir de los resultados obtenidos durante la investigación, permitirá optimizar las actividades en la Secretaria y se obtendrá la satisfacción con los socios y usuarios.

2.3.2 Hipótesis Específicas

1. El diagnóstico del sistema de archivo en la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda., es necesario para evaluar en qué condiciones se encuentra la empresa con relación al manejo de documentación.
2. El diseño de un plan de mejoramiento del sistema de archivo en la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda., delimitará una gestión apropiada en el hacer diario.
3. La propuesta de un plan de mejoramiento del sistema de archivo en la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y turismo Cía. Ltda., mejorará el servicio, optimizando el tiempo de atención con los usuarios internos y externos.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

1. Diagnóstico del sistema de archivo
2. Diseño de un plan de mejoramiento

2.4.2 Variable Dependiente

1. Obtención de un soporte documental.
2. Guardar y clasificar todo los documentos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación de Campo

Al aplicar la presente investigación se utilizará una investigación de campo, de donde se recolectarán todos los datos necesarios directamente de la realidad, de donde se generan y hacia donde deben ir los documentos, esto con el fin de conocer acertadamente el problema con el archivo.

3.1.2. Proyecto Factible

Esta propuesta que se plantea en el archivo de la Secretaría de la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda., es un proyecto factible que ayudará a solucionar el problema y actualmente nos encamina hacia un mejoramiento y actualización en el sistema de archivo, que se enfoca en la documentación, los procesos y procedimientos para un adecuado tramite.

3.2.TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Análisis Crítico

El tipo de investigación en el presente trabajo de titulación es de análisis crítico sobre los problemas, quejas y pérdida de documentos desde su creación, de igual manera analizando detalladamente la documentación que posee y debe poseer la Compañía.

3.2.2. Estudio de Campo

Además se trabajará con la modalidad de campo, porque se obtendrán datos directamente de la fuente donde se encuentra identificado el problema en la secretaria de la Compañía Corazón de la Amazonía y Turismo CORAMAZTURIS CIA. LTDA,

los mismos que sin lugar a duda al no ser ubicados, se podrá solicitar a los socios accionistas para su correspondiente archivo.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población con la cual se trabajará estará constituida: en primera categoría por la Junta General de Socio, conformada por los socios accionistas, segunda categoría por los Directivos que en ellos se encuentra el Gerente General, el Presidente Ejecutivo y el Vicepresidente Ejecutivo, tercera categoría el personal administrativo que es la Secretaria, el mismo que se identifica en el siguiente cuadro:

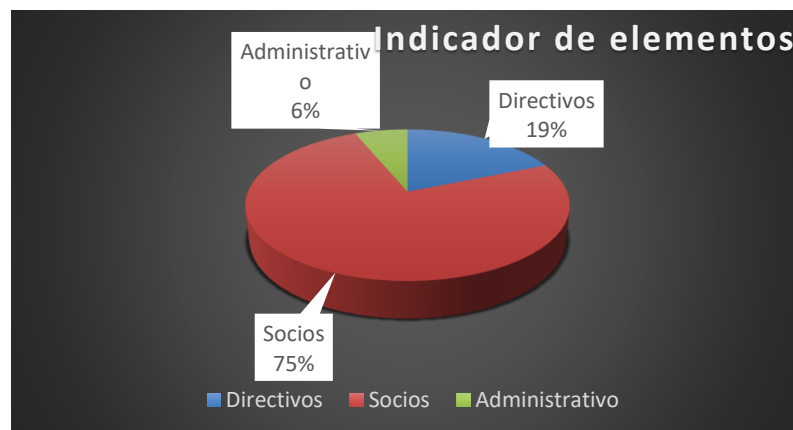
Tabla 1. Identificación de Elementos

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Junta General de Socios	12	75
Directivos	3	18,75
Administrativo	1	6,25
TOTAL	16	100

Fuente: Archivo de la Compañía

Elaborado por: La autora

Gráfico 2. Indicador de Elementos



Fuente: Archivo de la Compañía

Elaborado por: La autora

3.3.2 Muestra

La población de la Compañía Corazón de la Amazonía y Turismo CORAMAZTURIS CIA. LTDA, no representa un universo grande, por lo que no es necesario el cálculo de la muestra, por ser una población reducida. Pero se hará constar la fórmula que se presenta a continuación:

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2(p) * (q) * (N)}{(e^2)((N - 1) + ((Z^2) * (p) * (q)))}$$

Dónde:

N = Total de la población

n = Tamaño de la muestra

Z² = Nivel de confianza

p = Probabilidad

q = No probabilidad

e² = Error muestra

3.4 MÉTODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

El camino a seguir para la presente investigación es con el método Deductivo, porque el proceso de descripción se desarrollará con los directivos en general, sobre los problemas con el archivo, correspondencia, facturas, informes, disposiciones emitidas por los Organismos Superiores y más que se manejen dentro de la Compañía CORAMAZTURIS, aplicando, comprendiendo y demostrando.

Además de acompañar con el método Histórico porque se describirá desde la creación de la empresa todo los problemas que se han venido dando.

3.4.2 Técnicas

La técnica a utilizar para este trabajo de titulación es la entrevista, porque recolectaré la información de quienes están al frente de la compañía y es fundamental para el levantamiento de procedimientos con la propuesta de un plan de mejoramiento de Sistema de Archivo en la Compañía.

3.4.3 Instrumentos

- Documentos Electrónicos: grabadora
- Guía de entrevista: Dentro de este instrumento se establecerá algunos criterios que son importantes para la realización de la misma

Aspectos formales para la entrevista:

- Hacer la entrevista en el habitat del entrevistado.
- Explicar por qué y cómo se realizará, y los temas que se abordarán.
- Lo que se requiere es la información real y no la formal.
- Se trata de una conversación, más que una entrevista, eso tranquiliza y da más confianza

3.5 RESULTADOS

Resultados obtenidos en la Entrevista aplicada a los Directivos que son: el Gerente General, el Presidente Ejecutivo y el Vicepresidente Ejecutivo de la Compañía Corazón de la Amazonia y Turismo “CORAMAZTURIS” CIA. LTDA.

Tabla 2. Entrevista Gerente General

PREGUNTA	RESPUESTA	NIVEL DE RESPUESTA
¿Cuánto tiempo ha tenido usted que esperar por un servicio en la compañía?	Días, muchas de las veces más de tres días	BUENA
¿Existe en la Compañía Corazón de la Amazonía un sistema de archivo que permita satisfacer la necesidad de los socios?	Dentro de la Compañía no existe, se ha deseado establecer normas que rijan un buen desempeño pero no se logrado hasta el momento nada.	BUENA
Según el trabajo en CORAMAZTURIS, ¿Qué tipo de archivo cree usted se debería proponer para la Compañía?	No tengo mucho conocimiento de los tipos de archivo, pero considero que un archivo numérico sería más fácil, ya que nosotros podríamos localizar y estar pendientes del archivo con su numeración insertada.	BUENA
¿Según usted, cree que se deben mejorar las condiciones y procedimientos en cuanto al archivo de la compañía?	Por supuesto, en toda institución o empresa se deben mejorar las condiciones de atención, y más importante el archivo de la misma que es lo único con lo que cuenta la compañía dentro de su historia, al tener un archivo inventariado completamente contaríamos con un servicio más rápido.	BUENA
¿Existe la persona profesional indicada para manejar un sistema de archivo?	Al momento si, con usted que propone realizar su tesis y darnos solución al archivo de nuestra compañía, pero anteriormente solo venían secretarias de paso o aprendices de colegio.	BUENA
¿Se ha propuesto alguna	No, siempre se lo ha manejo	BUENA

vez cambiar el sistema de archivo?	empíricamente, nunca se ha hecho un inventario de lo que hay, los archivos han pasado de mano en mano que algunos documentos no existen, se ha tenido que pedir copias de aquellos a instituciones presentadas los documentos, y eso no está bien porque debemos tener nuestro respaldo.	
¿Con qué frecuencia acude usted a las oficinas de la compañía Corazón de la Amazonía?	A la semana vengo como tres veces, por el transporte escolar que tenemos a diario, pero siempre estoy al pendiente de lo que suceda o por las invitaciones que tenemos con las demás instituciones transportistas.	BUENA
¿Estaría dispuesto a colaborar para que haya un mejoramiento en el sistema de archivo?	Completamente, mi mayor apoyo para que esto se dé, y como gerente sé que toda la asamblea lo acepta para el futuro provisorio de la compañía.	BUENA

Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

Tabla 3. Entrevista Presidente Ejecutivo

PREGUNTA	RESPUESTA	NIVEL DE RESPUESTA
¿Cuánto tiempo ha tenido usted que esperar por un servicio en la compañía?	En realidad, dos días y con el poco tiempo que se posee.	BUENA
¿Existe en la Compañía Corazón de la Amazonía un sistema de archivo que permita satisfacer la necesidad de los socios?	No conozco, desde que soy socio no se ha visto	BUENA
Según el trabajo en	A mi parecer sería mejor un	BUENA

CORAMAZTURIS, ¿Qué tipo de archivo cree usted se debería proponer para la Compañía?	sistema numérico, por lo que la mayoría de socios son de madura edad y podrían ubicar más rápido.	
¿Según usted, cree que se deben mejorar las condiciones y procedimientos en cuanto al archivo de la compañía?	Si, se necesita mejorar mucho, la mayoría de compañeros que han estado en la directiva no se han preocupado por mejorar las condiciones del archivo.	BUENA
¿Existe la persona profesional indicada para manejar un sistema de archivo?	No, no hemos contado con quien pueda ayudarnos en ese tema.	BUENA
¿Se ha propuesto alguna vez cambiar el sistema de archivo?	No, jamás han presentado ninguna propuesta al respecto de lo que menciona.	BUENA
¿Con qué frecuencia acude usted a las oficinas de la compañía Corazón de la Amazonía?	Yo tengo que venir todos los días, por las hojas rutas para distribuir a los compañeros socios y firmar también los documentos que se requieran.	BUENA
¿Estaría dispuesto a colaborar para que haya un mejoramiento en el sistema de archivo?	Por supuesto, ahí nos pondríamos de acuerdo con los compañeros de la Directiva, para colaborar en lo que se pueda	BUENA

Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

Tabla 4. Entrevista Vicepresidente Ejecutivo

PREGUNTA	RESPUESTA	NIVEL DE RESPUESTA
¿Cuánto tiempo ha tenido usted que esperar por un servicio en la compañía?	Yo si en realidad diría ocho días, ya que si vengo un día me dice al siguiente día, y como se trabaja lejos es imposible poder regresar a realizar gestiones.	BUENA
¿Existe en la Compañía Corazón de la Amazonía un sistema de archivo que permita satisfacer la necesidad de los socios?	No, no existe.	BUENA
Según el trabajo en CORAMAZTURIS, ¿Qué tipo de archivo cree usted se debería proponer para la Compañía?	El mejor que podamos utilizar los compañeros que puede ser un numérico.	BUENA
¿Según usted, cree que se deben mejorar las condiciones y procedimientos en cuanto al archivo de la compañía?	Deberían mejorarse para poder contar con todo lo que nos exigen hoy en día, llevar todo en regla.	BUENA
¿Existe la persona profesional indicada para manejar un sistema de archivo?	Por las condiciones económicas anteriores no se ha podido contratar un profesional, pero hoy en día es necesaria su contratación	BUENA
¿Se ha propuesto alguna vez cambiar el sistema de archivo?	No, el archivo en la Compañía ha pasado olvidado años y años.	BUENA
¿Con qué frecuencia acude usted a las oficinas de la compañía Corazón de la Amazonía?	Dos veces por semana y cuando requiera la Compañía de las reuniones.	BUENA
¿Estaría dispuesto a colaborar para que haya un mejoramiento en el sistema de archivo?	Si claro, absoluta y total porque es bien necesario.	BUENA

Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

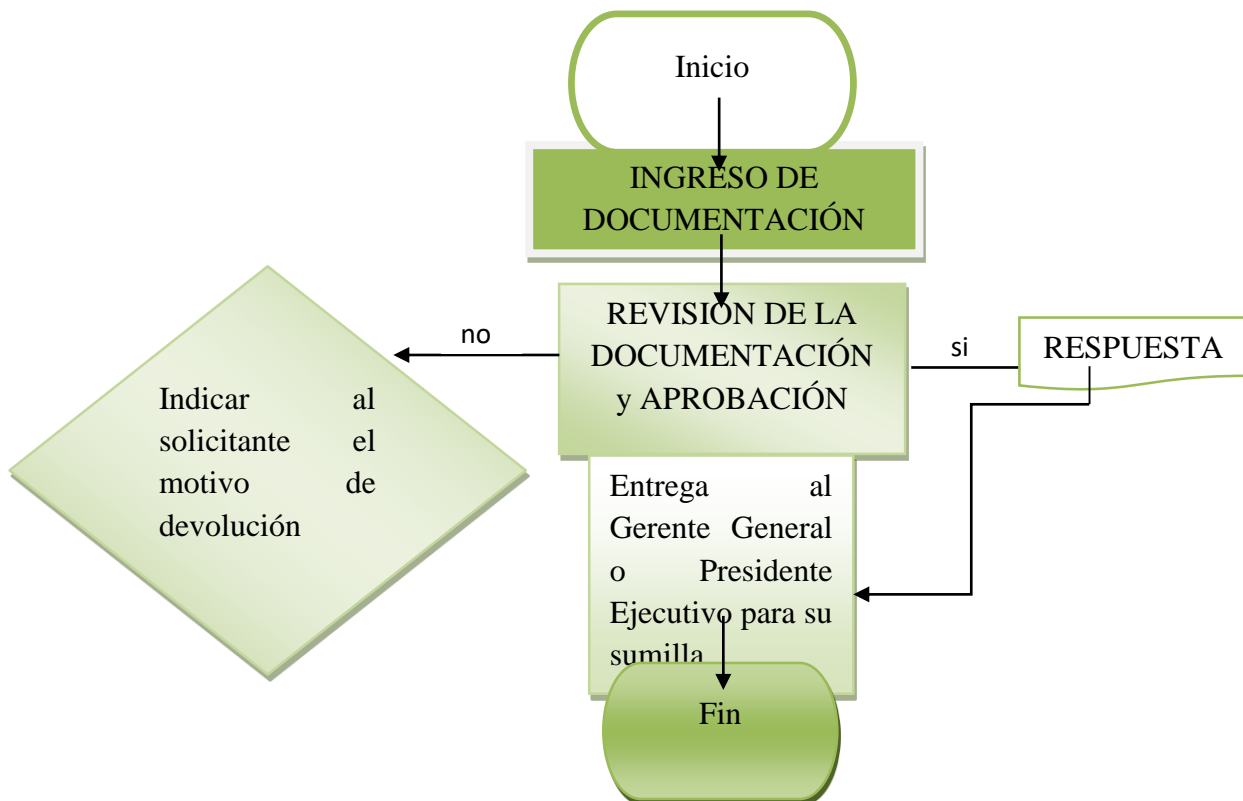
Análisis:

Como se ha podido observar en el nivel de respuesta de la entrevista realizada, la Compañía Corazón de la Amazonía y Turismo, siempre ha tenido problemas con el archivo, y al proponer un plan de mejoramiento, podemos notar en el nivel de respuesta que es viable nuestra presente investigación, con la finalidad de mejorar la gestión con los socios y usuarios.

3.5.1 Proceso del ingreso de la documentación en la Secretaria de la Compañía CORAMAZTURIS CIA LTDA.

La compañía como se mencionaba anteriormente no pose bien determinado sus procesos para el debido trámite de la documentación, mucho menos la aplicación de los procedimientos archivísticos. Por lo que se presenta un flugograma del ingreso actual de la documentación.

FLUJOGRAMA N.- 1.- Ingreso de la documentación

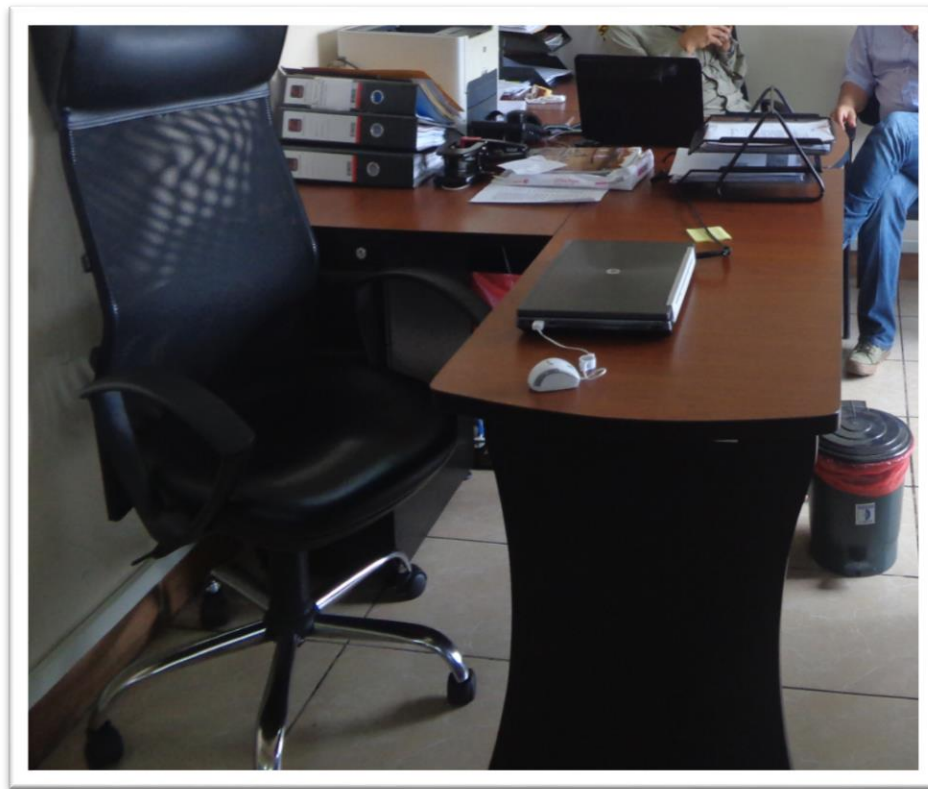


Fuente: Compañía Coramazturis
Elaborado por: La autora

3.5.2 Disposición de los archivos en la actualidad

La Compañía CORAMAZTURIS no tiene adecuado el espacio para la preservación y custodia de los documentos, la misma que debe disponer de suficiente espacio físico, de fácil acceso para los socios y lejos de la humedad.

Gráfico 3
Archivos de la Compañía



Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

Con los resultados obtenidos a través de la observación y la entrevista aplicada a la muestra de la Directiva, se establece la realización de una propuesta de un plan de mejoramiento en el sistema de archivo en la Compañía, por tal motivo es justificable la presentación de la siguiente propuesta.

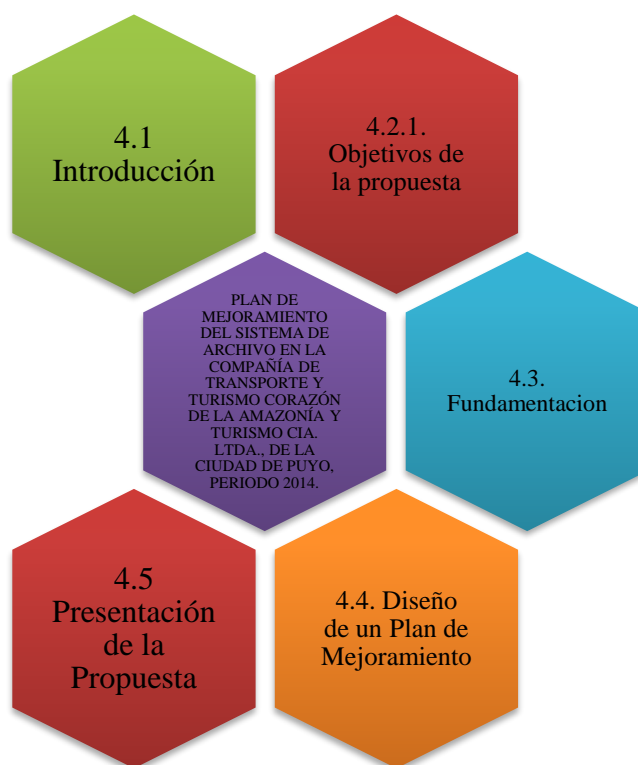
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

“PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE Y TURISMO CORAZÓN DE LA AMAZONÍA Y TURISMO CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE PUYO, PERIODO 2014”.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Gráfico 4. Estructura de la Propuesta



Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

4.2.1 Introducción

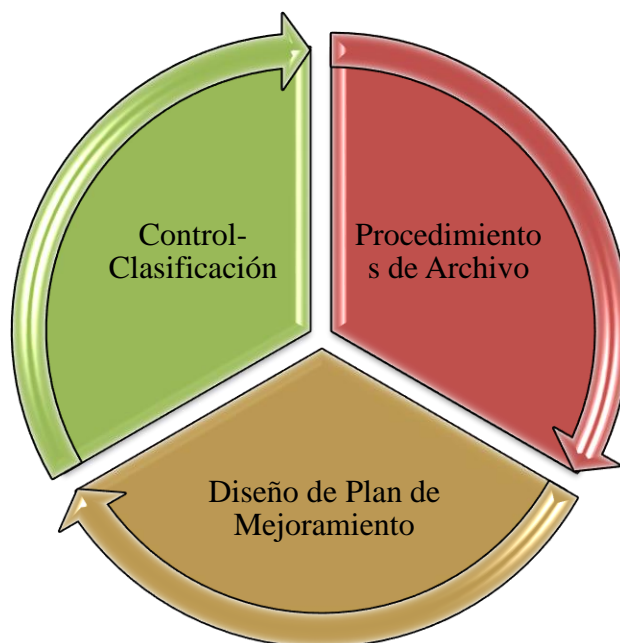
La Compañía Corazón de la Amazonia y Turismo “CORAMAZTURIS CIA. LTDA” de acuerdo a la Ley de Compañías, controlada y supervisada por la Superintendencia de Compañías, rige las disposiciones legales, reglamentarias y normas, que permiten establecer en cada entidad y organismos las metas y objetivos que constan en el plan de desarrollo y el control de los recursos, así como la efectividad en la atención y entrega inmediata de información con la satisfacción de los socios.

Para la realización de la propuesta se obtuvo la información proporcionada dentro de la Compañía, al laborar ahí, los socios accionistas colaboraron directamente con la investigadora, con la finalidad de establecer un plan de mejoramiento en el sistema de archivo de acuerdo a su realidad y a la exigencia de la actualidad, donde la tecnología presenta cada vez mayores desafíos, esto para simplificar y ahorrar nuestro tiempo y de esta manera ser más eficientes y eficaces por el bienestar de nuestra entidad y nuestro alrededor.

La presente propuesta acerca de un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda., de la ciudad de Puyo, periodo 2014, se compone de la siguiente manera: como primer punto se refiere al Objetivo de la Propuesta, segundo tenemos la Fundamentación, tercero el Direccionamiento Estratégico en el que se detalla la visión, misión, objetivos, políticas y valores de la Compañía, cuarta parte trata del Planteamiento Administrativo.

Por último tenemos la Propuesta a ejecutarse, misma que se recogen las técnicas, métodos y procedimientos empleados en las etapas de diagnóstico, diseño y proposición, que conforman el ciclo y se diseña su control, dividiendo el estudio en tres procesos, determinados así:

Gráfico 5. Proceso para el mejoramiento



Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

En el primer proceso se plantea el control, clasificación de la documentación, que explica la gestión presupuestaria dentro del análisis de sus resultados, cuya responsabilidad le corresponde al nivel directivo junto a la secretaria.

En el segundo proceso, recoge los procedimientos de registro de información, archivo de oficios, actas, facturas, informes, hojas de ruta que se lleva a diario en la compañía y su relación con el hecho presupuestario tomando en consideración dentro de un caso práctico, entre otros ejemplos, documentos activos y documentos pasivos.

En el tercer proceso se presentan los planes a seguir con las estrategias para poder plantear la propuesta para de esta manera entregar al socio la efectividad del trabajo que se realiza en la compañía, así mismo cumplir a cabalidad con las exigencias que determinan los órganos y las leyes.

4.2.2 Objetivos de la Propuesta

1. Disminuir el tiempo que se tarda en la búsqueda de la información interna de la

Compañía Corazón de la Amazonía y Turismo.

2. Socializar con los socios sobre el sistema de archivo propuesto para su acceso, procedimiento y organización dentro del manejo de la documentación y archivos.
3. Incrementar la calidad de servicio con el buen manejo, resguardo y custodia de los expedientes, documentos y archivos que se generan por los diferentes socios y la Compañía misma.
4. Garantizar la facilidad y agilidad en los trámites presentados dentro de la compañía con los socios y usuarios, así como cumplir con normas que regulen como la Ley de del Sistema Nacional de Archivos, y el Registro Oficial de Simplificación de trámites de la Presidencia de la República.

4.2.3 Presupuesto

Para la elaboración del presupuesto se requiere de un análisis detallado de las iniciativas que se plantean.

Los encargados en cada dependencia de esta actividad deben procurar la destinación de los recursos hacia propuestas e innovaciones que cumplan con los propósitos institucionales.

A continuación se detalla en el siguiente cuadro de presupuesto los costos que deberán invertirse para ejecutar el plan:

Tabla 5. Presupuesto

ITEM	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Capacitación			
Servicio a los Socios y Usuarios			
Archivo			
1	Capacitador	400.00	400.00
1	Equipos para evento de capacitación	150.00	150.00
8	Guías de capacitación	3.00	24.00
Desarrollo del Trabajo			
1	Computadora	250.00	250.00
1	Impresora	40.00	40.00
2	Resmas de Papel	5.00	10.00
4	Tintas de Impresoras	5.00	20.00
	Gastos de Viajes	35.00	35.00
	Alimentación	40.00	40.00
Total			969.00

Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

4.2.4 Cronograma

Tabla 6. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	FECHA	RECURSOS	RESPONSABLE
Visita a la institución para recolectar información	04 de Noviembre del 2014	Filmadora Computadoras	Zuliana Leiva
Entrevista con las Autoridades de la Institución	03 de Diciembre del 2015	Grabadora	Zuliana Leiva

Elaboración de Guías de Documentación y Archivo	06 de Enero del 2016	Computadoras	Zuliana Leiva
Planificación de Charlas de Capacitación (Sobre Archivo y Servicio al Usuario)	15 al 19 de Febrero	Audiovisuales Proyector	Zuliana Leiva
Socialización del Plan de Mejoramiento Propuesto	24 de Febrero del 2016	Proyector	Zuliana Leiva

Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

4.2.5 Fundamentación de la Propuesta

La Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda., con el fin de atender la demanda de servicio de transporte escolar y turismo en el cantón Pastaza, luego de varios años de lucha, se constituyó mediante escritura Pública del 3 de Septiembre 1998 y su publicación en el Registro Mercantil No 6 del 26 de Febrero 1999.

Siendo como socios fundadores 8 ciudadanos los mismos que han tenido la colaboración de compañeros que han puesto dedicación y esfuerzo, la cooperativa tuvo como estacionamiento inicial en las calles general Villamil y Atahualpa, los socios han venido prestado servicio al público Púyense durante 17 años.

Desde aquel tiempo no se ha llevado de una buena manera la información que posee, por lo tanto se considera que es necesario y relevante mejorar la gestión en la

Compañía, con la creación de un sistema de archivo y por ello presento esta propuesta de un Plan de Mejoramiento.

NÓMINA DE SOCIOS FUNDADORES

ARIAS VELASCO WILLIAM EDUARDO	1600366866
ARROBA FRANCISCO ALEJANDRO	1801233786
CANDO GUSHQUI ANGEL PATRICIO	1600372286
CASTILLO RAMOS DIMAS ADOLFO	1801766484
CHICAIZA VASQUEZ ANGEL RAMIRO	0400593455
ESPIN CARDENAS INES FABIOLA	1600097925
GAIBOR ESCOBAR EDWIN RICARDO	1600149320
GONZALEZ LUIS GERARDO	0600179238

GERENTES DE LA COOPERATIVA Y PERÍODOS DE ADMINISTRACIÓN

Arroba Francisco Alejandro	Periodo 1999/2001
Castillo Ramos Dimas Adolfo	Período 2001/2003
Castillo Ramos Dimas Adolfo	Período 2003/2005
Arroba Francisco Alejandro	Período 2005/2007
Espín Cárdenas Inés Fabiola	Período 2007/2009
Espín Cárdenas Inés Fabiola	Período 2009/2011
Villacres Guaytaira Lilia Inés	Período 2011/2013
Pillco Sumba Fausto Marcelo	Periodo 2013/2015

4.2.6 Direccionamiento Estratégico

Dentro del direccionamiento estratégico se analizará la misión, visión, objetivos, valores y principios, para de este modo definir la dirección de la empresa y establecer estrategias que permitan alcanzar los objetivos planteados.

4.2.6.1 Misión

Somos una Compañía de transporte escolar, turismo e institucional, ofrecemos a nuestros clientes y usuarios un servicio seguro, confiable y oportuno, brindando tranquilidad y confort con un alto sentido de responsabilidad en la prestación del servicio.

4.2.6.2 Visión

Ser reconocida como la compañía de transporte escolar, turismo e institucional que ofrece las mejores garantías y oportunidades de movilización por contar con busetas en óptimo estado, recurso humano de conductores aptos en la labor de conducción y debidamente capacitados y con una estructura técnico administrativa que responde a las exigencias de una sociedad moderna.

4.2.6.3 Valores y Principios

La compañía en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la ley de Compañías y la Superintendencia de Compañías cumplirá con los siguientes principios:

1. Membresía abierta y voluntaria
2. Control democrático de los miembros
3. Participación económica de los miembros
4. Autonomía e independencia
5. Educación, formación e información
6. Compañía entre compañías
7. Compromiso con la comunidad

La Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y turismo Cía. Ltda. “CORAMAZTURIS” considera de fundamental importancia el cumplimiento de los siguientes valores:

Respeto a la vida: Al cumplir con la noble misión de transportar personas dentro del Cantón Pastaza y ocasionalmente fuera de él, es necesario que los conductores que pertenecen a la compañía y ofrecen el servicio consideren a los usuarios como personas dignas de respeto teniendo siempre en cuenta que en sus manos está su seguridad.

Valor Humano: Todas las personas que se forman parte de la compañía, sean estos socios, directivos, personal administrativo, pero sobre todo nuestros clientes, merecen tener el mismo respeto, valor y consideración.

Principio de no discriminación: todos los clientes que requieran los servicios de la Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y turismo Cía. Ltda. “CORAMAZTURIS” serán atendidos sin ningún tipo de discriminación racial, cultural, ideológica, política o religiosa. Proporcionando a cada cliente un trato privilegiado y manteniendo siempre una relación de cordialidad y respeto.

4.2.6.4 Objetivos de la Empresa

General

- Prestar el servicio de transporte escolar, turismo e institucional a estudiantes, trabajadores públicos y privados, y ciudadanía en general.

Específicos

- Mantener en perfecto estado mecánico las unidades de sus socios para precautelar la seguridad de los estudiantes, trabajadores públicos y privados, y ciudadanía en general.
- Proporcionar calidad en el servicio, donde los estudiantes, trabajadores públicos y privados, y ciudadanía en general, se sienta seguro de volver a solicitar nuestros servicios.
- Establecer estrategias de seguridad y salvaguardar la integridad de los estudiantes, trabajadores públicos y privados, y ciudadanía en general.

4.2.6.5 Políticas

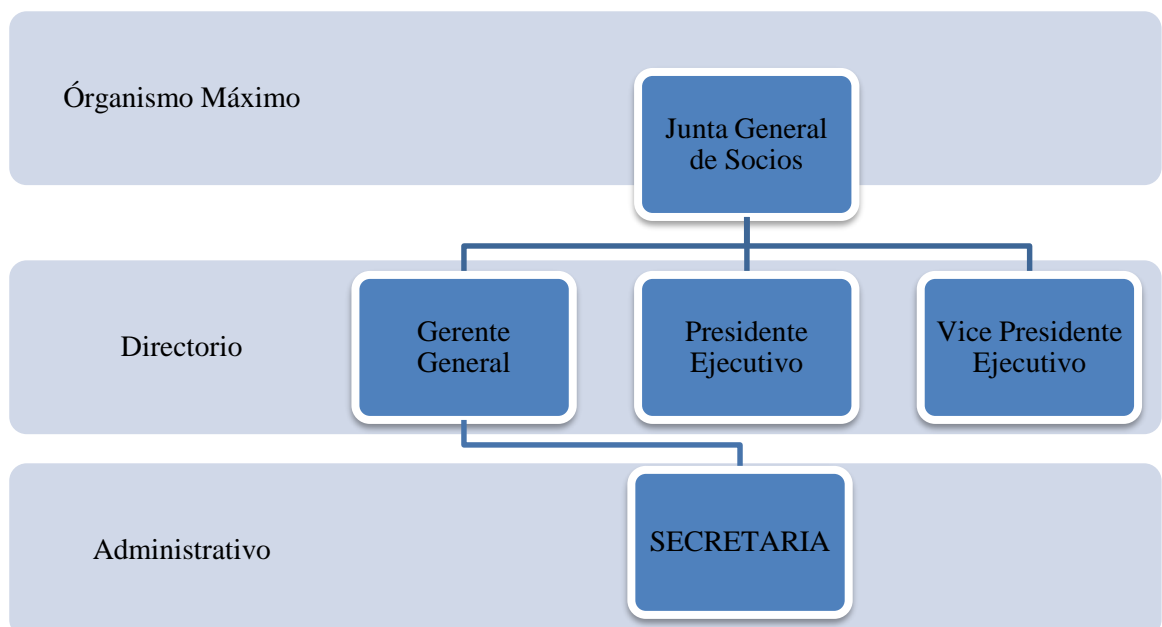
- Proporcionar a los estudiantes, trabajadores públicos y privados, y ciudadanía en general un buen trato desde el instante en que solicita o aborda alguna de nuestras unidades, asegurándonos que se sienta cómodo y así vuelva a utilizar el servicio de transporte que ofrecemos cuando lo necesite.
- Hacer revisiones mecánicas continuas de nuestras unidades de transporte, para asegurarnos que estén en buenas condiciones, precautelando el bienestar de nuestro personal y el de nuestros posibles estudiantes y trabajadores públicos y privados.
- Capacitar a los socios y conductores de nuestras unidades, en lo que se refiere al trato al pasajero y vigilar su salud visual, para evitar accidentes que pongan en riesgo sus vidas y las de la colectividad.

4.2.7 Orgánico Estructural y Funcional

4.2.7.1 Orgánico Estructural

Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonía y Turismo Cía. Ltda.
“CORAMAZTURIS” se estructura de la siguiente manera:

Gráfico 6. Organigrama Estructural



Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

4.2.7.2 Orgánico Funcional

Junta General de Socios

La Junta General de Socios, integrada por los socios legalmente convocados y reunidos, es el órgano máximo de gobierno y dirección de la compañía ordinariamente se reunirá una vez al año, dentro de los tres meses siguiente al cierre del ejercicio económico anual; y extraordinariamente en cualquier época en que fueren convocados. La Junta General de socios, se reunirá previa convocatoria cursada por el Presidente Ejecutivo o el Gerente General, por su propia iniciativa o a solicitud del socio o de los socios que representen por lo menos el diez por ciento del capital social, mediante notificación escrita enviada a cada uno de los socios a su dirección domiciliada registrada en la compañía, con una anticipación de por lo menos ocho días al fijado para la reunión.

Atribuciones de la Junta General.- La Junta General de Socios resolverá sobre todos los asuntos relativos de los negocios sociales que sean de su competencia de acuerdo a la Ley y a los Estatutos además de las atribuciones que le confiere la Ley, corresponde a la Junta General de Socios:

- a. Nombres y remover a las funciones que de acuerdo a este Estatuto son de su elección; conocer y resolver sobre las renunciaciones que éstos presentaren y fijar en cada caso sus remuneraciones.
- b. Conocer las cuentas, balances, informes, y demás documentos que le fueren presentados y dictar en cada caso las correspondientes resoluciones.
- c. Resolver acerca del reparto de los beneficios sociales.
- d. Facultar al Gerente General para que suscriba actos y contratos en cada caso concreto, cuando no se trate de operaciones con el giro normal ordinario de la compañía.
- e. Acordar modificaciones al Estatuto Social.
- f. Facultar al Gerente General para que actúe por medio de apoderados generales.
- g. Decidir acerca de la constitución y destino de las reservas especiales.
- h. Las demás que el confiere éste estatuto y la Ley de Compañías.

Gerente General

Se elegirá cada dos años al General de la compañía; el que podrá ser socio de la misma, pudiendo ser reelegido indefinidamente. En caso de ausencia temporal o definitiva del Gerente General; le subrogará de inmediato el Vicepresidente Ejecutivo, con todas sus atribuciones y deberes mientras dure la ausencia temporal o hasta que la Junta General de Socios resuelva sobre el particular, en caso de que la ausencia fuere definitiva. El Gerente General, ejercerá la representación legal, judicial o extrajudicial de la compañía, en todos los actos y contratos pertenecientes a su giro normal, con las limitaciones que le impone la Ley y los Estatutos, sin perjuicio en el Artículo doce de la Ley de Compañías; sin embargo aquellos contratos ajenos al giro ordinario y normas de la compañía, deberán ser suscritos con autorización de la Junta General de Socios.

Atribuciones del Gerente General.- Son atribuciones del Gerente General, además de las que la Ley señala a los administradores las siguientes:

- a. La administración general de la compañía.
- b. Convocar a Junta General de Socios y actuar como secretario de éste organismo.
- c. Organizar y dirigir las dependencias de la compañía.
- d. Nombrar y remover al personal de la compañía, fijar sus remuneraciones y resolver sobre las denuncias que le presentaren; pagar los sueldos y salarios de éstos empleados.
- e. Suscribir en representación de la compañía todos los actos y contrato perteneciente a su giro normal, debiendo hacerlo con autorización de la Junta General de Socios en los casos señalados en la Ley y este Estatuto.
- f. Actuar por medio de apoderados generales con autorización de la Junta General de Socios.
- g. Presentar a la Junta General de Socios ordinaria, la documentación que señala el Artículo 126 de la Ley de Compañías.
- h. Abrir cuentas corrientes bancarias, efectuar los depósitos de dinero de la empresa en dichas cuentas corrientes de los bancos del país del extranjero.
- i. Girar cheques, letras de cambio, aceptar éstos documentos y efectuar las demás operaciones concernientes a la buena marcha de la compañía con la advertencia de que en los libros de caja se anotará diariamente éstos particulares, sin postergar la

ejecución y aumento de estas partidas por más de veinte y cuatro hora. Las letras de cambio y demás títulos de crédito y valores negociables girarán a nombre de la empresa.

- j. Cobrar y cancelar todos los créditos activos de la compañía.
- k. Representar judicial y extrajudicialmente a la compañía y para la defensa de los intereses de ésta, contará con el asesoramiento de un Síndico Asesor; en unión de quien hará valer los derechos de la sociedad en los respectivos juicios.
- l. Hacer los pedidos de los diversos productos, materia prima, maquinaria y más efectos que necesite la compañía.
- m. A su cargo y custodia estarán los bienes muebles e inmuebles, los valores, la correspondencia, la contabilidad y los fondos de la compañía.
- n. Determinar o señalar un sueldo mensual o fijo o en su caso, honorarios para cada gestión o actuación del señor Síndico Asesor, determinación que se lo hará de común acuerdo con éste.
- o. Comprar, vender y celebrar todos contrato de bienes muebles, arrendamiento inclusive ; o realizar cualquier negocio que se refiere directa o indirectamente a ellos, recibir, endosar y aceptar pagarés, letras de cambio, cheques, órdenes de pago, y en general, toda clase de documentos que sean necesarios para el desenvolvimiento de los negocios de la compañía; así como la facultad de gravar o enajenar los bienes inmuebles de la compañía, conforme lo determina el Artículo 45 de la Ley de Compañías.
- p. Presentar el balance general anual y el balance de comprobación a la Junta General de Socios.
- q. Elaborar el presupuesto anual y el plan general de actividades de la compañía y someter a la aprobación de la Junta General de Socios.
- r. Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta General de Socios.
- s. En general tendrá todas las facultades necesarias para el bien manejo y administración de la compañía y todas las atribuciones y deberes determinadas en la Ley para los administradores y que éste no haya otorgado a otro funcionario u organismo.

Presidente Ejecutivo

La Junta General de Socios, elegirá cada dos años al Presidente Ejecutivo de la compañía, pudiendo reelegirlo indefinidamente.

Sus atribuciones son las siguientes:

- a. Convocar y presidir las sesiones de la Junta General de Socios.
- b. Suscribir conjuntamente con el Gerente General, las actas de las sesiones de Junta General de socios, los certificados de aportación y los registros en el libro de participaciones y socios.
- c. Convocar de inmediato a Junta General de Socios en caso de ausencia definitiva del Vicepresidente Ejecutivo o Gerente General de la compañía
- d. Las demás que le confiere éste Estatuto y la Ley de compañías.

Vicepresidente Ejecutivo

El Vicepresidente Ejecutivo de la compañía, será elegido por la Junta General de Socios y durará en sus funciones dos años, pudiendo ser reelegido por periodos iguales a su duración. El Vicepresidente Ejecutivo, necesariamente serán nombrado de entre los señores socios de la compañía.

Las atribuciones del señor Vicepresidente Ejecutivo son las siguientes:

- a. Cumplir y hacer cumplir conjuntamente con el señor Gerente General las resoluciones que tome la Junta general de Socios.
- b. Presidir las sesiones de Junta General de Socios en ausencia del Presidente Ejecutivo.
- c. Subrogar al Gerente General con todas sus atribuciones y deberes mientras dure su ausencia temporal o hasta que la Junta General de Socios resuelva sobre el particular.
- d. Subrogar al Presidente Ejecutivo en su ausencia temporal y convocar en forma inmediata a Junta General de Socios para que resuelva sobre el particular.

- e. Ejercerá las actividades de Jefe de Personal y se encargará de su organización, debiendo coordinar y reportarse sobre éste ámbito de personal, con el señor Gerente General.
- f. Las demás atribuciones que le confiere la Ley, éste Estatuto y las que le confiera la Junta General de Socios.

Secretaria

Tendrá un conocimiento pleno de su trabajo a desempeñar, será contratada por el Gerente General y autorizada por los socios de la Compañía. De cada sesión se levantará un acta que contendrá las deliberaciones y resoluciones tomadas, y será informada por el Presidente Ejecutivo.

- a. Desempeñar su cargo en las sesiones de Junta General.
- b. Mantener al día y ordenado el archivo.
- c. Cuidado de los equipos que están en su oficina.
- d. Realizar los cobros respectivos a los socios como son: Mensualidades, incumplimientos, multas, donaciones.
- e. Coordinar con el señor contador de la Compañía, el pago de los aportes al IESS, hasta el 15 de cada mes.
- f. Coordinar con el Sr. Fausto Pillco, Gerente General de la Compañía, el pago puntual de la energía eléctrica, de las líneas telefónicas y arriendo de la oficina.
- g. No entregar copia de ningún documento sin la autorización del señor Presidente o Gerente de la Compañía.
- h. Redactar con mucha prolijidad las actas de cada una de las reuniones de la institución.
- i. Redactar y llevar las actas de las sesiones y comunicando por escrito, las resoluciones a los organismos pertinentes.
- j. Tramitar la correspondencia que reciba la Compañía.
- k. Certificar con su firma las copias y conferir certificaciones según los respaldos que se encuentren en los archivos.
- l. Cumplir las comisiones y encargos que la Junta y la Directiva le asigne.
- m. Y demás funciones encomendadas concernientes a su función.

4.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.3.1 Datos Informativos

Empresa Operadora:	Compañía de Transporte y Turismo Corazón de la Amazonia y Turismo CORAMAZTURIS CIA. LTDA.
Beneficiarios:	Socios accionistas y usuarios
Localización:	Puyo-Pastaza-Ecuador
Tiempo estimado para la ejecución:	17 meses
Inicio:	Junio 2014
Fin:	Diciembre 2015
Responsable:	Zuliana del Rocío Leiva Encalada



4.3.2 Análisis de Factibilidad

De conformidad a cada uno del personal que conforma la Compañía CORAMAZTURIS, se establece el siguiente análisis para el presente trabajo de titulación.

Empresarial: La compañía al sentir la necesidad imperiosa de un archivo, apoya totalmente esta propuesta.

Social: Los socios accionistas y directivos trabajaran para que en el desarrollo de la investigación la Junta de socios apruebe e implemente este trabajo de titulación.

Económico: Para el acondicionamiento e implementación del archivo en la Compañía, los socios asignarán el recurso necesario para que se dé este objetivo.

4.3.3 Justificativo

Al presentar esta propuesta de un plan de mejoramiento del sistema de archivo en la compañía de transporte y turismo Corazón de la Amazonía y turismo cía. Ltda., se requiere que sea de observancia general de todos los socios accionistas y usuarios, con la finalidad de poseer un material de apoyo de fácil manejo y pronta orientación en todo el procedimiento del archivo.

En la Compañía de Transporte y Turismo CORAMAZTURIS, el trabajo de gestionar o administrar la información se ha vuelto cada más necesaria, debido a que la documentación se ha considerado un recurso organizacional importante y estratégico, por lo que es relevante e importante regirse a normas internas para su respectivo archivo. Que al no encontrarse la Secretaria o persona encargada de esta función, los socios y directivos puedan localizar y utilizar oportuna y efectivamente la información que necesiten. Y para el correcto funcionamiento y administración de los documentos se plantea adquirir el mobiliario y material físico y electrónico que permita llevar a cabo las operaciones archivísticas como son: clasificación, expurgo, ordenación, descripción, digitalización, control, distribución, almacenaje y conservación de la documentación. Los socios además podrán cumplir sus actividades y tareas en la oficina, ejerciendo sus deberes, responsabilidades y obligaciones que se les ha asignado para con la Compañía, ya que es indispensable que se utilice los métodos ordenados y lógicos para conservar, custodiar y buscar con facilidad la documentación existente.

La presentación de la propuesta de un plan de mejoramiento del sistema de archivo en la compañía de transporte y Turismo Corazón de la Amazonia y Turismo, permitirá contar con una herramienta útil de trabajo para el desarrollo del archivo en la secretaria de la Compañía.

4.3.4 Modelo Operativo de la Propuesta

Para desarrollar el presente trabajo de Titulación se plantea la siguiente guía:

Gráfico 7. Guía de Documentación y archivo



Fuente: Compañía Coramazturis
Elaborado por: La autora

En el presente trabajo de Titulación se diseña un sistema de numeración y código para el archivo de la Compañía, para ello primero veremos la documentación que se genera en la oficina.

Tabla 7. Documentación que se genera en la compañía

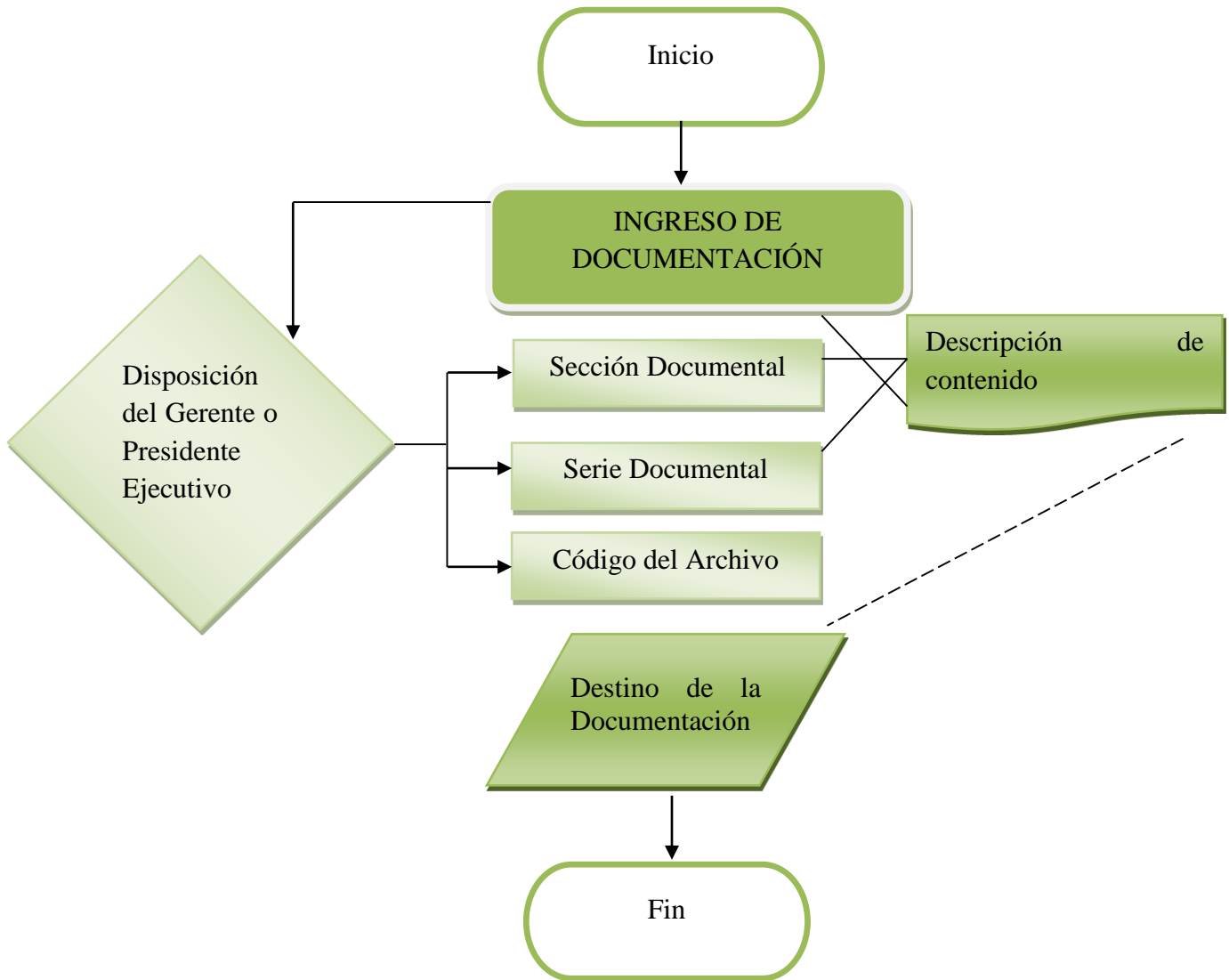
DETALLE DE DOCUMENTOS	FÍSICO	DIGITAL	ACCESO
Hojas de vida	SI	SI	1
Facturas	SI	SI	2
Oficios enviados	SI	SI	3
Oficios recibidos	SI	SI	4
Disposiciones de Organismos Superiores	SI	SI	5
Actualizaciones	SI	SI	6
Hojas Rutas	SI	NO	7
Actas	SI	SI	8
Comunicados	SI	SI	9
Convocatorias	SI	SI	10
Reglamento	SI	SI	11
Estatuto	SI	SI	12
Balances	SI	SI	13

Fuente: Compañía Coramazturis
 Elaborado por: La autora

- a. En el cuadro anterior se encuentra detallado los documentos que posee la Compañía, en los cuales se llevó a cabo una diferenciación entre lo que se debe llevar físico y digital, de esta manera se incluyó un acceso a cada uno, con un número para su ordenación.



4.3.4.1 Estrategia 1.- Clasificación

Flujograma de Clasificación



Fuente: Compañía Coramazturis
Elaborado por: La autora

Tabla 8. Formato general para la clasificación de la documentación

 <p>COMPAÑÍA CORAZÓN DE LA AMAZONIA Y TURISMO CORAMAZTURIS CIA. LTDA.</p>  <p>Constituida mediante escritura Pública del 3 de Septiembre 1998. Registro Mercantil No 6 del 26 de Febrero 1999</p>					
CUADRO DE CLASIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN					
SECCIÓN DOCUMENTAL	SERIE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO DE ARCHIVO	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	DOCUMENTOS ANEXOS	DESTINO DE LA DOCUMENTACIÓN

Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

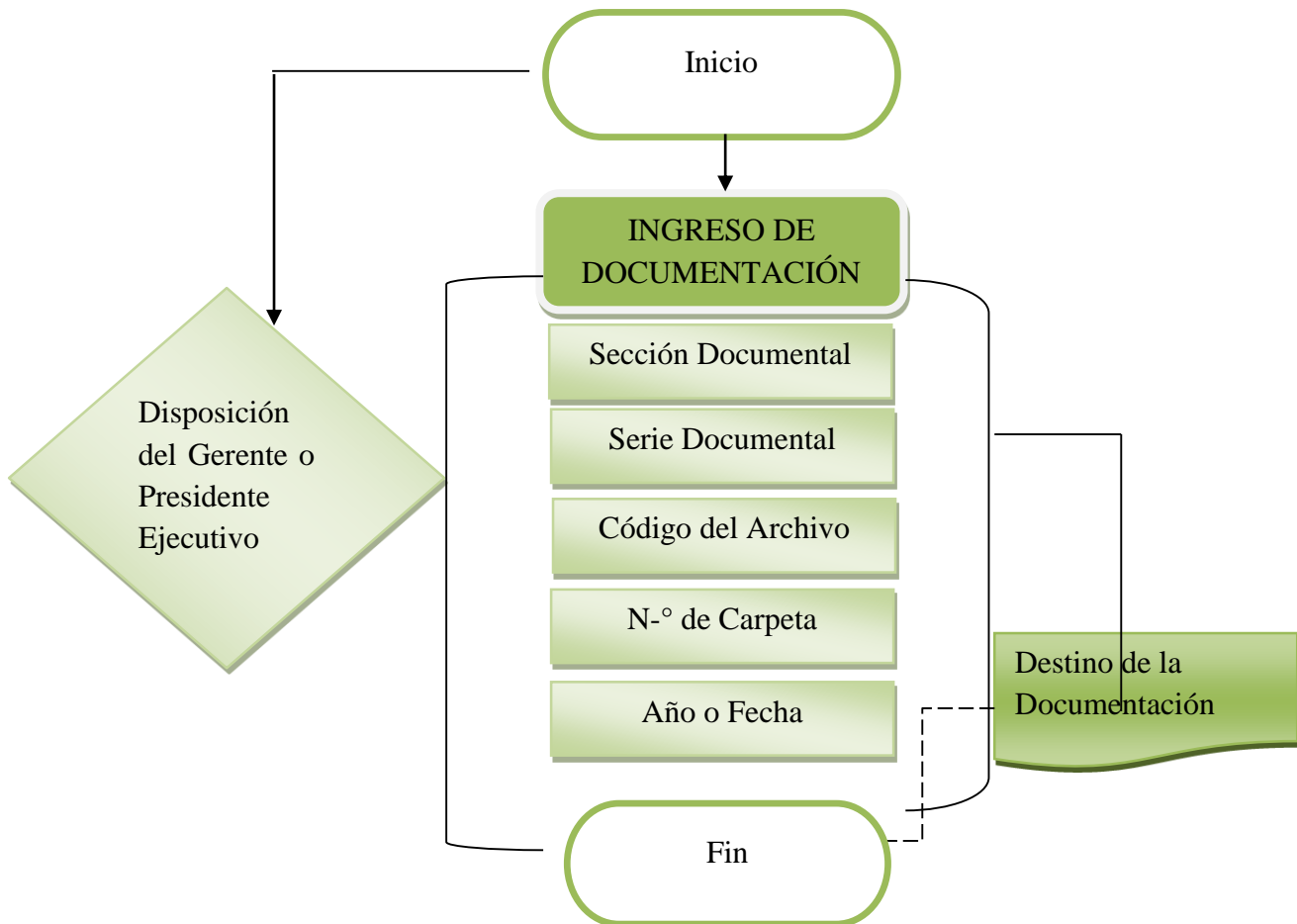
El cuadro se usará para clasificar todos los expedientes producidos en el ejercicio de las funciones y actividades de la Compañía, ya que permite organizar, ordenar, describir y vincular los documentos de archivo de acuerdo su estructura orgánica.

Característica que deberá poseer esta clasificación:

- Existirá un solo cuadro en toda la Compañía
- Se utilizará los códigos que correspondan para clasificar los documentos
- Al terminar un cuadro este será digitalizado
- Se conservará el orden de cada uno de los documentos.

4.3.4.2 Estrategia 2.- Descripción

Flujograma de Descripción



Fuente: Compañía Coramazturis
Elaborado por: La autora

Al poseer un adecuado diagnóstico de la información que posee la compañía y que estos deben llevarse físico y electrónico se realiza un formato para su descripción:

Tabla 9. Descripción de la documentación



SECCIÓN DOCUMENTAL....
SERIE DOCUMENTAL....
CÓDIGO.....
CARPETA N-°.....
AÑO O FECHA.....

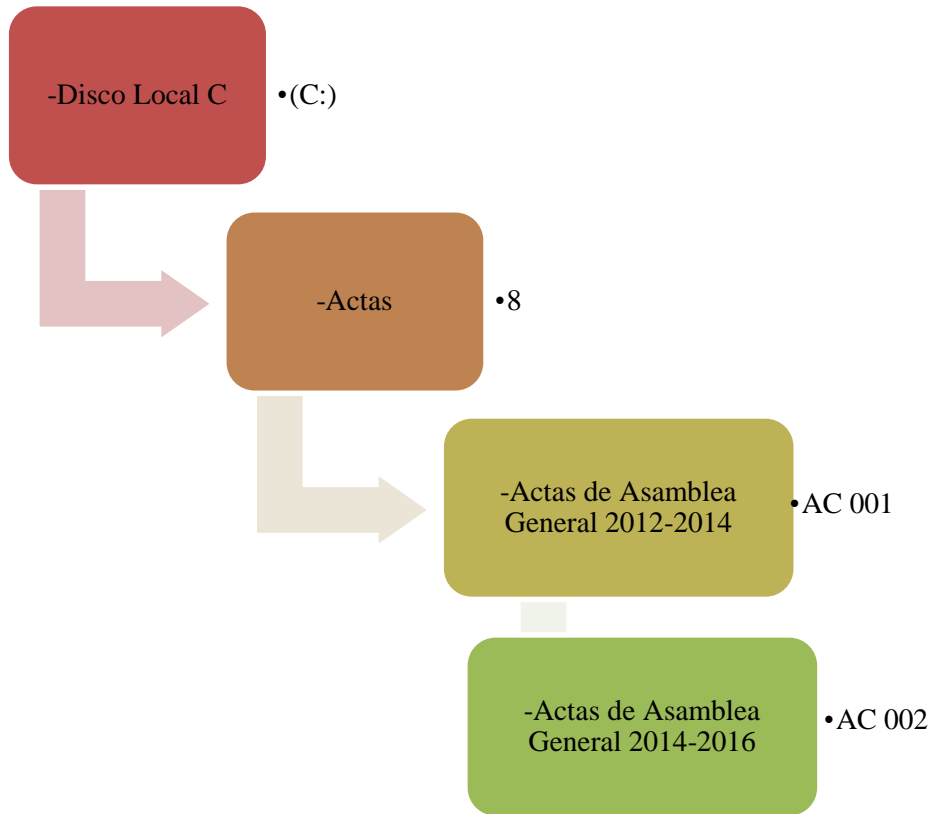
Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

La descripción constará con el logotipo de la Compañía, la sección o unidad a la que pertenece la documentación, la serie que le correspondería al archivo, así como la asignación de un código, número de carpeta y la fecha y año al que pertenece.

4.3.4.3 Estrategia 3.- Digitalización

Gráfico 8. Digitalización

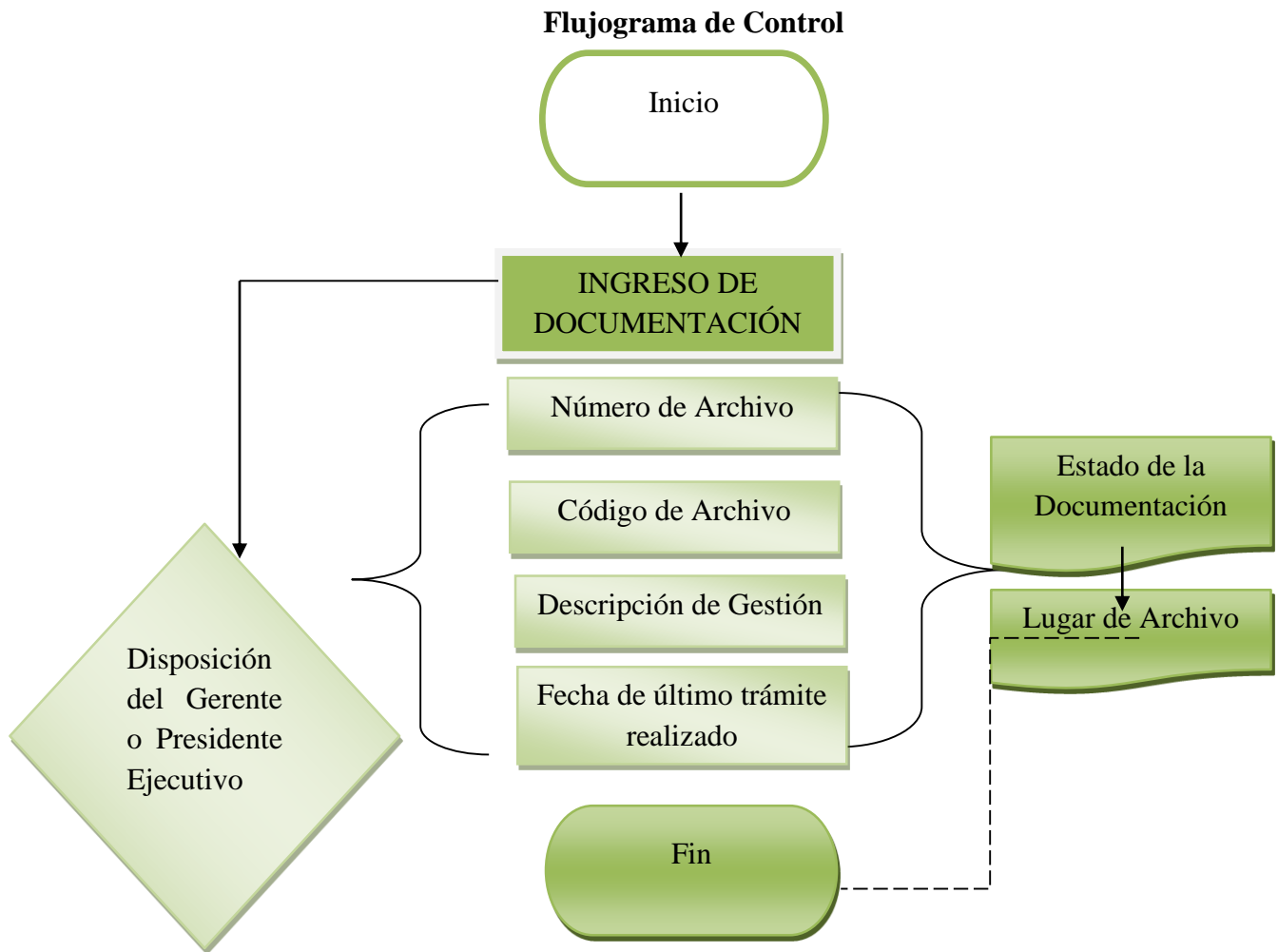


Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

Como podemos observar un ejemplo de archivo electrónico al momento de digitalizar, de fácil localización para los socios y directivos, se inserta el nombre del archivo electrónico que es de suma importancia para la ubicación de la información y podrá ser dividido por quien lo necesite.

4.3.4.4 Estrategia 4.- Control



Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

Tabla 10. Control de la documentación

<p>COMPAÑÍA CORAZÓN DE LA AMAZONIA Y TURISMO CORAMAZTURIS CIA. LTDA.</p> <p>Constituida mediante escritura Pública del 3 de Septiembre 1998. Registro Mercantil No 6 del 26 de Febrero 1999</p>					
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN					
LUGAR DE UBICACIÓN	NRO. DE ARCHIVO	CÓDIGO DE ARCHIVO	DESCRIPCIÓN DE GESTIÓN	FECHA DE ÚLTIMO TRÁMITE REALIZADO	ESTADO DEL DOCUMENTO

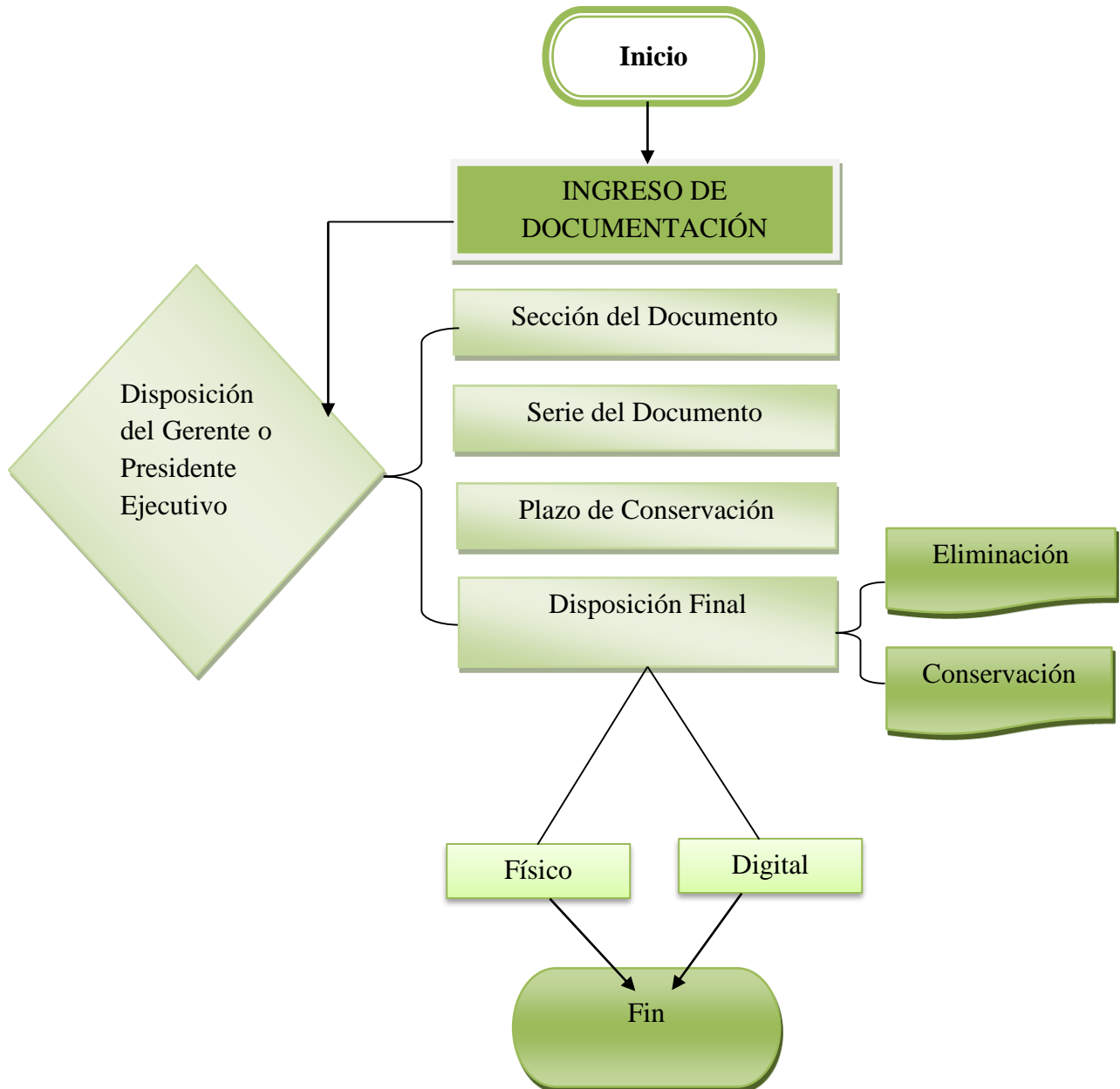
Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

El control se lo realizaría para tener más conocimiento sobre la gestión dada a los documentos que posee la Compañía y para realizar las consultas respectivas que se amerite, esto también ayudaría a los socios, directivos y personal administrativo a tener más ubicación y centralización del archivo en general.

4.3.4.5 Estrategia 5.- Conservación

Flujograma de Conservación



Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

Tabla 11. Plazos de conservación de la documentación

 <p style="text-align: center;">COMPAÑÍA CORAZÓN DE LA AMAZONIA Y TURISMO CORAMAZTURIS CIA. LTDA.</p>  <p style="text-align: center;">Constituida mediante escritura Pública del 3 de Septiembre 1998. Registro Mercantil No 6 del 26 de Febrero 1999</p>							
TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN							
SECCIÓN DOCUMENTAL	SERIE DEL DOCUMENTO	PLAZO DE CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL		DIGITALIZACIÓN		OBSERVACIONES
			Eliminación	Conservación	SI	NO	

Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

La tabla propuesta, establecerá para cada serie documental los plazos de conservación de la documentación en el Archivo de la Secretaria en la Compañía Corazón de la Amazonia y Turismo CORAMAZTURIS CIA. LTDA., esta será actualizada anualmente, con el fin de establecer los tiempos de conservación de cada uno de los archivos y propiamente el destino final que se tome.

Puesto que no podría seguir conservando documentos producidos desde el año 1998, estos ocupan demasiado espacio y no conviene tener documentos que ya no sirven para la Compañía.

4.3.5 Adquisición de mobiliario, equipo y materiales para el archivo

4.3.5.1 Mobiliario de Archivo

Es imprescindible la adquisición de un escritorio nuevo o mesa de trabajo para asentamiento de equipo electrónico, adquisición de armarios, estanterías, anaqueles, para poder trabajar en beneficio de la integridad y adecuada conservación de los documentos de archivo.

4.3.5.1.1 Mobiliario más necesario en el Archivo

a. Estanterías

Estas deberán ser construidas o adquiridas en láminas metálicas, sólidas, resistentes y estables con tratamiento anticorrosivo, para poder ubicar la documentación que es requerida a diario, producto de las actividades de la Compañía, sometida a continua utilización y consulta como son las Hojas Rutas, comunicados, actualización y facturaciones diarias y mensuales.

b. Archivo Lateral

Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca y para esto es necesario un archivo lateral de fácil ingreso y conservación, identificando la documentación, ubicándolos numéricamente con la descripción propuesta. De esta forma ningún documento estará suelto ni tendrá opción a extraviarse, además que este tipo de mobiliarios cuenta con seguridad.

4.3.5.2 Material de Archivo

Un sistema de archivo está conformado por todos los elementos y materiales necesarios para conservar, retirar y usar la información que se necesite. Existe una amplia gama de materiales, suministros y elementos auxiliares que son útiles de acuerdo con las características de la documentación, de los que más se va a utilizar en la Compañía son:

Carpetas

Cartulinas dobladas en dos, con pestañas en la hoja de atrás. En la pestaña se escribe el rotulo, que indica el contenido de la carpeta, las carpetas serán utilizadas para colocar documentos relacionados con una persona. Dependiendo del volumen se requerirá dos tipos de carpetas: Carpetas individuales y carpetas misceláneas.

- a. Carpetas Individuales: Se necesitará para asignar a la documentación que tiene poco volumen como con las actualizaciones, facturas mensuales, hojas rutas diarias, es decir las que mantienen comunicación constante y a la cual se nos hace necesario referirnos frecuentemente.
- b. Carpetas Misceláneas: Aquella documentación que requiere de más espacio como son las Hojas de vida de los socios, disposiciones de organismos superiores, actas, comunicados, convocatorias y balances, se usará como.
- c. Folders: estos son para documentación de gran magnitud y ellos podremos ingresar documentación de una misma serie de varios años y se podrá archivar secuencialmente los expedientes o documentos también que están siendo utilizados. Así mismo se ingresará la descripción como ya se mencionó anteriormente.
- d. Guías: Tarjetas indicadoras hechas de cartón fuerte y resistente, provistas de una pestaña en la parte superior donde aparece el número o código asignado. Se usará para dividir las gavetas en secciones e indicar dónde debe archiversse o localizarse los documentos.

4.3.5.3 Equipo

Para organizar la documentación electrónica se requiere:

Conocer las (TIC) Las tecnologías de la información y comunicaciones.

a. Computadora

En los inicios del nuevo siglo, las tecnologías de la información siguen cambiando nuestro trabajo y nuestras vidas.

Las herramientas de comunicación global basadas en el ordenador, definen de hecho un espacio para la investigación científica, los negocios y la interacción social.

Este desarrollo exige un uso racional y eficiente de los recursos para generar productos y servicios de alta eficiencia económica y útiles a la sociedad, esto no puede lograrse si no es con el apoyo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), donde la ciencia suministra el fondo de conocimientos básicos sobre el cual se sustenta la tecnología y se convierte en fuerza productiva directa, fundamentalmente cuando está incorporada en una tecnología.

La computadora que recibe y procesa datos para convertirlos en información conveniente y útil para el archivo, así como para recibir vía electrónica solicitudes de documentos, comunicaciones e inclusive para llevar a cabo el control de la documentación y la digitalización de las mismas.

b. Copiadora

La copiadora e impresora tiene la función de la reproducción de documentos requeridos por los socios y usuarios de la Compañía, donde la persona encargada dará fiel copia autorizada del documento teniendo el mismo valor probatorio que el original.

c. Escáner

Se deberá contar con un digitalizador mediante el cual se realizará la conversión de documentos en papel a imágenes electrónicas.

Cuadro para ubicación del archivo

El Área de Archivo en la Secretaria de la Compañía Corazón de la Amazonía y Turismo actualmente no cuenta con un proceso general de control y gestión de documentos para atender inmediatamente a los socios y usuarios. La mayoría de los procesos que se realizan en esta área no se ejecutan como corresponde, debido a la falta de organización. El orden y clasificación de las carpetas no está estructurado y no existe codificación,

muchos de los documentos se han extraviado, los mismos que fueron requeridos por los socios y usuarios y no son devueltos, en algunos casos hay duplicidad de archivos y la presencia de documentos que no deberían estar almacenados en el área por pertenecer a ex socios y particulares.

Por lo antes mencionado se propone un cuadro del sistema de archivo mejorado que permita una pronta ubicación y localización de los documentos archivados en la Compañía.

Tabla 12. Localización de la documentación

COMPAÑÍA CORAZON DE LA AMAZONIA Y TURISMO

CORAMAZTURIS CIA. LTDA.

Constituida mediante escritura Pública del 3 de Septiembre 1998.

Registro Mercantil No 6 del 26 de Febrero 1999



N° de Folder	Código de Archivo	Alcance, Contenido o Asunto	Fecha o Año	Ubicación Topográfica
1	HV. 001	Hojas de vida	1998	Archivador Lateral
2	F. 001	Facturas	2015	Estantería
3	OE. 001	Oficios enviados	2013-2015	Archivador Lateral
4	OR. 001	Oficios R.	2013-2015	Archivador Lateral
5	DOS. 001	Disposiciones de Organismos Superiores	1998-2015	Estantería
6	A. 001	Actualizaciones	2015	Archivador Lateral
7	HR. 001	Hojas Rutas	1999-2015	Estantería
8	AC. 001	Actas	2013-2015	Archivador Lateral
9	C. 001	Comunicados	2015	Archivador Lateral
10	CO. 001	Convocatorias	2015	Archivador Lateral
11	R. 001	Reglamento	1998	Copia estantería y original Archivador Lateral
12	E. 001	Estatuto	1998	Copia estantería y original Archivador Lateral
13	B. 001	Balances	2014-2015	Archivador Lateral

Fuente: Compañía Coramazturis

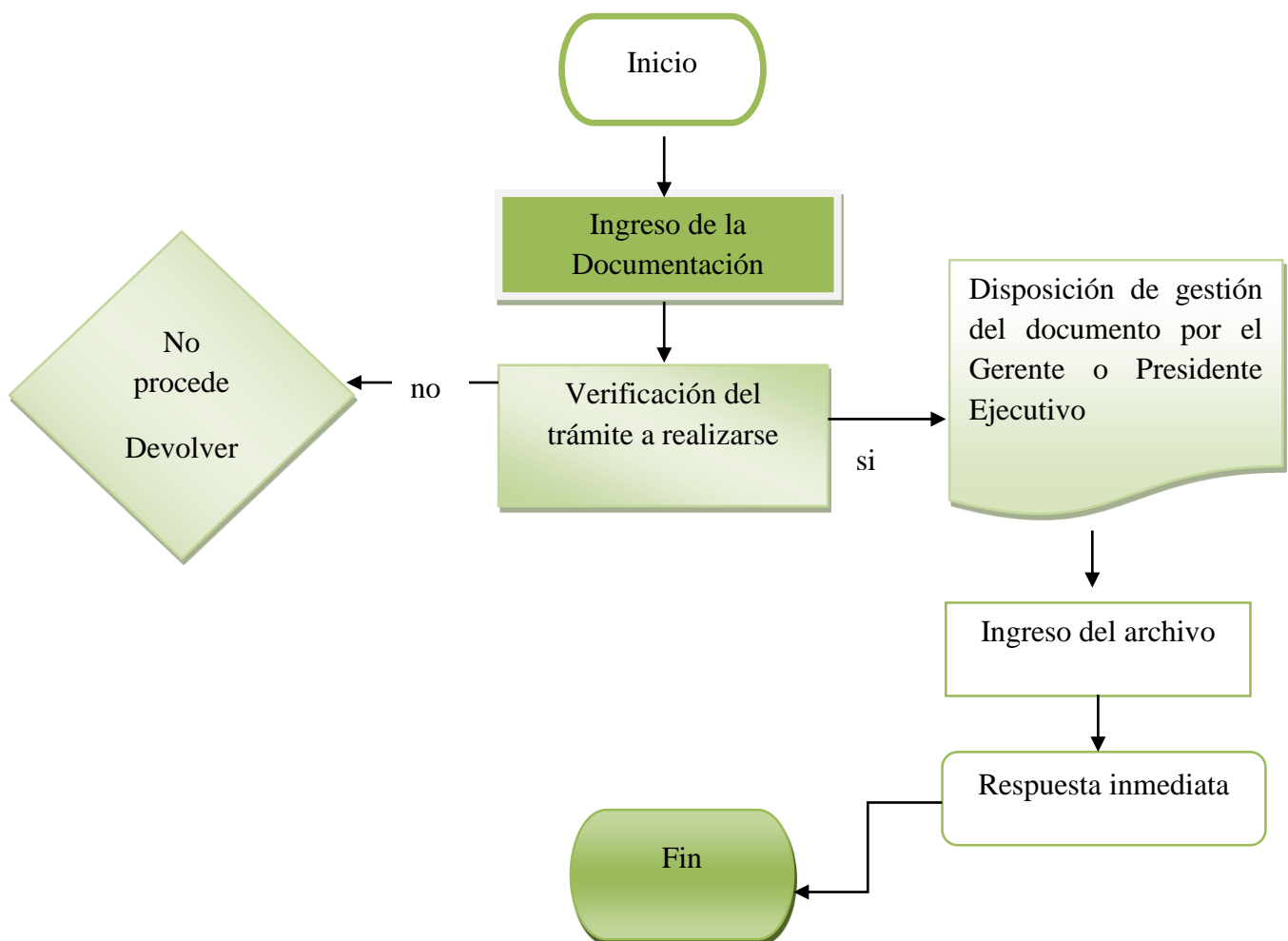
Elaborado por: La autora

Reglas tomadas para organizar el archivo

Para que la tarea de archivo sea más agradable y útil a los socios y usuarios se tomados en cuenta unas pequeñas reglas:

- Elección del método numérico a fin de propiciar un archivo adecuado, que sea simple, preciso, cómodo y flexible.
- Archivar al día. No acumular los papeles y respetar el tiempo dedicado al archivo.
- Dividir el trabajo en diferentes operaciones, pero de la misma manera cada día: primero clasificar, describir, después digitalizar, controlar y conservar.



Flujograma de localización de la documentación archivada



Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

Tabla 13. Documentos Generados y Numerados

 COMPAÑÍA CORAZON DE LA AMAZONIA Y TURISMO CORAMAZTURIS CIA. LTDA. Constituida mediante escritura Pública del 3 de Septiembre 1998. Registro Mercantil No 6 del 26 de Febrero 1999 		
N-° de Folder	Código de Archivo	Alcance, Contenido o Asunto
1	HV. 001	Hojas de vida
2	F. 001	Facturas
3	OE. 001	Oficios enviados
4	OR. 001	Oficios recibidos
5	DOS. 001	Disposiciones de Organismos Superiores
6	C. 001	Actualizaciones
7	HR. 001	Hojas Rutas
8	AC. 001	Actas
9	D. 001	Comunicados
10	CO. 001	Convocatorias
11	R. 001	Reglamento
12	F. 001	Estatuto
13	D. 001	Balances

Fuente: Compañía Coramazturis

Elaborado por: La autora

Con este se utilizaría todos los documentos y se les numerará progresivamente.

CONCLUSIONES

- La secretaría indica que se presentan reclamos por el tiempo de atención a los socios y a los usuarios en el trámite documental, esto se debe principalmente a que la secretaria no cuenta con habilidades comunicativas y con las herramientas necesarias que le permita desempeñar correctamente su trabajo y actuar en beneficio de la Compañía, además reconoce que el archivo que maneja actualmente no es el más indicado.
- Es importante aplicar las técnicas de archivo, debido a que este proceso permite la correcta ordenación, clasificación y conservación de los documentos en un lugar determinado, a fin de localizarlos en cualquier momento en que se los necesite, evitando pérdidas, además protegerlos de deterioros y por ende la atención que se brinde a los socios y usuarios será más eficiente.
- El diseño de este Plan de Mejoramiento permitirá la digitación de los documentos, logrando así un paso fundamental para administrar todo tipo de información, la cual será almacenada en una base de datos, evitando la duplicación innecesaria de los mismos, además se podrá acceder a la documentación sin ningún tipo de inconvenientes y esto permitirá que en el archivo físico repose únicamente la documentación necesaria

RECOMENDACIONES

- La secretaría debe tener una buena actitud y estar debidamente capacitada para el desarrollo de sus funciones, para así poder brindar un servicio eficaz, acompañado de calidez humana y trato personalizado a cada socio o usuario que acuda a la Compañía para realizar algún trámite, consiguiendo así que el usuario se sienta atendido y satisfecho con el servicio recibido, estableciendo así una buena imagen institucional.
- Se debe aplicar las técnicas de archivo para que la documentación que se ordena y se almacena en el mismo pueda ser ubicado a la mayor brevedad posible cuando se la necesite, además se sugiere este Plan de Mejoramiento para que se puedan mejorar eficientemente el desarrollo de cada una de las actividades que se realizan en la Compañía y así satisfacer la necesidad de atención a los socios o usuarios que así lo requieran.
- Socializar y dar buen uso a este Plan de Mejoramiento el mismo que permitirá mejorar el rendimiento de cada una de las actividades que se desarrollan en la Compañía, efectuando así acciones correctivas en cuanto a los procedimientos en la organización del archivo, evitando la duplicidad de los documentos, manejo de espacio en el archivo físico y ahorro de tiempo en el momento de búsqueda de la documentación, a fin de garantizar un eficiente servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Almeida, M. (2008). *Secretarías: Comercio y Administración*. Quito: Liciensa.
- Cruz Mundet, J. R. (2006). *Archivística: Gestión de Documentos y Administración de Archivos*. Buenos Aires: Alianza.
- De Zuani, E. R. (2003). *Introducción a la Administración de Organizaciones*. 2a ed. Maktub.
- Fernández Alarcón, V. (2006). *Desarrollo de sistemas de información: Una metodología basada en el modelado*. Barcelona: Universidad Politécnica de Cataluña.
- Gómez Bravo, L. (2008). *Productividad: Mejoramiento continuo de calidad y productividad*. FIM.
- González, B. (2007). *Organización de Archivos*. Bogotá: Norma.
- Harrington. (2008). *Administración Total del Mejoramiento Continuo*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Londoño, M. C. (2011). *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz : organización, planificación, habilidades y protocolo*. FC.
- Parera Pascual, C. (2006). *Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa*. 4a. ed. Fund Confemetal.
- Parrado, S. (2007). *Guía para la elaboración de los planes de mejora en las administraciones públicas*. Madrid: Taravilla.
- Ramos Jiménez, J. (2008). *Curso Práctico de Archivística*. Santander.
- Villacís de Gínez, Z. (2007). *Manual de Archivo*. Quito: El Búho.

ANEXOS

Anexo 1. ENTREVISTA REALIZADA AL SR. FAUSTO MARCELO PILLCO SUMBA, GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA CORAZÓN DE LA AMAZONÍA Y TURISMO “CORAMAZTURIS”

OBJETIVO

DIAGNOSTICAR Y ANALIZAR EL SISTEMA DE ARCHIVO ACTUAL DE LA COMPAÑÍA CORAZÓN DE LA AMAZONÍA Y TURISMO A TRAVEZ DE SU PPERSONAL DIRECTIVO.

1. ¿Cuánto tiempo ha tenido usted que esperar por un servicio en la compañía?

Días, muchas de las veces más de tres días

2. ¿Existe en la Compañía Corazón de la Amazonía un sistema de archivo que permita satisfacer la necesidad de los socios?

Dentro de la Compañía no existe, se ha deseado establecer normas que rijan un buen desempeño pero no se logrado hasta el momento nada.

3. Según el trabajo en CORAMAZTURIS, ¿Qué tipo de archivo cree usted se debería proponer para la Compañía?

No tengo mucho conocimiento de los tipos de archivo, pero considero que un archivo numérico sería más fácil, ya que nosotros podríamos localizar y estar pendiente del archivo con su numeración insertada.

4. ¿Según usted, cree que se deben mejorar las condiciones y procedimientos en cuanto al archivo de la compañía?

Por supuesto, en toda institución o empresa se deben mejorar las condiciones de atención, y más importante el archivo de la misma que es lo único con lo que cuenta la compañía dentro de su historia, al tener un archivo inventariado completamente contaríamos con un servicio más rápido.

5. ¿Existe la persona profesional indicada para manejar un sistema de archivo?

Al momento si, con usted que propone realizar su tesis y darnos solución al archivo de nuestra compañía, pero anteriormente solo venían secretarias de paso o aprendices de colegio.

6. ¿Se ha propuesto alguna vez cambiar el sistema de archivo?

No, siempre se lo ha manejo empíricamente, nunca se ha hecho un inventario de lo que hay, los archivos han pasado de mano en mano que algunos documentos no existen, se ha tenido que pedir copias de aquellos a instituciones presentadas los documentos, y eso no está bien porque debemos tener nuestro respaldo.

7. ¿Con qué frecuencia acude usted a las oficinas de la compañía Corazón de la Amazonía?

A la semana vengo como tres veces, por el transporte escolar que tenemos a diario, pero siempre estoy al pendiente de lo que suceda o por las invitaciones que tenemos con las demás instituciones transportistas.

8. ¿Estaría dispuesto a colaborar para que haya un mejoramiento en el sistema de archivo?

Completamente, mi mayor apoyo para que esto se dé, y como gerente sé que toda la asamblea lo acepta para el futuro provisorio de la compañía.

Gracias por su colaboración