



Octubre 2018 - ISSN: 1989-4155

## **ANÁLISIS DEL PROCESO DE ARCHIVO Y COMUNICACIONES EN EL DECANATO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.**

**Jorge Antonio Vasco Vasco**

Ingeniero en Finanzas, Master en Gestión Empresarial, NLP Coach, Licensed Trainer en Programación Neurolingüística, Docente Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, [jvasco@esPOCH.edu.ec](mailto:jvasco@esPOCH.edu.ec)

**Elvia Dolores Jaramillo Moyano,**

Ingeniera en Finanzas, Licenciada en secretariado Gerencial, Secretaria Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, [e\\_jaramillo@esPOCH.edu.ec](mailto:e_jaramillo@esPOCH.edu.ec)

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Jorge Antonio Vasco Vasco y Elvia Dolores Jaramillo Moyano (2018): "Análisis del proceso de archivo y comunicaciones en el decanato de la facultad de administración de empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (octubre 2018). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/10/archivo-comunicaciones-esPOCH.html>

### **RESUMEN**

La presente investigación ha sido diseñada con el propósito de mejorar la gestión de la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, para que el cliente interno y externo realice con mayor facilidad y fluidez sus trámites académicos y administrativos.

La calidad de la comunicación y el desarrollo del proceso de archivos y comunicación servirá para que los usuarios tengan mejor acceso a la información y el tiempo de los trámites sean eficientes, la esencia de toda organización son los valores, principios, y actitud de las personas que llevan a cabo cada uno de los procesos.

La diferencia entre estas actitudes es satisfacción del cliente, mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al diseñar los nuevos procesos administrativos para la secretaría de la Facultad de Administración de Empresas.

La herramienta utilizada permite verificar que existen falencias en los procesos, que han sido ejecutados de manera empírica, debido a que no existen manuales de procesos, además las funciones que se han encomendado a las personas que trabajan en secretaría no han sido difundidas para su ejecución.

El diseño de los procesos generan calidad en el servicio y mejora la comunicación entre la secretaría y los usuarios, este tiene una mejor percepción durante y después de su pedido o trámite, logrando que este tenga una experiencia positiva.

El seguimiento que se dé en las principales actividades que tienen relación directa con el cliente contribuirá para tener una nueva visión del servicio ofrecido, de tal manera que los procesos mejoren día a día para la gestión de la secretaría de la Facultad

**Palabras Claves:** Gestión, procesos, calidad, servicio, comunicación

## **Abstract**

This research has been designed with the purpose of improving the management of the secretariat of the Dean of the Faculty of Business Administration, so that the internal and external customer makes with greater ease and fluidity academic administrative procedures

The quality of communication and the development of administrative processes will help users better access to information and the time of the procedures are efficient, the essence of any organization are the values, principles, and attitude of the people who carry out each of the processes.

The difference between these attitudes is customer satisfaction through proper treatment of information obtained to design new business processes to the secretariat of the FADE.

The tool used allows us to verify that there are shortcomings in the processes that have been implemented empirically, because there are no manual process also functions entrusted to people who work in secretary not been disseminated for execution.

The design of the processes generate service quality and improve communication between the Secretariat and users, it has a better feel during and after your order or process, achieving this have a positive experience.

The follow-up given to the major activities that have a direct relationship with the customer contribute to have a new vision of the service, so that processes improve everyday getting better manage the Secretary of the Faculty

Key Words: Management, processes, quality, service, communication

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad se vive en constante cambio, el objetivo de la investigación es la satisfacción de los usuarios para mejorar nuestras actividades en el campo laboral, la necesidad de minimizar el impacto que se genera en los usuarios del decanato, producido por las deficiencias con respecto al manejo de la documentación y comunicación.

La oficina del Decanato, fue creada para dar un servicio a los profesionales que trabajan en la Facultad así como a nuestro más importante usuario, el estudiante, por lo que si se mejora los

procesos de recepción y salida de documentos y la comunicación es eficiente las personas no dudarán en pedir ayuda para los trámites propios de la oficina.

Los procesos adecuados en la oficina del decanato, es de interés de todas y cada una de las personas que trabajan en la institución, que necesitan de una u otra manera realizar trámites en esta dependencia, los procesos propuestos llevados de manera adecuada servirán como herramienta óptima para el desarrollo de las actividades diarias.

### **1.1.Documento**

Los documentos son producidos o recibidos por una persona o institución durante el curso de gestión o actividad para el cumplimiento de sus fines y conservados como prueba o información. (Heredia, A, 1999).

El documento de archivo o archivístico tiene como principal característica el ser el testimonio de una gestión, reflejando las funciones y actividades del hombre en forma objetiva, asimismo, es un documento único e irrepetible, producido en forma natural a través del trabajo habitual de la vida administrativa, pública o privada

### **1.2.Gestión de la Información**

El documento archivístico es la expresión de un tipo de consenso que de antemano se ha establecido en la sociedad a través del cual los hombres han convenido realizar sus relaciones por medio de documentos escritos que les sirvan de evidencia de sus actuaciones y en los cuáles ellos puedan confiar.

Las nociones y funciones del documento han cambiado con el paso del tiempo, a causa del resultado de los impactos de individuos, organizaciones y la sociedad. Hoy la evolución del documento está dada en diferentes aspectos como: la densidad de información, la longevidad, la unicidad, duplicabilidad, movilidad, conectividad e integración, como consecuencias del cambio de medios de comunicación impresos para los medios de comunicación digitales. Heredia, A. (1993)

### **1.3.Principios archivísticos**

El Principio de Procedencia y Orden Natural de los Documentos se considera como el aspecto más importante a tener en cuenta para la organización de un archivo, y en la que todos los estudiosos de la archivística coinciden en que sin su aplicación correcta sería imposible el tratamiento de un fondo, pues se perdería el contexto lógico en que se produjo el documento, como resultado de las actuaciones del sujeto productor.

HEREDIA, A. (1993), lo describe como cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede y en este en su lugar de origen. Este principio establece que los documentos deben conservarse en los archivos de acuerdo al sujeto productor de estos (institución o persona), lo que constituiría el fondo documental de esa institución o persona, y dentro de estos en el orden y en lugar donde fueron generados (las oficinas), en el cumplimiento de las funciones que les son asignadas. Es un principio universal aceptado por todos los archiveros y del cual se derivan otros principios y conceptos fundamentales.

#### **1.4. Valores de los documentos**

En una organización muchos de sus documentos son mantenidos sólo por un tiempo corto, para proporcionar pruebas o información de la actividad que fue objeto de su creación, otros sin embargo mantienen un valor más duradero, como prueba o información de las acciones o las funciones de un organismo en el transcurso del tiempo, este proceso al cual nos estamos refiriendo es denominado en materia archivística valoración documental, en el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

Según (CASAS DE BARRAN, 2003), el valor primario de los documentos refiere a la actividad y al fin por el que fueron creados y deriva de su capacidad de testimoniarla.

Puede ser: valor administrativo, fiscal, o valor jurídico-legal. Desde su nacimiento, los documentos al espejar la actividad que los produce son prueba o testimonio de ella", dicho valor va unido a la finalidad inmediata por la cual el documento se ha producido por la institución.

Correspondiente con el valor primario, los documentos poseen un valor secundario, que emerge transcurrido el plazo de tiempo en el que se diluye el valor primario. Este valor secundario está vinculado a la información que también desde el nacimiento obra en el documento, que una vez cumplido el objetivo para el que fue creado puede servir en el futuro como testimonio institucional, como fuente para la investigación histórica o como fuente de información para múltiples usuarios.

#### **1.5. Procesos**

Zariategui, J(1999) manifiesta que: Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de una gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

Se debe considerar que los elementos de entrada para un proceso son generalmente los resultados de procesos anteriores. Además, debe tomarse en cuenta que los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

### **1.6. Características de los Procesos**

Las características esenciales de todo proceso son dos:

- Repetitividad del proceso como clave para su mejora.
- Variabilidad del Proceso

La gestión de un proceso se desarrolla como consecuencia de una de sus características fundamentales que es la repetitividad. Las actividades de un proceso están dentro de una secuencia que se repite cada cierto tiempo o bajo ciertas condiciones, por lo tanto el resultado de un proceso no será siempre igual.

### **1.7. Gestión por procesos**

Bravo, J (2009, pág. 22) La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

La Gestión por procesos es la generalización de la gestión de un proceso y se aplica a una organización en su conjunto, por lo tanto una organización vista en su conjunto también "procesa". La Gestión por procesos supone una evolución fundamental de la forma de gestionar una empresa.

### **1.8. La gestión de procesos permite una visión integral**

Más allá de un conjunto de actividades, un proceso nos ayuda a entender la globalidad de la tarea que desempeñamos, de esta manera, nos daremos cuenta que estamos construyendo una casa, en una visión más amplia que pegando ladrillos... es la sorpresa que tuvimos, cuando niños, de aprender el significado de las palabras, más allá de juntar letras. Es la llamada "visión de procesos", saliendo de la absurda y miope orientación a la tarea, donde las personas dicen "no es mi responsabilidad" cuando ellos creen haber hecho bien su tarea pero el proceso no funcionó.

Dice (Hammer, M 2006, pág. 76): "Una empresa de procesos es la que estimula, posibilita y permite que sus empleados realicen una labor de proceso. La labor de proceso es toda tarea que se centra en el cliente; toda labor que tiene en cuenta el contexto más amplio dentro del

que se está realizando; toda tarea que va dirigida a alcanzar unos resultados, en lugar de ser un fin en sí misma; toda tarea que se realiza siguiendo un diseño disciplinado y repetible. La labor de proceso es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente”.

### **1.9. Modelamiento visual de los procesos**

El modelamiento visual de los procesos es la nueva propuesta de la teoría de modelos para lograr la participación de todas las personas de la organización. Es vital, porque ya pasaron los tiempos en que unos pocos modelos eran sólo entendidos por pocos especialistas.

Reinhard, F (2007, pág. 17):“El juego está cambiando. La nueva economía no se basa en la información, en el conocimiento o en la tecnología, sino en la experiencia y la creatividad. La nueva competencia central es la creatividad —la tarea del cerebro derecho que las empresas inteligentes están incorporando para generar un crecimiento de alto nivel—”.

Para efectos del modelamiento visual de los procesos de la organización, utilizamos tres modelos:

- Mapa de procesos global
- Mapa de procesos de ámbito
- Flujograma de información

### **1.12. Describir los procesos**

Un objetivo deseable es tener procesos documentados, actualizados y consistentes que capitalicen el conocimiento de la organización.

Algunas características de la descripción de procesos son:

- Un proceso bien descrito puede ser comunicado y enseñado, reforzando las posibilidades de la capacitación y de la inducción.
- En la misma línea, cuando los procesos están descritos se puede confeccionar un plan de capacitación más rico y consistente.
- Se tiene la visión de conjunto de las actividades, en lugar de “compartimentos estancos”, o visión en “feudos”.
- Se puede llevar un mejor control de costos.
- Es una oportunidad de reforzar la comunicación y la participación, ya que la descripción de procesos requiere del aporte de todos.

- Se logra mejor control con el conocimiento de cómo se hacen las cosas, se refuerza el trabajo de la auditoría de procedimientos. Se incrementa la posibilidad de estandarización y normalización, con la descripción es posible comparar con otros procesos.
- Cuando el trabajo es conocido, se incrementa la posibilidad de trabajar en equipo y hay menores motivos de conflicto. En consecuencia, aumenta la motivación.
- También queda en evidencia cuáles son los procesos más rentables, aquellos donde hay que poner énfasis.

#### **1.13. Mejorar los procesos**

La idea es perfeccionar lo que se está haciendo. En muchas organizaciones esta es una opción relativamente fácil de implementar cuando existe una cultura de participación.

Mejorar los procesos incluye practicar benchmarking, es decir, comparar nuestros procesos con las mejores prácticas del medio y así aprender y mejorar. Aunque, en estricto rigor, el benchmarking está a medio camino entre mejorar y rediseñar, porque los cambios que se proponen a veces son tan grandes que pueden transformar totalmente un proceso. La mejora de procesos exige la descripción previa de los procesos, por lo tanto, es una línea de trabajo que se complementa con la anterior (describir los procesos).

#### **1.14. Rediseñar los procesos**

Hacemos rediseño de procesos para obtener un beneficio mayor, con la probable consecuencia de que el cambio en el proceso también sea grande. Por lo tanto, es preferible no entrar demasiado al detalle del funcionamiento previo del proceso, es suficiente con una descripción general

Hammer M, y Champy, J (1994): "Antes de proceder a rediseñar, el equipo necesita saber ciertas cosas acerca del proceso existente: qué es lo que hace, cómo lo hace (bien o mal), y las cuestiones críticas que gobiernan su desempeño. Como la meta del equipo no es mejorar el proceso existente, no necesita analizarlo y documentarlo para exponerlo en todos sus detalles. Lo que necesita es más bien una visión de alto nivel, apenas lo suficiente para obtener la intuición y la penetración necesarias para crear un diseño totalmente nuevo y superior. Uno de los errores más frecuentes que se cometen en esta etapa de reingeniería es que los equipos tratan de analizar un proceso en sus más mínimos detalles en lugar de tratar de entenderlo.

#### **1.15. Reingeniería**

(HAMMER Y CHAMPY, 1995) "El rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado y de los sistemas, políticas y estructuras organizacionales con el afán de optimizar el trabajo".

Una breve definición: “empezar de nuevo”. No significa chapucear con lo que ya existe ni hacer cambios incrementales que dejan intactas las estructuras básicas.

“Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez”.

Esta definición contiene cuatro palabras claves.

- Fundamental. ¿Por qué hacemos lo que estamos haciendo?. ¿Por qué lo hacemos en esa forma? Hacerse estas preguntas lo obliga a uno a examinar las reglas tácticas y los supuestos en que descansa el manejo de sus negocios.
- La reingeniería empieza sin ningún preconcepto, sin dar nada por sentado. La reingeniería determina primero que debe hacer una empresa, como debe hacerlo. No da nada por sentado. Se olvida por completo de lo que es y se concentra en lo que debe ser.
- La segunda palabra clave de nuestra definición es radical, del latín radix, que significa raíz. Rediseñar radicalmente significa llegar hasta la raíz de las cosas: no efectuar cambios superficiales ni tratar de arreglar lo que ya está instalado sino abandonar lo viejo, rediseñar radicalmente. Rediseñar es reinventar el negocio, no mejorarlo o modificarlo.
- Espectacular, la mejora espectacular exige eliminar lo viejo y cambiarlo por algo nuevo.
- La cuarta palabra es procesos, “orientadas a los procesos”, están enfocadas en tareas, en oficios, en personas, en estructuras, pero no en procesos, un proceso de negocios como un conjunto de actividades que recibe uno a más insumos y crea un producto de valor para el cliente. La idea de Adam Smith, de dividir el trabajo en sus tareas más simples y asignar cada una de éstas a un especialista, las compañías modernas y sus administradores se concentran en tareas individuales de este proceso y tienden a perder de vista el objetivo grande, que no es otro que poner los bienes en las manos del cliente que los pidió. Las tareas individuales dentro de este proceso son importantes, pero ninguna de ellas tiene importancia para el cliente si el proceso global no funciona.

## **2. METODOLOGÍA**

Para el caso que nos aplica se desarrolla un tipo de investigación explicativa – causal, ya que nos permite explicar los motivos y las causas del fenómeno que se va a investigar, para ello es necesario explorar y describir el mismo fenómeno.

Las unidades de observación que se investigan ascienden a 3.279, divididos en estratos en el siguiente Tabla estadísticos.



**Tabla. 1 Población y muestra**

<b>Estratos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Docentes</b>	<b>179</b>	<b>5.45</b>
<b>Personal administrativo</b>	<b>50</b>	<b>1.52</b>
<b>Clientes externos</b>	<b>50</b>	<b>1.52</b>
<b>Estudiantes</b>	<b>3000</b>	<b>91.49</b>
<b>Total</b>	<b>3279</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Elvia Jaramillo

**Tabla 2. FRACCIÓN MUESTRAL**

<b>ESTRATOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Docentes</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
<b>Personal administrativo</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Clientes externos</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Estudiantes</b>	<b>109</b>	<b>91</b>
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Luego de aplicar una muestra a 119 personas se encontraron los siguientes hallazgos:

En la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, no existen procesos establecidos para el manejo de archivos y comunicaciones lo que no permite cumplir con una atención ágil a los usuarios internos y externos.

El rediseño de archivo y comunicaciones permitirá mejorar positivamente la gestión en el Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en razón que se ha creado un manual para estandarizar procesos, lo que permitirá un mejor desempeño laboral, que conlleva a la satisfacción de los usuarios.

## **2.1. Mapa de macro procesos de la Facultad de Administración de Empresas**

La Facultad de Administración de Empresas cuenta con el siguiente mapa de procesos, el cual muestra todos los macro procesos que en ella se ejecutan y el tipo de proceso al que pertenecen.

Podemos identificar los macro procesos gobernantes:

- Gestión Administrativa
- Gestión Académica

- Gestión de la Calidad

También observamos los macro procesos claves

- Docencia
- Investigación
- Vinculación

Y finalmente los macro procesos de apoyo:

- Asistencia
- Apoyo académico
- Informático

## **2.1. Rediseño de un proceso de archivo y documentación**

### **Normas y procedimientos para recepción de documentos**

#### **Objeto**

Registrar la documentación recibida a la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas

#### **Alcance**

Esta norma aplica a la secretaria Administrativa del Decanato de la FADE

#### **Disposiciones generales**

El registro de entrada de correspondencia y control de la gestión documental será el canal para la recepción de los documentos oficiales que se dirijan a las dependencias de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, cualquiera que sea su destino, garantizando seguridad, eficiencia y eficacia en el envío.

No se considera como correspondencia oficial la folletería, periódicos, propaganda o publicidad, a excepción de que sea anexo de alguna comunicación administrativa oficial. Tales materiales serán remitidos a su destinatario sin ser registrados.

#### **2.1.1. Proceso para la recepción de documentos**

El proceso de recepción de documentos dirigidos a las unidades se aplicará el siguiente procedimiento:

- Al recibir la documentación debe cerciorarse de que ésta sea efectivamente para la dependencia en alguna de sus unidades y que se encuentre íntegra y completa;
- La correspondencia que tenga la leyenda de “personal”, “confidencial” y “reservado” no se abrirá, ésta se dirigirá al destinatario o autoridad pertinente.
- La correspondencia recibida, se abrirá para la constatación del contenido, su digitalización registro y entrega a las unidades correspondientes.

- d. Para dar seguimiento administrativo a la gestión que da lugar todo documento ingresado a la dependencia, los documentos se inscribirán en el registro con la fecha correspondiente dirigiendo a la máxima autoridad para su revisión y despacho.
- e. Se identificará la correspondencia por unidad, con base en la estructura y contenido de los documentos que recibe, establecerá la prioridad para su envío a las unidades.
- f. Se entregará la correspondencia a los destinatarios, quienes firmarán y sellarán de recibido. En caso de que la documentación tenga anexos, éstos deberán relacionarse en el acuse.
- g. Organizará y conservará por unidad los acuses de recibo.

**Tabla. 3. Ficha del proceso ingreso de documentación**

<b>Código</b>	IN001
<b>Nombre del proceso</b>	Ingreso de documentación
<b>Objetivo del proceso</b>	Registrar y controlar la entrada de la documentación
<b>Responsable</b>	Secretaria administrativa
<b>Lugar de ejecución</b>	Decanato FADE
<b>Recursos e Insumos</b>	Licenciada en secretariado gerencial Fechador Esfero Carpetas Internet
<b>Indicador</b>	Archivo completo mensual
<b>Entradas</b>	Manual de descripción de puestos Documentos
<b>Salidas</b>	Respuesta a documentación Archivo de la documentación

Elaborado por: Elvia Jaramillo

### 3. DISCUSIÓN

- Una vez efectuado el análisis teórico se concluyó que la gestión de procesos es el no adecuado para gestionar la Facultad y sus áreas para cumplir mayores estándares de calidad.
- Se determinó al realizar el diagnóstico situacional de las actividades comunicacionales y de archivo, no están claramente definidas, ya que el 39.5% de los encuestados manifiestan que existen procesos adecuados mientras que el 26.9% indican que no

están establecidos procesos documentación y manejo de archivos en la Secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas.

- En vista de que la gestión de comunicación y archivos no es eficiente el 31 % de usuarios que llegan a la secretaria del Decanato consideran que las personas que laboran en esta dependencia no atienden de buena manera sus solicitudes, por lo que es necesario diseñar los procesos de archivo y comunicación para mejorar la gestión. Se recomienda.
- Determinar cuáles son los tiempos en que se tramita la documentación en el Decanato de la FADE, de esta manera exista un control adecuado para agilizar la entrega de documentos entre dependencias o al usuario final.
- Mejorar la actitud y el comportamiento de las personas que atienden a los usuarios determina la calidad y la eficiencia en el servicio, las personas que trabajan en la secretaria deben actualizar sus competencias específicas y conductuales para mejorar la gestión de su puesto de trabajo.

#### **4. BIBLIOGRAFIA**

Becerra, J. (2014). Nuevo perfil de la secretaria y asistente Administrativa . Mexico .

Bravo, J. (2011). Gestión de procesos. Cuarta edición, Evoluciones, Bogotá

Carlos, M. V. (2008). Analisis, descripción y diseño de puestos. Buenos Aires.

CASAS DE BARRAN, A. (2003). Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística I. Uruguay.

CHAMPY, M. H. (1995). Reingeniería. Colombia: Norma S.A.

Heredia, A. H. (1999). Archivística General Teoría y práctica. Sevilla: Trea.

Juana Molina Nordes, V. L. (1996). Técnicas de archivo y tratamiento de la documentación administrativa. Guadalajara: Anabad Castilla-La Mancha.

Molina, L. M. (2002). Gestión de documentos. Lima: San Marcos.

SALAMANQUEZ, Z. F. (29 de mayo de 2015). Formación Gerencial. Obtenido de <http://zorayaformaciongerencial.blogspot.com/2008/06/metodologa-para-hacer-reingeniera.html>