



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**CARRERA INGENIERIA INDUSTRIAL**

**TESIS**

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y  
CONTROL DE DOCUMENTOS PARA LAS EMPRESAS  
RECTIFICADORAS DE MOTORES DEL CANTÓN QUEVEDO,  
AÑO 2014

**Previo a la obtención del título de**  
Ingeniero industrial

**AUTOR**

VACA CEVALLOS JUAN MARCELO

**DIRECTORA DE TESIS**

Ing. TERESA LLERENA GUEVARA M.Sc.

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2015**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, **VACA CEVALLOS JUAN MARCELO** declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

Vaca Cevallos Juan Marcelo

## **CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS**

La suscrita, Ing. Teresa Llerena Guevara M.Sc, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el Egresado **VACA CEVALLOS JUAN MARCELO**, realizó la tesis de grado titulada “Diseño de un manual de procedimiento, registro y control de documentos para las empresas rectificadoras de motores del cantón Quevedo, año 2014.” previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

---

**Ing. Teresa Llerena Guevara M.Sc.**  
**DIRECTORA DE TESIS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

Presentado al comité Técnico Académico y Administrativo de la UED como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

Aprobado:

---

Ing. Pedro Intriago Zamora M.Sc.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

---

Ing. Augusto Chandi Estrada M.Sc.  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

---

Ing. Milton Peralta Fonseca MBA.  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO - 2015

## **AGRADECIMIENTO**

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Gracias también a mis compañeros, por su apoyo, permitiéndome entrar en su vida durante estos casi 6 años de convivir dentro y fuera del salón de clases.

A mis hermanos que me acompañaron en esta aventura que significó mucho y que, de forma incondicional su apoyo moral, entendieron mis problemas y mis malos momentos de la vida.

## **DEDICATORIA**

En primer lugar a Dios por permitirme llegar hasta éste punto por darme salud, ser el manantial de vida, facilitarme lo necesario para seguir adelante día a día y lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre por haberme apoyado con sus consejos, valores y motivación constante, que me han permitido ser una persona de bien, a mis hermanos por su ejemplo de las cuales aprendí aciertos y me ayudaron en momentos difíciles y a todos aquellos que ayudaron directa o indirectamente a realizar este documento.

A mi esposa e hijos por su perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han inspirado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por ese apoyo incondicional. Sobre todo por la fortaleza que me brindaron para culminar este proyecto.

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Portada .....	i
Declaración de Autoría .....	ii
Certificación .....	iii
Tribunal de Tesis.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Índice general .....	vii
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
<b>CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Introducción.....	2
1.1.1 Problematización .....	3
1.1.2 Justificación .....	3
1.2 Objetivos .....	4
1.2.1 General .....	4
1.2.2 Específicos.....	4
1.3 Hipótesis .....	5
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 Fundamentación teórica.....	7
2.1.1 Manual de procedimientos.....	7
2.1.1.1 Objetivos de un manual de procedimientos .....	7
2.1.1.2 Mitología construcción .....	7
2.1.1.3 Procesos gerenciales.....	7
2.1.1.4 Procesos administrativos y financieros .....	8
2.1.1.5 Procesos generales .....	8

2.1.1.6	Inventario documental.....	8
2.1.1.7	Enlace documental .....	9
2.1.1.8	Levantamiento de información de campo .....	9
2.1.2	Manual básico.....	9
2.1.2.1	Proceso gerencial .....	10
2.1.2.2	Proceso administrativo y financiero .....	10
2.1.2.3	Proceso general.....	11
2.1.3	Manual para la administración de archivos.....	11
2.1.3.1	Objetivo manual para la administración de archivos.....	11
2.1.3.2	Generalidades sobre archivos .....	12
2.1.3.3	Políticas de retención y descarte de documentos.....	18
2.1.3.4	Almacenamiento documental.....	20
2.1.3.5	Análisis y diseño del medio de almacenamiento.....	23
2.1.3.6	Procesos de sistematización en el almacenamiento documental ..	25
2.1.3.7	Sistema de ordenación .....	27
2.1.4	Manual básico de archivos .....	28
2.1.4.1	Objetivos generales .....	29
2.1.4.2	Política general y clasificación .....	29
2.1.4.3	Jefes de área .....	30
2.1.4.4	Archivista (encargado del archivo central) .....	31
2.1.4.5	Empleados en general .....	31
2.1.4.6	Asesor de control interno .....	31
2.1.4.7	Comité de archivo .....	32
2.1.4.8	Procesos básicos.....	33
2.1.4.9	Conservación y destrucción de archivos (tiempos).....	33
2.1.5	Manual para el control de inventarios .....	36
2.1.5.1	Introducción .....	36
2.1.5.2	Metodología .....	36
2.1.5.3	Instrucciones para diligenciar el formulario .....	37
2.1.5.4	Etapa de preparación.....	39
2.1.5.5	Reunión preparatoria .....	39
2.1.5.6	Recurso humano.....	39

2.1.5.7	Etapa de levantamiento físico .....	41
2.1.5.8	Instrucciones generales, aplicaciones y beneficios.....	41
2.1.5.9	Instrucciones generales .....	41
2.1.5.10	Aplicaciones y beneficios.....	42
2.1.6	Introducción control de documentos según normas ISO .....	43
2.1.6.1	Objetivo General .....	44
2.1.6.2	Aprobación de los documentos.....	44
2.1.6.3	Revisión y actualización de los documentos.....	44
2.1.6.4	Identificación de los cambios y de la versión vigente de los documentos .....	44
2.1.6.5	Distribuir la documentación vigente para que se encuentre accesible en los puntos de uso .....	45
2.1.6.6	Mantener los documentos legibles e identificables .....	45
2.1.6.7	Control de documentos externos. ....	45
2.1.6.8	Control de la documentación obsoleta .....	45
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>46</b>
3.1	Materiales y métodos.....	47
3.1.1	Localización de la investigación.....	47
3.1.2	Materiales y equipos .....	47
3.1.2.1	Equipo humano.....	47
3.1.2.2	Materiales de oficina .....	47
3.1.2.3	Equipo de oficina .....	48
3.2	Métodos de investigación .....	48
3.2.1.1	Método analítico.....	48
3.2.1.2	Método estadístico .....	48
3.3	Tipos de investigación .....	48
3.3.1	Investigación de campo .....	48
3.3.2	Investigación descriptiva .....	49
3.3.3	Investigación bibliográfica.....	49
3.4	Población y muestra.....	49
3.4.1	Población .....	49

3.4.2	Muestra.....	49
3.5	Procedimiento metodológico .....	49
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		51
4.1	Resultados.....	52
4.1.1	Análisis de los procesos de registro y control en las empresas rectificadoras de motores.....	52
4.1.1.1	Resultados de la encuesta dirigida al personal operativo de las empresas rectificadoras del cantón Quevedo .....	52
4.1.1.2	FODA aplicado a las áreas de las empresas rectificadoras de motores .....	64
4.1.2	Lineamientos generales para el manual de las empresas .....	65
4.1.3	Actividades y criterios necesarios para el control de los registros. 69	
4.1.3.1	Importancia de un archivo de documentos para las empresas .....	69
4.1.3.2	Documentación que forma parte de los archivos .....	70
4.1.3.3	Actividades generales para el control de documentos .....	70
4.1.3.4	Documentos informativos de apoyo .....	72
4.1.3.5	Orden física y señalización de documentos.....	72
4.1.4	Parámetros para la recolección, el acceso, almacenamiento, tiempo y disposición final de los registros de archivos. ....	74
4.1.4.1	Elaboración de documentos .....	74
4.1.4.2	Revisión y aprobación de documentos .....	74
4.1.4.3	Almacenamiento .....	75
4.1.4.4	Protección .....	75
4.1.4.5	Disposición.....	75
4.1.4.6	Revisión de registros .....	76
4.1.4.7	Difusiones .....	76
4.1.5	Criterios que garanticen el adecuado control de la documentación en los diferentes procesos .....	76
4.2	Discusión .....	78

<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>79</b>
5.1 Conclusiones .....	80
5.2 Recomendaciones .....	81
<b>CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>82</b>
6.1 Literatura Citada .....	83
6.2 LINKOGRAFÍA .....	83
<b>CAPÍTULO VII ANEXOS .....</b>	<b>85</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico</b>	<b>Página</b>
1. Tiempo que el personal de las empresas rectificadoras lleva laborando....	52
2. Frecuencia con que se registran las actividades que realiza dentro del área de trabajo.....	53
3. Jornadas laborales que existen durante en el día.....	54
4. Inconvenientes o problemas surgidos al momento de registrar algún trabajo.....	55
5. Destino de los documentos o información que se genera.....	56
6. Procedimiento básico sobre el establecimiento de control de documentos y registros.....	57
7. Responsabilidades establecidas de aprobación de cada uno de los documentos y la evidencia de la misma.....	58
8. Histórico que mantiene la organización de los cambios en los distintos documentos generados.....	59
9. Procedimientos definidos de almacenamiento en la organización.....	60
10. Metodología conocida de identificación de las versiones (revisiones, versiones) actualizadas de los documentos y registros dentro de la organización.....	61
11. Conocimiento que tiene el trabajador acerca de los beneficios que le da sistema de almacenamiento y registro de documentos.....	62
12. Formato físico o en formato digital que existe dentro de la organización, de tal forma que todas las personas tengan acceso a los documentos.....	63
13. Frecuencia con la que ha recibido visitas de sus supervisores para verificar la existencia de registros y documentos de las labores diarias....	64
14. Organización de un archivo de oficina.....	71

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadros</b>	<b>Página</b>
1. Formulario para el estudio de documentos.....	19
2. Formulario para la retención de documentos.....	20
3. Acta para destrucción de archivo.....	34
4. Solicitud de documentos al archivo central.....	35
5. Estructura de procesos y procedimientos.....	40
6. Análisis FODA.....	65
7. Recepción de materiales y repuestos.....	66
8. Solicitud de compra de materiales y repuestos.....	67
9. Distribución interna del inventario para la rectificación de motores.....	68
10. Almacenamiento de registros y archivos de documentos.....	69
11. Control de registros.....	77

## ANEXOS

<b>Anexos</b>	<b>Página</b>
1. Encuesta dirigida al personal operativo de las rectificadoras de motores del cantón Quevedo.....	86
2. Cuestionario de opinión de los directivos de las empresas rectificadoras de motores del cantón Quevedo.....	89
3. Portada del manual.....	92
4. Fotos.....	93

## RESUMEN

Las empresas rectificadoras se encuentran ubicadas en el cantón Quevedo Provincia de Los Ríos, dedicadas a la reconstrucción de piezas de maquinarias agrícolas, madereras, alimenticias y para la construcción. En la actualidad las empresas cuentan 80 empleados en el área de producción, la presente investigación se realizó con la finalidad de cumplir con el objetivo general “el diseño de un manual de procedimiento, registros y control de documentos, este trabajo pretende analizar el comportamiento de las empresas rectificadoras de motores del Cantón Quevedo. Definirá los procedimientos para realizar, preparar, emitir, controlar, analizar y desarrollar seguimiento de la información y documentación en los diferentes procesos. El desarrollo de las actividades se enfocó en el cumplimiento de los objetivos establecidos, para la obtención de la presente investigación fue necesario realizar un análisis a cada área de las empresas, con lo que pudo determinar las falencias. De acuerdo al análisis de las encuestas a los empleados y entrevistas a los directivos se pudo determinar que las empresas rectificadoras, no cuenta con un manual de procedimiento, registro y control de documentos, tampoco con un programa de inspección, control y registro de documentos existentes en el área de producción, que los incidentes ocurridos han sido debido a la falta de prevención y la no utilización de los de un sistema de documentación por parte de los empleados.

## **ABSTRACT**

The companies rectificadoras are located in the canton Quevedo County of The Ríos, dedicated to the reconstruction of pieces of agricultural machineries, lumbermen, nutritious and for the building. En the present time the companies 80 employees count in the production area, the present investigation of he/she carried out it with the purpose of fulfilling the general objective "the design of a procedure manual, registrations and control of documents, this work seeks to analyze the behavior of the companies rectificadoras of motors of the Canton Quevedo. It will define the procedures to carry out, to prepare, to emit, to control, to analyze and to develop pursuit of the information and documentation in the different processes. The development of the activities was focused in the execution of the established objectives, for the obtaining of the present investigation it was necessary to carry out an analysis to each area of the companies, with what could determine the shortcomings. According to the analysis of the surveys to the employees and interviews to the directive you could determine that the companies rectificadoras, doesn't have a procedure manual, registration and control of documents, neither with an inspection program, control and registration of existent documents in the production area that the happened incidents have been due to the lack of prevention and the non use of those of a documentation system on the part of the employees.

**CAPÍTULO I**  
**MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Introducción

En los últimos años se han reproducido los sistemas para analizar una información como clave en la toma de decisiones en las diferentes empresas, siendo la principal el estudio del sistema de información en el caso de nuestro estudio para las empresas rectificadoras de motores.

La información es un recurso que se considera al mismo nivel que los recursos financieros, materiales y humanos, que hasta el momento constituyen un factor muy importante en la gestión de actividades.

En nuestro país los manuales son diseñados para establecer los procedimientos de las diferentes actividades que permitan reunir, registrar, almacenar, analizar y recuperar datos sobre los diversos requerimientos de la organización lo que permite validar datos necesarios para la organización con relación a sus respectivas actividades, además de las características de las unidades de la organización.

El trabajo de rectificación en el cantón Quevedo se realiza en talleres especializados dedicados a este fin, el rectificado es recomendable en piezas donde el costo del recambio es elevado, como por ejemplo: culatas, cigüeñales, bloque motor, y viene la necesidad de tener un manual que garantice el correcto funcionamiento de registro de documentación en estas empresas.

El compromiso de un manual se basa en la comunicación, definición de las políticas y objetivos, revisiones de procedimientos, disponibilidad de la documentación necesarios al momento de requerirlos siendo esto con mayor facilidad.

### **1.1.1 Problematización**

Instituir las pautas para la realización y control de registros relacionados al sistema de información, la carencia de controles es necesaria para la caracterización, legibilidad, almacenamiento, protección, retención y disposición de los registros generados en las diferentes áreas y procesos, no permite facilitar seguimiento para su utilización y manejo.

No están especificadas las gestiones a seguir en los procesos para almacenar el seguimiento documental del Sistema.

No están establecidas las programaciones que se deben hacer para la innovación y eliminación de los documentos que se encuentran en el Sistema.

El mando de la documentación es improcedente lo que contribuye a debilitar la identidad visual de las empresas.

Tiene poca información y archivo, y no se encuentran definidas las actividades de seguimiento, control y confirmación así que es ineficaz e ineficiente.

### **1.1.2 Justificación**

En este proyecto se trata de conseguir mejorar las actividades por cada proceso en la organización y se consigue como resultado la mejora de los servicio.

Este trabajo sirvió para realizar un manual de almacenamiento, registro y control de documentos basado en un sistema de información y de gestión de los procesos, lo que hace que las actividades se desglosen de la organización en fragmentos bien definidos, se hace una secuencia correcta e interpretable para que pueda haber entre ellas un estudio y tratamiento correcto.

De este modo se justifica el desarrollo de la investigación, esperando establecer los requisitos necesarios de documentación dentro de la

organización e implantar el sistema para preparar, emitir y controlar la información, narrando la gestión de la información con el orden de documentación.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 General**

- Diseñar un manual de procedimiento, registro y control de documentos para las empresas rectificadoras de motores del cantón Quevedo, año 2014.

### **1.2.2 Específicos**

- Analizar los procesos de registro y control en las diferentes actividades en las empresas rectificadoras de motores.
- Establecer los lineamientos para el control de los registros generados en los diferentes procesos.
- Delimitar actividades y criterios necesarios para el control de los registros.
- Definir parámetros para la recolección, el acceso, el archivo, el almacenamiento, el tiempo de retención, recuperación y la disposición final de los registros y documentos.
- Crear los criterios que garanticen el adecuado control de la documentación en los diferentes proceso

### **1.3 Hipótesis**

El diseño de un manual de almacenamiento, registro y control de documentos en las empresas rectificadoras de motores del cantón Quevedo, definirá los procedimientos para realizar, preparar, emitir, controlar, analizar y desarrollar seguimiento de la información y documentación en los diferentes procesos.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Fundamentación teórica**

### **2.1.1 Manual de procedimientos**

#### **2.1.1.1 Objetivos de un manual de procedimientos**

**(Gómez William, 2012).** Para cualquier empresa, sin importar su tamaño o sector de la economía en que ejecute sus actividades, se hace necesario desarrollar y colocar en práctica un instrumento que sirva como herramienta para realizar seguimiento y control por parte de jerarquías superiores, control interno, auditoría externa, revisoría fiscal u órganos de dirección, según el caso específico de cada empresa, sobre el cumplimiento de las responsabilidades y tramites inherentes al giro normal de las actividades empresariales.

En la construcción y aplicación de un manual de procesos y procedimientos, se debe establecer una sólida correlación con otros manuales y reglamentos, especialmente con el Manual de funciones y responsabilidades y la estructura organizacional, lo que, indudablemente, permite fortalecer el trabajo en equipo y el desarrollo de la interdependencia entre las diferentes divisiones, áreas y empleados de la empresa.

#### **2.1.1.2 Mitología construcción**

**(Gómez William, 2012).** Aunque la mayoría de los procesos y procedimientos son correlacionados, se complementan y se desarrollan pasando por diferentes divisiones, áreas y/o dependencias, para el presente propósito, en aras de establecer un orden y una mejor comprensión, establecemos tres (3) bloques de procesos con sus respectivos objetivos, que son:

#### **2.1.1.3 Procesos gerenciales**

**(Gómez William, 2012).** Tienen como objetivo proporcionar a la gerencia y

jerarquías superiores los medios de control y seguimiento a las diferentes actividades que se ejecutan por divisiones e igualmente disponer de herramientas que sirvan como soporte para la toma de decisiones.

#### **2.1.1.4 Procesos administrativos y financieros**

**(Gómez William, 2012).** Su principal propósito es suministrar información permanente y confiable sobre las actividades que se desarrollan en cada división de la organización con respecto a la correcta ejecución de los registros que puedan afectar los resultados financieros y el cumplimiento eficaz de las tareas administrativas de los colaboradores de cada área

#### **2.1.1.5 Procesos generales**

**(Gómez William, 2012).** Su objetivo fundamental es servir como medio de control y seguimiento a la correcta ejecución de aquellas actividades que, por ser de rutinaria aplicación en todas las dependencias de la organización, requieren de la efectiva participación de diferentes colaboradores.

Igualmente, para la construcción de un manual básico (tres ejemplos), que más adelante se presenta, tendremos en cuenta los procesos y procedimientos más relevantes de cada bloque.

Para el desarrollo de un manual de procesos y procedimientos, aplicamos las siguientes etapas:

#### **2.1.1.6 Inventario documental**

**(Gómez W., 2012).** Es necesario que las personas que ejecutan la construcción del manual, realice el levantamiento total del inventario de los documentos (de cualquier tipo o forma) que se aplican al interior de la empresa; así mismo, aquellos externos a la organización que sirven de enlace y/o

soporte, lo que permitirá realizar verificación contra los procedimientos que se ejecutan.

#### **2.1.1.7 Enlace documental**

**(Gómez William, 2012).** Es importante establecer, una vez obtenido el inventario total de los documentos aplicados, la forma como cada uno se correlaciona, enlaza y/o sirve de soporte a otros documentos, bien sea al interior de la organización o con otro(s) externo(s), lo que permitirá a quién(es) realice(n) el levantamiento de información para la elaboración del manual, establecer la pertinencia o innecesidad del enlace y la duplicación de procedimientos.

#### **2.1.1.8 Levantamiento de información de campo**

**(Gómez William, 2012).** Para desarrollar esta parte, se ha diseñado un formulario denominado: Identificación de procesos y procedimientos actuales, el cual es una herramienta fundamental para la obtención de la información primaria básica sobre los procesos y procedimientos que se ejecutan o se ejecutarán en una empresa. Para el levantamiento de la información, se recomienda que el formulario se aplique en todos los procesos definidos como relevantes (no en los elementales individuales), sin importar que en la ejecución práctica se encuentren procesos y/o procedimientos repetidos, ya que precisamente esta es una de las situaciones que se pretende identificar para poder obtener al final una construcción simple y eficaz que elimine tramitología y haga más eficientes las labores.

#### **2.1.2 Manual básico**

**(Gómez William, 2012).** No podemos desconocer que el desarrollo de los procedimientos y los procesos son parte fundamental en toda empresa para poder mantener los controles y lograr las metas de obtención de productos finales, bien sea artículos físicos (tangibles) o bienes intangibles,

lo que necesariamente nos conlleva a determinar que tienen (los procesos y los procedimientos) una importancia y un peso relativo real de trascendental importancia en la determinación y control eficiente de los costos y gastos aplicados.

Como medio de referencia, consulta y a modo de ejemplo, mediante la aplicación de la metodología-construcción expuesta, desarrollamos a continuación un Manual básico, donde incluimos una serie de tres (3) procesos con sus respectivos procedimientos que, por sus características universales, se deben tomar como una guía básica general, ya que estos manuales son específicos para cada empresa, dependiendo de sus objetivos y los procesos que ejecute.

Entonces tenemos:

#### **2.1.2.1 Proceso gerencial**

**(Gómez William, 2012)**

Proceso: disciplinario

División: Asesoría Jurídica

Documento(s) soporte: comunicados internos, reglamento interno de trabajo.

#### **2.1.2.2 Proceso administrativo y financiero**

**(Gómez William, 2012).**

Proceso: contrato de prestación de servicios.

División: Administrativa y Financiera.

Documento(s) soporte: requerimiento, propuesta, contrato.

### **2.1.2.3 Proceso general**

Proceso: anticipo de viáticos.

División: diferentes de la empresa.

Documento(s) soporte: solicitud de anticipo, soporte de valores.

### **2.1.3 Manual para la administración de archivos**

#### **2.1.3.1 Objetivo manual para la administración de archivos**

**(Gómez W., 2012).** Por la importancia que tiene como memoria empresarial, toda empresa o institución sin importar el tamaño o su carácter público o privado, debe disponer de una herramienta que le permita adquirir y mantener la capacidad de organizar administrativa y técnicamente una dependencia para la administración de documentos de todo tipo, aplicando principios claros de selección, conservación y descarte documental, de acuerdo con las políticas internas, los documentos propios de cada empresa y la legislación que regula este proceso.

En el desarrollo de este capítulo, brindamos al archivista y demás empleados responsables de su implementación y/o mantenimiento, los elementos, conceptos y normatividad general para que estén en capacidad de aplicar modernas técnicas de almacenamiento, destrucción y recuperación de información, de acuerdo con el volumen documental, frecuencia de consulta y características de la empresa, de manera tal que los flujos de documentos internos, externos y la búsqueda de información, sean eficientes, oportunos, pertinentes y ágiles, sin importar la forma (física, sistematizada, microfilmada) o la combinación de medios que se utilice.

Además de este objetivo general, planteamos a continuación otros tres objetivos puntuales que deben lograrse con la construcción e implementación de un manual para la administración de archivos, así:

Proporcionar un lugar seguro, ágil para consulta permanente, donde se conserve la información histórica mediante los medios establecidos por la empresa.

Reunir y conservar en un solo bloque los documentos relacionados con un determinado asunto. Por ejemplo, no tendría sentido archivar un plano que hace parte de un proyecto de construcción, en una planoteca, aislado de los otros documentos e información relacionada con el proyecto, tales como contratos, garantías, autorizaciones y demás componentes del conjunto.

Brindar servicio de consulta oportuno y eficiente. Esto es, constituirse en un centro activo de información con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, bien sea que se trate de clientes internos o externos.

### **2.1.3.2 Generalidades sobre archivos**

#### **A. Definición de archivo**

**(Gómez W., 2012).** Planteamos a continuación algunos conceptos, enfoques o definiciones sobre lo que podemos identificar como proceso de archivo, así:

- 1)** El archivo es el cerebro mediante el cual operan, funcionan y se proyectan las empresas, ya que con base en la información precisa, pertinente y oportuna que suministra, se toman decisiones administrativas y operativas trascendentales.
- 2)** El archivo es el eje central o cerebro de la empresa, en el que se conserva sistemática y organizadamente la información contenida en los documentos, como memoria viva de la evolución empresarial.
- 3)** El archivo es la unidad de información donde se conserva la documentación que respalda las actividades administrativa, financiera y operativa de la empresa, de acuerdo con las normas legales y políticas internas establecidas para su permanencia.

## **B. Importancia de los archivos**

**(Gómez W., 2012).** La llamada era de la informática y la telemática ha cobrado gran relevancia con respecto al manejo de la información, entendida ésta como el registro en gigantescas bases de datos con un significado y función, proporcionando lo que podemos identificar como archivos administrativos, consultivos y/o de gestión.

Las siguientes son algunas de las razones fundamentales que deben llevar a la empresa a establecer un sólido sistema de archivo o a consolidar el existente:

La proliferación de documentos que hace más difícil su organización y conservación.

La necesidad de obtener información útil, ágil, precisa y oportuna para garantizar el éxito en la toma de decisiones, puesto que una buena decisión requiere igualmente de un buen soporte documental.

El mismo desarrollo tecnológico de los medios electrónicos para el manejo, conservación y recuperación de información, conlleva a que las empresas establezcan políticas y procesos innovadores para obtener más eficacia y mayores beneficios.

## **C. Principios para la construcción de archivos**

**(Gómez W., 2012).**

1. Organizar el archivo de la empresa de acuerdo con la estructura organizacional.
2. Mantener un programa activo de conservación y descarte, con el fin de reducir espacios físicos y, por lo tanto, minimizar el costo que representa la conservación de documentos.

3. Establecer procedimientos ágiles y confiables para la recepción, conservación, localización, descarte y recuperación, en medios electrónicos, físicos y/o combinados, de los documentos, en forma tal que se facilite el almacenamiento y la consulta.
4. Identificar y definir los documentos mínimos que deben permanecer en los archivos activos satélite, con el propósito de establecer las pautas de organización, clasificación y descarte de acuerdo con los períodos de conservación y las políticas administrativas de la empresa.
5. Establecer programas y políticas empresariales para modernizar los procesos de almacenamiento y consulta de los archivos.
6. Fijar normas internas, de acuerdo con la legislación, para destruir en tiempo oportuno los documentos innecesarios.

#### **D. Clasificación de archivos**

**(Gómez W., 2012).** De acuerdo con su estructura, se pueden clasificar así:

##### **1). Centralizado**

Sus principales características son:

- Conserva en un solo sitio todos los documentos de la empresa.
- Se caracteriza por ser único en la entidad.
- Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas, hay ahorro de espacio y de personal.
- Se evita duplicidad de información.
- Sus procedimientos son uniformes y la recuperación es rápida.
- Conforman la historia centralizada de la empresa.
- Los documentos que se reciben, se encuentran previamente definidos en las normas de selección y descarte.

##### **2). Descentralizado, sus características básicas son:**

Conserva los documentos cerca de la dependencia que los origina.

Se caracteriza porque su sistema de organización y clasificación está de acuerdo con las necesidades individuales de la unidad gestora y no de toda la empresa.

### **3). Archivos satélites con control centralizado**

Son aquellos que se encuentran cerca de las dependencias que los originan, pero las normas, políticas, procedimientos y controles administrativos, dependen del archivo central.

Se caracterizan porque:

- Las políticas de archivo son uniformes.
- Se racionalizan recursos humanos, físicos y tecnológicos.
- Se disminuyen costos.
- Se evita duplicidad de información.

Incluye los archivos administrativos o de gestión y los archivos intermedios y/o transitorios.

## **E. Técnicas archivísticas**

**(Gómez W., 2012).**

### **1) .Principio de ordenación**

Es la acción de agrupar los documentos individuales en forma lógica a fin de que puedan relacionarse entre sí.

Es una distribución física o colocación sistemática de los documentos en el lugar que les corresponde, iniciando su ordenación desde la gestación

de la correspondencia. En la ordenación deben considerarse dos elementos básicos intrínsecamente relacionados: la organización y el funcionamiento de la empresa, los cuales reflejan los principios de procedencia y de orden original.

## **2). Principio de procedencia**

Los documentos deben guardarse de acuerdo con el origen, lo cual comprende tanto los documentos generados en un área o división de la empresa, como los recibidos de empresas o instituciones externas. Para determinar el sistema de organización por procedencia, se debe partir de lo general a lo específico, ya que, de acuerdo con la estructura organizacional, las diferentes divisiones, áreas o dependencias generan actividades propias de sus funciones y responsabilidades, que necesariamente se reflejan en los documentos soporte.

## **3). Principio de orden original**

Las series, unidades o piezas documentales, deben conservarse en el mismo orden que se les asignó durante su vida administrativa. Para determinar y respetar el orden original, debemos tener en cuenta y analizar los grupos o paquetes documentales que se establecen dentro de la empresa.

## **F. Clases de documentos**

**(Gómez W., 2012).**

### **1). Documentos vitales**

Son el grupo de documentos indispensables para la toma de decisiones, reanudación de operaciones, liquidaciones, restablecimiento del estado legal, recomposición de la situación financiera y demás situaciones que pueden

incidir en la estabilidad misma de la empresa, entre los más relevantes tenemos:

- Escrituras de constitución.
- Patente(s) de funcionamiento.
- Patentes de productos y marcas registradas.
- Formulas secretas.
- Registro e inscripción ante autoridad de vigilancia.
- Reporte de accionistas.
- Actas de asambleas, junta directiva y demás actas.
- Soportes de propiedad de activos.
- Libros contables.
- Planos y escrituras de propiedad. entre otros.

**Nota:** este tipo de información documental se debe conservar en un mismo sitio de alta seguridad y su retención es permanente.

## **2). Documentos importantes**

Son aquellos que respaldan una actividad administrativa, contable, financiera u operativa. Para garantizar su conservación se recomienda almacenarlos en medios diferentes al papel, puede ser en medio electrónico y crear sistemas ágiles de recuperación que agilicen su consulta.

Su clasificación y conservación debe ser objetiva, pues solo debe retenerse lo que se considere de valor futuro o respaldo legal, por ejemplo, facturas, cuentas de cobro, registros de ventas, estados financieros... entre otros.

**Nota:** por normatividad, su conservación debe ser entre cinco (5) y veinte (20) años.

## **3). Documentos útiles**

Son aquellos que sirven de apoyo a la gestión administrativa, financiera u operativa. Su clasificación y destrucción debe aplicarse permanentemente, ya que solo sirven como respaldo temporal. Entre estos documentos encontramos correspondencia general, copias contables, copias de facturas y demás copias y documentos sin trascendencia.

**Nota:** se pueden conservar por un (1) año y máximo dos (2).

### **2.1.3.3 Políticas de retención y descarte de documentos.**

**(Gómez W., 2012).** Entramos en esta parte a determinar las cuatro (4) políticas y procesos generales que debemos considerar para ejecutar una buena conservación (retención) o descarte (destrucción) documental.

#### **A. Análisis de recolección de la información**

**(Gómez W., 2012).** Para desarrollar una adecuada tabla de retención y descarte de documentos debemos, inicialmente, tener en cuenta los siguientes aspectos con respecto a la información:

La política administrativa empresarial y su proyección.

Normas legales vigentes sobre conservación de documentos para efectos fiscales, contables y probatorios, definidos en decretos, leyes y códigos.

Las clases de documentos: vitales, importantes y útiles.

- Frecuencia de la consulta.
- Copias existentes en el procedimiento.

#### **B. Proceso general para conservar documentos**

(Gómez W., 2012). Aplicando la metodología establecida en el manual de procesos y procedimientos, desarrollamos a continuación el proceso general, así:

### C. Estudio de documentos

(Gómez W., 2012). Con el propósito de que sirva como soporte para el análisis de los diferentes documentos de una empresa, en cuanto a su estructura, elementos que lo componen, origen, destino, tiempo y modo de conservación, elaboramos a continuación el formulario (tabla) para el estudio de documentos, el cual se requiere para la construcción de un manual básico de archivo, que más adelante se detalla.

**Cuadro 1.** Formulario para el estudio de documentos

Empresa (Razón social)										
Nombre del documento	Para que se utiliza (proceso-procedimiento)	Marque con X los elementos que la integran	Indique a dónde envía el origina# y las copias	Periodo de conservación en años (según documento)			Guardado en medio electrónico		Destruído	
				Archivo de oficina	Archivo central	Tiempo total	Si	No	Si	No
Ejemplo: Recibo de caja menor		C								
		1								
		2								
		3								
		4								

Fuente: Gómez William (2012)

### D. Retención de documentos

(Gómez W., 2012). Mediante el formulario, que a continuación desarrollamos, obtenemos información puntual sobre la composición, período de tiempo y

modo de conservación de cada documento utilizado en la empresa o que llegue del exterior.

**Cuadro 2.** Formulario para la retención de documentos

<b>Empresa (Razón social)</b>							
Dependencia: _____				Fecha elaboración: _____			
Elaborado por: _____							
Nombre del documento	Presentación del documento*	Periodo de retención ( en años)**			Guardado en medio electrónico		observaciones
		Archivo		Total	Sí	No	
		Oficina	Central				
Ejemplo: Recibo de caja menor							
XXXXXXXXXX							
YYYYYYYYYY							

Fuente: Gómez William (2012)

### 2.1.3.4 Almacenamiento documental

#### A. Generalidades y objetivos

( **Cianfrani Ch., 2011**). Se debe tener presente que el objetivo general de los medios de almacenamiento documental va desde la conservación, prestar seguridad y consulta ágil y eficaz de documentos importantes, reducción del espacio físico y/o electrónico sin pérdida de información.

En lo referente a las aplicaciones en gestión de documentos, va un fuerte competidor a la microfilmación, esto es, el almacenaje magnético-óptico y la digitalización documental, probablemente un período de tiempo indefinible, asumirá el control de estos documentos empresariales. Si bien es cierto que el uso de los actuales sistemas electrónicos de almacenamiento ofrecen posibilidades, también se debe advertir el riesgo que se corre con los archivos por el afán de lograr estos beneficios, ya que pueden cometerse errores al pensar que toda la documentación archivada es susceptible de ser almacenada en cualquier medio electrónico u óptico-magnético, sin importar su organización, su estado o situación documental.

En la empresa, el comité de archivo, el archivista y los auxiliares responsables deben garantizar que la implementación del proceso de almacena documental, tendrá efectos positivos para la entidad y que se obtenga beneficios por un eficiente ahorro de recursos, en todo caso, parte la aplicación de los fundamentos archivísticos que garanticen la pro del patrimonio documental.

## **B. Concepto de almacenamiento documental**

( **Cianfrani Ch., 2011**). El almacenamiento documental lo podemos identificar como la aumentación de una serie de procedimientos técnicos y lógicos que tienen como finalidad la protección, preservación y conservación de la información, soportados en medios técnicos universalmente aceptados, los cuales podemos citar los siguientes: archivos físicos organizados, filmación, memorias USB, CD, DVD, discos duros y, más recientes "La nube" virtual.

## **C. Medios de almacenamiento documental**

( **Cianfrani Ch., 2011**). Las técnicas de almacenamiento documental son variadas y las alternativas aumentan en la medida que avanzan los desarrollos tecnológicos. En la actualidad se cuenta con sistemas de almacenamiento documental completamente tecnificados e integrados, como es el caso de los computadores integrados en la red por medio de bases de datos y la virtualidad, que permiten minimizar, a cuestión de segundos, los tiempos de acceso a la información que se requiere. Sin embargo, es importante resaltar que se siguen utilizando medios que son irremplazables como los archivos físicos (papel) y la microfilmación.

A continuación, realizamos una breve descripción de los medios de almacenamiento más usuales, así:

#### **D. Archivo físico documental**

( **Cianfrani Ch., 2011**). El archivo en medio de almacenamiento físico, fue el primero que se utilizó y se sigue utilizando en la actualidad, bajo una serie de parámetros técnicos y organizacionales, teniendo como soporte medios lógicos como las bases de datos y archivos de consulta sistematizados, enmarcados en la función SENO, es decir:

S = Seguridad.

E = Estética.

N = Normatividad.

O = Operatividad.

#### **E. Microfilmación**

( **Cianfrani Ch., 2011**). La microfilmación es un medio de almacenamiento documental en películas fotográficas, que utiliza diversos grados para la reducción de imágenes, por lo que requiere aparatos ópticos para su ejecución y observación. En otras palabras, los microfilms son imágenes reducidas mediante sales de plata de 16, 35, 70, y 105 mm de ancho, adoptando la presentación final

mediante micro formas, las cuales dependen de las características y uso que se quiera dar a la información, siendo las más comunes: el rollo, el cartucho, los casetes y las micro fichas.

## **F. Computadores y nube virtual**

( **Cianfrani Ch., 2011**). Los CD, DVD, memorias USB, discos duros y otros elementos de alta tecnología, son las últimas técnicas de almacenamiento documental, las cuales permiten manejar grandes volúmenes de información simultáneamente por procesos de digitalización ópticos. Igualmente, permiten la consulta en red y tienen la ventaja de que el sistema se puede estar actualizando y consultando a la vez, ya que constan de módulos de procesamiento independientes. También presentan la posibilidad de enlazar la microfilmación convencional con esta tecnología de digitalización de imágenes.

Es importante tener en cuenta que toda la información almacenada en estos medios, es posible imprimirla en diferentes tipos de impresoras de gran rapidez y alta resolución, lo que nos garantiza imágenes supremamente claras y nítidas, tanto como los originales.

Por último, tenemos el almacenamiento en la "nube virtual", que mediante el uso de internet nos permite el almacenamiento ilimitado de documentos con un alto grado de confiabilidad y agilidad para la consulta

### **2.1.3.5 Análisis y diseño del medio de almacenamiento**

( **Cianfrani Ch., 2011**). Esta etapa es definitiva para tomar la determinación en cuanto al o los medios de almacenamiento que se van a implementar y debe ser desarrollada por profesionales en el área, ya que si no se realiza de esta manera, se corre el riesgo de establecer un sistema no correspondiente a las necesidades, lo que podría conllevar a la pérdida de la inversión realizada y al agravamiento o continuidad de la

problemática en el manejo de los archivos documentales. Por lo tanto, planteamos a continuación la metodología que se debe seguir:

#### **A. Análisis del medio de almacenamiento**

( **Cianfrani Ch., 2011**). Consiste en analizar y conocer todos los requerimientos que conlleven a buen término el proceso, para lo cual es importante tener en cuenta los siguientes elementos:

- Estado actual de los archivos.
  - Sistema de organización.
  - Volumen de archivos a almacenar
  
- Necesidades y requerimientos de información.
  - Planeación y proyección del sistema o sistemas posibles.

Una vez efectuado el análisis y tomada la determinación sobre el o los medios de almacenamiento documental más óptimos para la empresa, se procede con el diseño del sistema.

#### **B. Diseño del medio de almacenamiento documental**

( **Cianfrani Ch., 2011**). Esta labor debe ser desarrollada por personal experto en estas actividades, ya que de un adecuado diseño depende el buen funcionamiento del sistema a implementar. Para ejecutar esta labor, se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Volumen de documentación a almacenar.
- Medios de almacenamiento a utilizar.
- Sistemas a implementar (procesos y procedimientos)
- Equipos requeridos (cantidades y grados tecnológicos)
- Sistema de recuperación y consulta (usuarios)

- Sistema de actualización de información.
- Grado de seguridad del sistema.
- Confiabilidad para la recuperación.

Definidos estos parámetros, se procede con la implementación y puesta en marcha del sistema definido como medio de almacenamiento documental. Es importante resaltar que, cuando se diseña en forma errónea un medio de almacenamiento documental, se presenta la pérdida de los esfuerzos y recursos económicos, ya que lo importante de estos diseños es que proporcionen rapidez en la consulta y garanticen la seguridad de la información almacenada.

#### **2.1.3.6 Procesos de sistematización en el almacenamiento documental**

( **Cianfrani Ch., 2011**). Los avances tecnológicos de la informática, nos permiten agilizar y optimizar todos los procesos y procedimientos requeridos para un adecuado almacenamiento documental; por lo tanto, se debe dotar a la dependencia de archivo de una buena herramienta tecnológica (computador) ya que con su adecuado uso, el archivista puede organizar la información, procesar su contenido y entregar a los usuarios, en forma Integral, ágil y confiable, el o los elementos documentales que reposan en su dependencia.

Par lograr estos propósitos, es necesario tener en cuenta los siguientes procedimientos:

- A.** Realizar el análisis del sistema computarizado a implementar para el manejo del archivo (software y hardware).
- B.** Efectuar la captura de la información contenida en el archivo, teniendo en cuenta que sea la que en realidad amerita ser almacenada en el sistema, teniendo cuidado de definir los procedimientos de captura y almacenamiento.

**C.** Ejecutar el procesamiento de la información que hace parte del contenido del archivo, utilizando sistemas lógicos de guarda, conservación y recuperación soportados en adecuadas bases de datos divididas en módulos para manejo y consulta de la información procesada.

**D.** Garantizar que la información contenida en el archivo sistematizado, sea rápida, confiable y oportuna, ya que es de vital importancia para los usuarios internos y externos del archivo documental.

**E.** El procesamiento sistematizado de los archivos documentales, sin duda alguna, presenta importantes ventajas, entre las cuales destacamos las siguientes:

- El reducido tiempo de respuesta.
- El acceso únicamente a la unidad documental requerida.
- El direccionamiento exacto de la información requerida.
- El fácil manejo de grandes volúmenes de archivo.
- La fácil consulta de archivos grandes y complejos.
- La posibilidad de la selección y descarte documental.
- La elaboración y manejo de tablas correlacionadas de retención y descarte.
- La organización lógica de los archivos.
- La organización logística y física del área de archivo.

**A. Utilización y enlace de los diferentes medios de almacenamiento.**

( **Cianfrani Ch., 2011**). La actual tecnología nos permite utilizar y enlazar todos los medios de almacenamiento documental en forma simultánea y sin ningún impedimento, lo que permite que los enlaces se puedan generar desde el mismo documento físico (microfilmado o digitalizado) para ser transportado a

un sistema de base de datos donde se almacena para su consulta por medios electrónicos.

Es importante tener en cuenta que los procedimientos de enlace de medios de almacenamiento, deben corresponder al resultado de un minucioso estudio que garantice la confiabilidad, la rapidez y la conservación de la información y, por lo tanto, no generen enlaces innecesarios, como por ejemplo, enlazar documentos microfilmados que se consultan cada año, con sistemas de bases de datos activas de consulta permanente.

### **2.1.3.7 Sistema de ordenación**

( **Cianfrani Ch., 2011**). El problema básico que se presenta para la clasificación y ordenación de documentos, son las formas variadas como pueden presentarse las preguntas del usuario para tener acceso a un documento, tales como: por su forma, por la fecha, por el origen, por el nombre del autor, por el tema contenido, por el sitio de origen, por la nacionalidad, por la empresa que lo respalda, entre otras. Lo ideal sería tener un sistema de respuesta a todas las forma como se presentan las preguntas, pero esto resultaría, aparte de costoso, muy engorroso; por lo tanto, el clasificador-ordenador debe valerse de criterios técnicos de ubicación física, agrupando y utilizando medios auxiliares como: ficheros, colores, planos de distribución, niveles de estanterías, módulos, entre otros, que le permitan cubrir con agilidad las formas frecuentes de preguntas.

#### **A. Ordenación de unidades**

( **Cianfrani Ch., 2011**). Para aplicar este sistema, se invierte el nombre del individuo, poniendo primero el apellido o apellidos, luego el nombre o inicial y en tercer término el nombre intermedio (segundo nombre o inicial), indicando la inversión con una coma.

## **B. Formas abreviadas**

( **Cianfrani Ch., 2011**). Para el ordenamiento de formas abreviadas, debemos aplicar las siguientes reglas:

- 1). Las iniciales deben ordenarse como si fueran palabras, es decir, deben ir siempre primero que palabras más largas que comienzan por la misma letra.
- 2). Las siglas, al igual que las abreviaturas, se consideran como palabras completas al ordenar alfabéticamente. En los nombres expresados por siglas, se recomienda archivar bajo la sigla y escribir bajo ella entre paréntesis, el nombre que la representa.
- 3). Las iniciales invertidas que representan nombres de autores, se ordenan alfabéticamente junto con otras iniciales. Para esta ordenación, no se tendrá en cuenta la forma invertida ni la puntuación.
- 4). El apóstrofe 'S indicando posesión en nombres singulares del inglés, no se considera al ordenar alfabéticamente ni al archivar. La letra S que precede al apóstrofe S' indicando posesión en nombres plurales del inglés, sí se considera al ordenar alfa y al archivar
- 5). Las abreviaturas, tales como: Ltda., Inc., Co., Bros., Corp., Cía., Sucrs., Hnos., y cualquier otra abreviatura cuyo significado se conozca en el nombre del individuo, sociedad o institución, se consideran como palabras completas y no abreviadas al ordenar alfabéticamente.

### **2.1.4 Manual básico de archivos**

(**Palavacini J., 2011**). Por la importancia que tiene la conservación de la memoria de una empresa, entramos a desarrollar, para que sea tenido como medio de referencia y consulta, un Manual básico de archivo, donde se plantean los objetivos y políticas que son de aplicación general; para pasar

luego a identificar, fundamentados en la metodología del Manual de procesos y procedimientos, una serie de procesos y documentos soporte que, por sus características universales, se deben tomar como una guía básica general, ya que cada empresa, dependiendo de su conformación, tamaño, objetivos y de estructuración tecnológica, debe implementar su propio proceso para administración de archivos.

#### **2.1.4.1 Objetivos generales**

**(Palavacini J., 2011).** Establecer un procedimiento general de archivo, mediante el cual se clasifiquen los documentos en forma tal que se facilite su localización de manera rápida y eficiente.

Fijar normas para eliminar en tiempo oportuno todos aquellos documentos innecesarios e inactivos; de modo que los documentos activos no sean conservados en los archivos corrientes (oficinas) más del tiempo necesario.

Proteger a la empresa contra la pérdida de su memoria por el extravío de documentos importantes y vitales.

Definir normas y establecer procesos sobre la manera de tramitar y usar los formularios que sirven de soporte, que más adelante se relacionan.

#### **2.1.4.2 Política general y clasificación**

**(Palavacini J., 2011).** Es fundamental para cada empresa mantener un programa efectivo de administración de archivos que permita ahorrar espacio y reducir al mínimo el costo que representa la conservación de documentos y expedientes. Como el sistema de archivo debe ser centralizado para todos aquellos documentos que ya no son de uso frecuente en cada oficina o dependencia, entonces identificamos y definimos las dos clases de archivo, a saber:

## **A. Archivo corriente**

**(Palavacini J., 2011).** Es aquel que se conserva, por un periodo de tiempo predeterminado, en la respectiva oficina y está conformado solamente por aquellos documentos que sean esenciales para el eficiente manejo de cada asunto y de los documentos que por ser de uso o consulta frecuente, deban mantenerse a la mano. La conservación de archivo inútil y de material inactivo en las oficinas, aumenta los costos del archivo, ocupa espacio valioso y genera confusión; por lo que se hace necesario aplicar las normas y procesos para su traslado oportuno al archivo central.

## **B. Archivo central**

**(Palavacini J., 2011).** Está constituido por un área de almacenamiento asignada para conservar los archivos semiactivos e inactivos, ya que se trata de archivos cuyo poco o nulo movimiento, no justifica su permanencia en la dependencia a que pertenecen, pero que deben preservarse para consulta ocasional o para cumplir con los requisitos legales.

### **2.1.4.3 Jefes de área**

**(Palavacini J., 2011).** Los jefes de las diferentes dependencias en las cuales se mantenga archivo corriente, son responsables de:

- Hacer llegar periódicamente al archivo central los documentos que ya no se requiera conservar por más tiempo en las oficinas a su cargo, debido a la poca o nula frecuencia con que son consultados.
- Velar por la correcta elaboración de las planillas para remisión de documentos al archivo central, ya que de este eficiente procedimiento dependerá en alto grado la buena calidad del futuro servicio.

- Determinar en qué caso se debe conservar un documento o expediente por más tiempo del señalado en el formulario para retención de documentos.

#### **2.1.4.4 Archivista (encargado del archivo central)**

**(Palavacini J., 2011).** Es responsable de:

Prestar un servicio rápido y eficiente cuando se le solicite algún documento.

Velar por la adecuada conservación y seguridad de los documentos que se le encomiendan sin importar el o los medios en que se encuentren plasmados.

Controlar y estar pendiente de los documentos prestados, a fin de que estos sean devueltos en tiempo razonable al archivo central.

#### **2.1.4.5 Empleados en general**

**(Palavacini J., 2011).** Los empleados que soliciten documentos al archivo central, son responsables de:

Conservar los documentos en el mismo estado en que se los facilitaron.

Responder por la seguridad de los documentos.

Hacerlos llegar oportunamente al archivo central, tan pronto como hayan sido desocupados.

#### **2.1.4.6 Asesor de control interno**

**(Palavacini J., 2011).** Será responsable, además de cumplir con sus funciones como miembro del comité de archivo, de:

- Verificar personalmente que los documentos a desechar, sean incinerados o destruidos en los términos previstos en el procedimiento correspondiente.
- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los procedimientos para manejo de archivo, de acuerdo con sus planes de trabajo o a solicitud del gerente.
- Efectuar control y propender por que se cumpla con la normatividad legal e instructivos internos sobre administración y manejo de archivos.

#### **2.1.4.7 Comité de archivo**

**(Palavacini J., 2011).** Será responsable de:

Mantener actualizado el "Programa General de Conservación de Archivos" (ver procesos básicos).

Definir el tiempo de retención de los documentos y dar su aprobación en el "Acta para Destrucción de Archivos" (ver procesos básicos), para que estos sean destruidos, incinerados, vendidos o donados.

Decidir qué documentos debe ser sistematizado y/o conservado por medios paralelos alternativos.

Mantener información actualizada sobre las reglamentaciones legales que se relacionen con la conservación y destrucción de archivos.

**Nota:** la conformación del comité de archivo es propia de cada empresa. Para esta guía lo conformamos de acuerdo con la Estructura Organizacional planteada, así:

- Jefe Administrativo y Financiero.
- Asesor de Control Interno.

- Asesor Jurídico.
- Archivista.

#### **2.1.4.8 Procesos básicos**

(Palavacini J., 2011). A continuación se detallan los procesos básicos generales que se deben tener en cuenta para el buen funcionamiento de la administración de archivos.

#### **2.1.4.9 Conservación y destrucción de archivos (tiempos)**

(Rosado N., 2013). Por ser de relevante importancia, traemos como ejemplo y marco de referencia el cuadro para un departamento de contabilidad. En todo caso, será cada empresa quien en última instancia establezca las políticas al respecto, sin desconocer las normas legales.

#### **A. Conservación en el archivo central**

(Rosado N., 2013). La ejecución de este proceso debe enmarcarse dentro de las siguientes instrucciones:

Por cada folder, libro o grupo de documentos, el archivista abrirá una tarjeta de kárdex (física y/o sistematizada), en la cual se anotara, entre otros datos, el número de la correspondiente carpeta.

Salvo cuando las características físicas no lo permitan, los documentos se conservarán en carpetas o folder A-Z en el archivo central. Dentro de las carpetas irán los documentos en la misma forma como son recibidos de las dependencias, es decir, conservando los mismos fólder o grupos de documentos que se encontraban archivados en las oficinas. Esto significa que el archivo central no reclasificará los documentos, ni desbaratará fólder o legajos, salvo que después de su revisión lo considere necesario.

Para aquellos documentos que por sus dimensiones no se pueden archivar en carpetas o A-Z, se asignará un espacio especial dentro del local del archivo central. Estos documentos también tendrán su respectiva tarjeta y número de identificación.

El nombre que para cada folder, A-Z, libro o grupo de documentos aparezca en la remisión de documentos, será el mismo que figurará en la tarjeta de kárdex del archivo. Por lo tanto, las dependencias deberán titularlos de acuerdo con el procedimiento para facilitar su localización, ya que las tarjetas en el kárdex estarán ordenadas alfabéticamente.

## B. Destrucción de archivos

Para este propósito, se desarrolla a Continuación la planilla a aplicar acompañada de instrucciones generales, así:

**Cuadro 3.** Acta para destrucción de archivo

<b>Empresa (Razón social)</b>			
Descripción	Fecha:	Acta n°	Hoja n°
	Período a que se refiere	Carpeta n°. ____	de
			Observaciones
Hágase una completa descripción de los fólder, libros y/o documentos en la misma forma en que aparecen en la tarjeta y en la remisión de documentos al			
Se autoriza disponer de estos documentos de la siguiente forma: Incinerar                      Destruir	Archivista:		
Vender      Donar	Firma:		
Comité de archivo: Nombres:	Los documentos arriba relacionados frieron: Incinerados                      Destruídos_                      Vendidos		
Firmas	Donados _____		
	Firma archivista                      Firma control Interno		

**Fuente:** Palavacini Jaime (2011)

### C. Instrucciones generales

( Rosado N., 2013). Este formato será elaborado por el responsable del archivo central (Archivista) y en él se hará la relación de los documentos cuya destrucción va a ser sometida a consideración del comité de archivo.

Llevará la firma del archivista como responsable de que los documentos que van a ser dados de baja no tienen ya ninguna validez individual ni grupal. En el mismo sentido, llevará las firmas de los miembros del comité de archivo.

### D. Entrega de documentos

Para este propósito, se desarrolla a continuación la planilla a aplicar acompañada de instrucciones generales.

#### Cuadro 4. Solicitud de documentos al archivo central

Empresa (Razón social)	
Solicitante:	
Fecha:	
Departamento:	
Dependencia:	
Documento(s) solicitado(s)	
Quien envía: Nombre:	Quien recibe: Nombre:
	Firma
Firma	

Fuente: Palavacini Jaime (2011)

### E. Devolución de documentos

(Rosado N., 2013). Para este propósito, se desarrolla a continuación la planilla a aplicar acompañada de instrucciones generales.

## **F. Instrucción general**

(Palavacini J., 2011). Este documento es de uso exclusivo por parte del responsable del archivo central (Archivista). Como el formulario lo indica, lo usa para devolver al remitente aquellos documentos que presentan irregularidades en su trámite, soporte o composición.

### **2.1.5 Manual para el control de inventarios**

#### **2.1.5.1 Introducción**

(Rosado N., 2013). A modo de introducción, tengamos en cuenta el siguiente planteamiento: así se utilicen las tecnologías más avanzadas, como son los escáner lectores de códigos de barras o micro chips incorporados en los productos, el margen de error en el seguimiento, la toma general o verificación física por muestreo de inventarios, sigue estando sometida a un significativo margen de error, ya que son personas falibles las que, con estas ayudas tecnológicas, realizan el procedimiento. Entonces, el control sobre las pérdidas de inventario de productos de todo tipo y en toda clase de empresas, ha sido, es y seguirá siendo una prioridad; de ahí la importancia de contar con un sistema, como el que a continuación se plantea, que minimice el error y proporcione un mejor control.

#### **2.1.5.2 Metodología**

(Rosado N., 2013). Para el presente propósito, en horas de establecer un orden y brindar una mejor comprensión, dividimos el proceso en cuatro (4) etapas, comenzando por la de preparación, para continuar con la de

levantamiento de información de campo (pre-listados) y levantamiento físico, para terminar en una serie de conceptos, aplicaciones y beneficios.

### **2.1.5.3 Instrucciones para diligenciar el formulario**

( **Rosado N., 2013**). Antes de empezar a tramitar el formulario, lea cuidadosamente y aplique estas instrucciones, correlacionándolas con los procedimientos y procesos establecidos en las diferentes etapas que conforman el manual. Entonces tenemos:

**Empresa:** escriba la razón social correspondiente.

**Fecha:** corresponde a la fecha de la toma o comparación física.

**Control:** marca que efectúa control interno.

**N°.:** pre-numeración ascendente consecutiva en ambas partes del formulario. Se pre-numera el total de planillas que se pretende utilizar.

**H. N°.:** numeración ascendente igual en ambas partes. Se numeran de acuerdo con el paquete a utilizar por tramo.

**Sec.:** sección física donde se ubica un grupo de productos, por ejemplo: autoservicio, bodega, almacén, según el tipo de empresa.

**Tramo:** parte física de la sección donde se ubica un grupo de productos, de acuerdo con señalización o identificación previamente establecida, por ejemplo: Tramo 1, Sección, Bodega.

**Cod. Int. Plu.:** código numérico o alfa numérico paralelo determinado al interior de la empresa, que identifica el producto y puede suplir al código de barras mediante digitación manual.

**Código de barras:** símbolo acompañado de números que identifica cada producto de manera exclusiva de forma universal.

**Producto — referencia descripción:** denominación clara, concreta y precisa de cada producto, la cual debe contener: nombre, referencia, contenido, tamaño, color, talla, medida, etc., según el tipo de empresa.

**Costo Unit.:** corresponde al último costo establecido por producto, de acuerdo con el sistema interno de costeo utilizado por la empresa.

**Costo Total:** resultado de multiplicar el costo unitario por la cantidad final resultante del segundo o tercer conteo. En ningún caso por el primero.

**Venta Unitaria:** último precio de venta del producto que se captura.

**Venta total:** resultado de multiplicar la venta unitaria por la cantidad final resultante del segundo o tercer conteo. En ningún caso por el primero.

**Conteo 3:** cantidad física de un mismo producto, contado en la tercera captura.

**Conteo 2:** cantidad física de un mismo producto, contado en la segunda captura.

**Conteo 1:** cantidad física de un mismo producto, contado en la primera captura.

Ejecuto: nombre(s) del o de los responsables del conteo por planilla.

**Total \$:** resultado de la sumatoria de las filas de las columnas costo total y venta total.

**Levantó:** nombre(s) del o de los responsables de levantar la información de campo.

**Contabilizó:** nombre(s) de quien ejecuta este procedimiento.

**Liquidó:** nombre y/o firma de quien realizó los cálculos del formulario.

**Digitó:** nombre y/o firma de quien, si es del caso, digita los datos, resultados o ajustes en el sistema.

#### **2.1.5.4 Etapa de preparación**

( **Rosado N., 2013**). Al dar comienzo a esta etapa, es importante tener en cuenta y aplicar los siguientes elementos componentes del proceso:

#### **2.1.5.5 Reunión preparatoria**

( **Rosado N., 2013**). Por convocatoria de jerarquía superior, se realiza una reunión donde se desarrolla y explica la programación general y se establecen responsabilidades de grupo e individuales para ejecutar el proceso, creando un comité que será responsable de los resultados.

#### **2.1.5.6 Recurso humano**

( **Rosado N., 2013**). Se determina el personal que participará y se le establecen sus funciones y responsabilidades generales, de acuerdo con el respectivo manual, y las específicas para este proceso. En términos generales, los cargos que se deben involucrar en el proceso son:

#### **A. Cronograma**

( **Rosado N., 2013**). En la reunión preparatoria se define el cronograma de actividades que se ejecutará, teniendo en cuenta las fechas de inicio y terminación, para procedimientos como: preparación de planillas, señalización e identificación, levantamiento de pre-listados, verificación de pre-listados, realización de levantamiento físico y demás inherentes al proceso.

## B. Señalización

( Rosado N., 2013). Mediante avisos visibles se marcan o señalizan las diferentes secciones o tramos, utilizando para el efecto siglas, letras o números y/o su combinación, por ejemplo un aviso contendría: AUTO (sección autoservicio), T.R.A. (tramo A), L.1. (lado1) y, así sucesivamente. Se debe tener en cuenta que este procedimiento es paralelo a la elaboración de planillas y previo al levantamiento de pre-listados.

## C. Formularios

( Rosado N., 2013). En la reunión preparatoria, fundamentados en experiencias anteriores o por cálculo de la cantidad de productos (ítems y referencias), se determina la cantidad total aproximada de las planillas (formularios) que se van a utilizar y se procede a su impresión y pre-numeración.

### Cuadro 5. Estructura de procesos y procedimientos

<b>Proceso:</b> levantamiento de pre-listados. <b>División:</b> administrativa o mercadeo o comercial (según el caso). Documento(s) soporte: listados del sistema, planimetría de ubicación física de productos u otro(s) (según la aplicación).		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(s)</b>
01	Designa la(s) pareja(s) de empleados que se encargarán de levantar los pre-listados en el campo. Convoca y realiza reunión explicativa de todo el proceso.	Coordinador General

02	Establece un documento de control para la entrega de planillas, armando paquetes por secciones. Deja en reserva formularios, por si son requeridos.	Coordinador General
03	Entrega a la(s) pareja(s) los paquetes de formularios por secciones, quienes firman la planilla de control en señal de recibido.	Coordinador General Auxiliares
04	Coordina la metodología y secuencia de cómo se efectuará el levantamiento de información en el campo, de acuerdo con las secciones, tramos y señalización. Se desplaza con las parejas para iniciar la tarea.	Auxiliar de Coordinación (Supervisor)
05	Se desplazan a la sección y tramos asignados e inician el proceso de levantamiento de información.	Auxiliares
06	De acuerdo con las instrucciones para diligenciar el formulario, la metodología y señalización, ejecutan el levantamiento de información, anotando de manera clara, completa y legible, en las columnas y filas.	Auxiliares

Fuente: Novelo Rosado (2013)

### 2.1.5.7 Etapa de levantamiento físico

(Rosado N., 2013). Una vez ejecutado el levantamiento físico de la información del 100% de los productos que se van a inventariar, y realizada la revisión y ajustes a los formularios, se procede a la siguiente etapa (proceso) de levantamiento físico, utilizando la metodología establecida en el Manual de procesos y procedimientos.

### 2.1.5.8 Instrucciones generales, aplicaciones y beneficios

### 2.1.5.9 Instrucciones generales

(Bargallo R., 2012). A modo de complemento, para que sean tenidas en cuenta al ejecutar el proceso, se relacionan a continuación las

instrucciones y restricciones generales que se deben aplicar para ejecutar con confiabilidad y eficiencia el proceso de levantamiento físico y confrontación de inventarios.

El Coordinador General debe elaborar y disponer de una planilla que le permita ejercer un estricto control sobre la cantidad de formularios a utilizar y utilizados en el levantamiento de pre-listados y toma física de inventario, de manera tal que se garantice la no pérdida de ningún formulario, ya que una sola hoja del formulario perdida podría causar un gran desfase en el resultado final.

Una vez terminados los pre-listados, se debe adjuntar un formulario en blanco a cada paquete por tramo, para que al ejecutar la toma física se registren los productos no pre-listados, esto en razón a que entre un procedimiento y otro transcurre un lapso de tiempo en el cual pueden aparecer productos que estaban agotados o nuevos productos. Igual mente, durante el desarrollo del procedimiento de conteo físico, se debe anexar a cada paquete cuantos formularios en blanco sean requeridos para garantizar el registro del ciento por ciento (100%) de los productos.

Ninguna pareja de auxiliares podrá efectuar el segundo conteo en el tramo donde realizó el primero. Así mismo, los terceros conteos serán realizados por parejas o personas que no participaron en los primeros ni segundos conteos. Esta restricción nos garantiza un alto grado de confiabilidad.

Los terceros y definitivos conteos se realizarán únicamente para aquellos productos donde se presentaron diferencias en cantidades, tachaduras, enmendaduras o ilegibilidad, en cualquiera de los dos conteos precedentes.

#### **2.1.5.10 Aplicaciones y beneficios**

**(Bargallo R., 2012).** Mediante aplicaciones prácticas en diferentes tipos de empresas comerciales, tanto en bodega como en punto de venta, se ha

establecido que entre el primero y segundo conteo físico, el margen de error por diferencia en cantidades alcanza un promedio del 10%, lo cual se corrige con el tercer y definitivo conteo, efectuado por jerarquía superior de confianza y manejo.

En la confrontación física de inventario mediante un listado impreso del sistema o manual, persiste la posibilidad de caer en un alto margen de error, ya que el procedimiento es realizado por una sola persona (falible) mediante un solo conteo físico, donde por más ayudas tecnológicas que utilice, tiene que realizar manipulación manual.

El proceso para levantamiento físico general y/o control de inventarios por muestreo, es de aplicación en empresas comerciales tales como: grandes superficies (hipermercados), supermercados, distribuidores, almacenes, tiendas, droguerías, etc., e igualmente en empresas industriales ya que, en general, se puede aplicar a productos terminados, materias primas, insumos, muebles, equipos, enseres, útiles, papelería, entre otros.

#### **2.1.6 Introducción control de documentos según normas ISO**

**(ISO 9000:2008).** El control de documentos y de registros, es una herramienta importante para el fortalecimiento del sistema integral de la información orientado al establecimiento del sistema de gestión de calidad.

Con esto se propone iniciar el desarrollo y cumplimiento de la norma en lo relacionado con la gestión de documentos. Se considera que los documentos son de vital importancia para el desarrollo de la institución y proporcionan la información adecuada para apoyar la eficiencia de la administración en la toma de decisiones, la rendición de cuentas, etc. los documentos pueden ser usados como testimonios confiables y precisos de las decisiones y las acciones que se han documentado. Son considerados como los principios del control y las

necesidades fundamentales de un sistema integral orientado al establecimiento de los sistemas de gestión de calidad.

Así mismo la importancia de una adecuada gestión documental radica en la estandarización de la operación de los procesos, la unificación de conceptos a nivel institucional y la trazabilidad de la Gestión.

#### **2.1.6.1 Objetivo General**

**(ISO 9000:2008).** Aplicar los conceptos básicos sobre el establecimiento de control de documentos y control de registros para la elaboración y control de la documentación y el control de los registros, dando cumplimiento a lo señalado NORMA ISO, en lo relacionado con el soporte documental del Sistema de Gestión de la Calidad. Para controlar los documentos es necesario disponer de un procedimiento que determine las pautas de actuación para las siguientes tareas:

#### **2.1.6.2 Aprobación de los documentos**

**(ISO 9000:2008).** Es necesario determinar las responsabilidades de aprobación de cada uno de los documentos y la evidencia de la misma.

#### **2.1.6.3 Revisión y actualización de los documentos**

**(ISO 9000:2008).** Los documentos del sistema son documentos vivos sometidos a los cambios que se realicen en las metodologías de trabajo.

#### **2.1.6.4 Identificación de los cambios y de la versión vigente de los documentos**

**(ISO 9000:2008).** La organización debe mantener el histórico de los cambios en los distintos documentos, al mismo tiempo debe crear una metodología de identificación de las versiones (revisiones, versiones) actualizadas.

#### **2.1.6.5 Distribuir la documentación vigente para que se encuentre accesible en los puntos de uso**

**(ISO 9000:2008).** Esta distribución de documentos puede realizarse en formato físico o en formato digital, debe ser de tal forma que todas las personas tengan acceso a los documentos que sean de aplicación a sus responsabilidades en el sistema.

#### **2.1.6.6 Mantener los documentos legibles e identificables**

**(ISO 9000:2008).** Los documentos de la organización suelen estar identificados con logotipos, títulos y códigos.

#### **2.1.6.7 Control de documentos externos.**

**(ISO 9000:2008).** La organización debe controlar aquellos documentos externos que sean necesarios para el desarrollo de las actividades del sistema.

#### **2.1.6.8 Control de la documentación obsoleta**

**(ISO 9000:2008).** Cuando se realicen cambios en algún documento y se aprueba una nueva versión, la organización debe disponer de una metodología para retirar los documentos obsoletos para evitar su consulta.

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **3.1 Materiales y métodos**

### **3.1.1 Localización de la investigación**

La investigación se realizó en las empresas rectificadoras de motores, ubicadas en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, cuya ubicación geográfica es de 1° 3' 18" de latitud sur y de 79° 25' 24" de longitud oeste, a una altura de 73 msnm, el cantón cuenta con una población económicamente activa aproximadamente de 58.359 habitantes, la investigación considero las empresas rectificadoras.

### **3.1.2 Materiales y equipos**

#### **3.1.2.1 Equipo humano**

- Autor.
- Jefes de Producción de las empresas inmersas en la investigación.
- Personal entrevistado.

#### **3.1.2.2 Materiales de oficina**

• Bolígrafos	20
• Hojas (resma)	6
• Lápiz	2
• Carpetas	6
• Perforadora	1
• Grapadora	1
• Filmadora	1
• Cámara fotográfica	1

### **3.1.2.3 Equipo de oficina**

- Computadora 1
- Impresora 1
- Calculadora 1
- Flash memory 1
- Copiadora 1

## **3.2 Métodos de investigación**

### **3.2.1.1 Método analítico**

Este método se llevó a cabo con el estudio de la realidad actual, el estudio del entorno y la identidad de los procesos de documentación de las empresas involucradas.

### **3.2.1.2 Método estadístico**

Se utilizaron técnicas para instituir según datos históricos la conducta de las empresas rectificadoras de motores, y fundar la tendencia para realizar la propuesta del objetivo general.

## **3.3 Tipos de investigación**

### **3.3.1 Investigación de campo**

Se realizó la investigación en el lugar de los acontecimientos, se estuvo en contacto con los actores comprometidos del problema que se investiga.

### **3.3.2 Investigación descriptiva**

Se accedió a representar la investigación de manera que hubo la posibilidad de identificar las variables y la descripción.

### **3.3.3 Investigación bibliográfica**

Este tipo de investigación se utilizó para la revisión y obtención de información relacionada con el tema de investigación.

## **3.4 Población y muestra**

### **3.4.1 Población**

La población objeto de estudio en esta investigación fueron el personal operativo y administrativo de las empresas rectificadoras del cantón Quevedo, que en total son 89 personas distribuidas de la siguiente manera: directivos 9 personas y 80 trabajadores de planta, lo cual suma una población total de 89 personas.

### **3.4.2 Muestra**

Por considerarse la población de estudio finita, la muestra de estudio es el 100% de la misma.

## **3.5 Procedimiento metodológico**

La gestión documental en las organizaciones, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías, los ficheros o kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación.

Mediante esta investigación se determinó si las empresa objeto de estudio controlan los flujos de trabajo del proceso, capturando información desde bases de datos de producción, y otros, y enlazarlos con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas y recuperar información de cualquier lugar.

Mediante la toma de información se estableció una metodología que permitió documentar y aplicar el control de la documentación que fluye en los diferentes procesos orientados a establecer un sistema de gestión de calidad. Se basa en la edición, revisión, aprobación de documentos y control de documento obsoletos.

Para el logro de los objetivos planteados se identificaron las dependencias, encargadas de comprender las necesidades y expectativas de los usuarios para satisfacer sus demandas. Mediante aplicación de formatos planteados en las normas.

Se estableció el compromiso de la dirección en la orientación al logro de sus objetivos con altos niveles de calidad, y la participación del personal: Se requiere del involucramiento y compromiso del personal en todos los niveles de la organización.

Mediante la observación y método descriptivos se identificaron las estructuras de los procesos, a fin de mejorar el uso de los recursos y generar resultados.

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

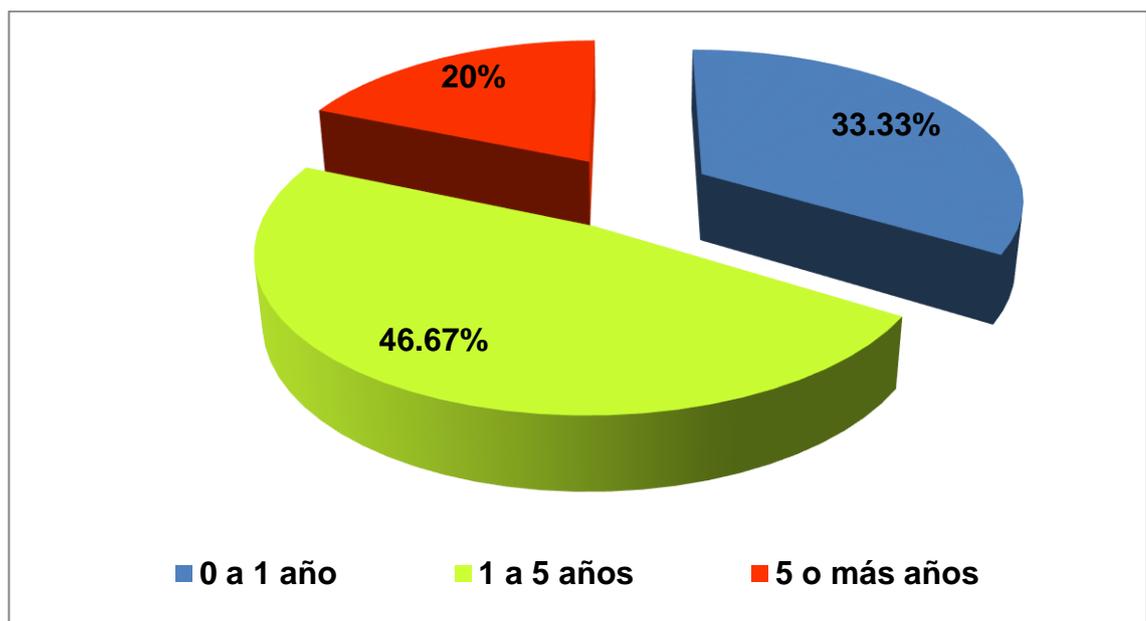
## 4.1 Resultados

### 4.1.1 Análisis de los procesos de registro y control en las empresas rectificadoras de motores

#### 4.1.1.1 Resultados de la encuesta dirigida al personal operativo de las empresas rectificadoras del cantón Quevedo

**Pregunta 1** ¿Qué tiempo tiene laborando en la empresa?

**Gráfico 1.** Tiempo que el personal de las empresas rectificadoras lleva laborando



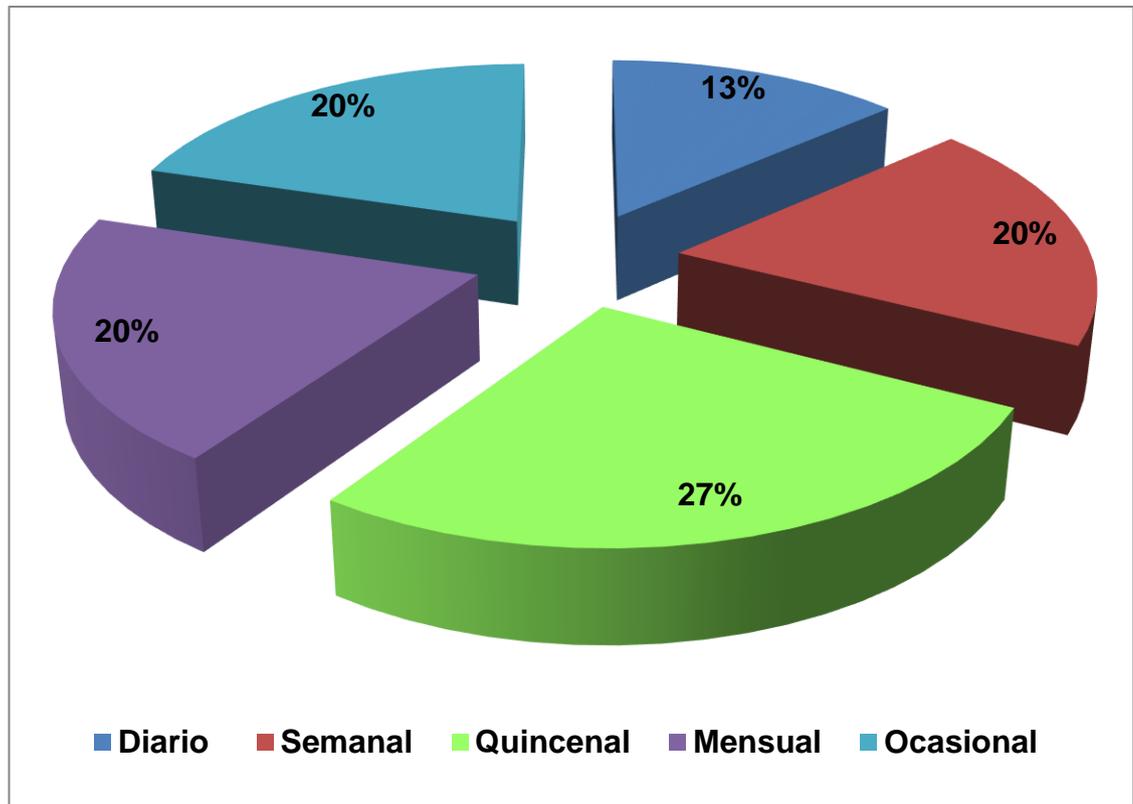
Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor (2015)

#### Análisis

De los empleados de las rectificadoras de motores el **33.33%** ha trabajado un año mientras que el **46.67%** ha trabajado de uno a cinco años y el **20%** manifestó que ha trabajado de cinco a más años (**Gráfico 1**).

**Pregunta 2** ¿Con que frecuencia se registran las actividades que realiza dentro del área de trabajo?

**Gráfico 2.** Frecuencias con que se registran las actividades que realiza dentro del área de trabajo



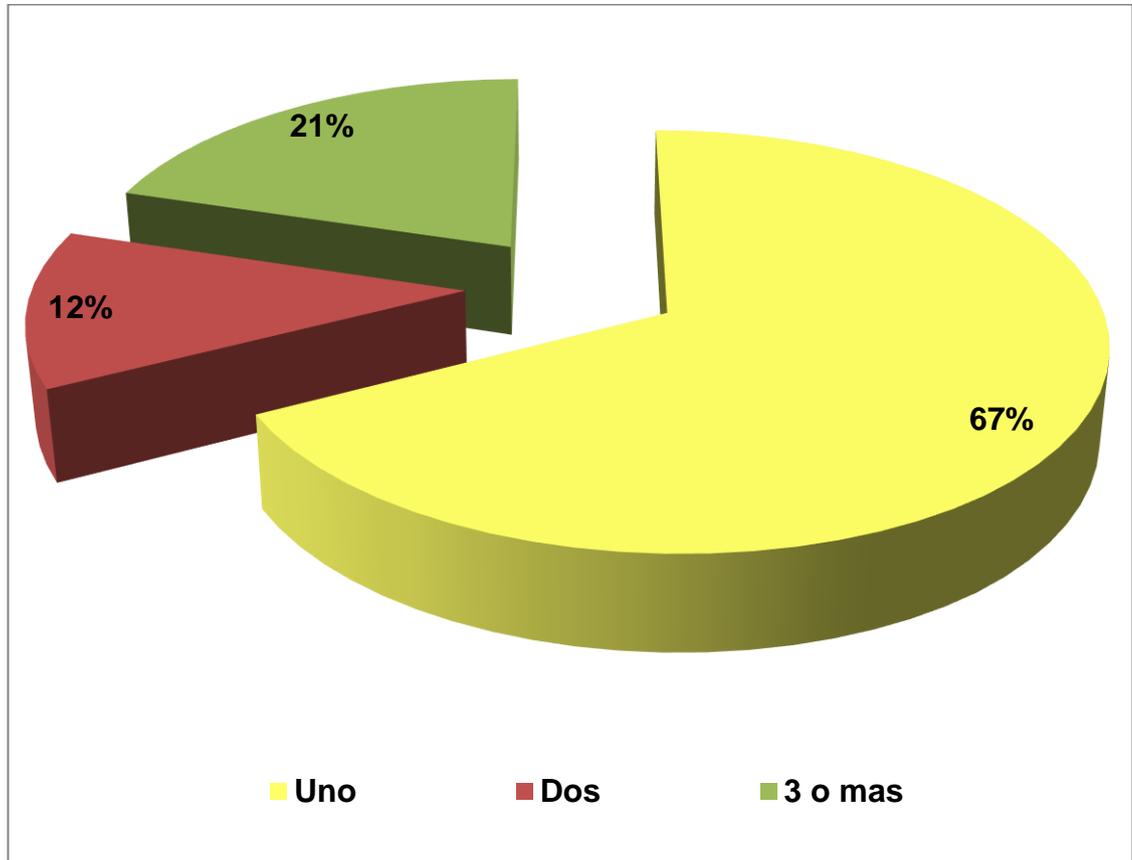
Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor (2015)

### Análisis

De acuerdo al registro de actividades que se realizan dentro de las empresas el **13%** dicen que se realizan los registros a diario, el **20%** semanal, el **27%** quincenal, el **20%** mensual y el **20%** ocasional (**Gráfico 2**).

**Pregunta 3** ¿Cuántas jornadas laborales existen en el día?

**Gráfico 3.** Jornadas laborales que existen durante el día



Fuente: Encuesta

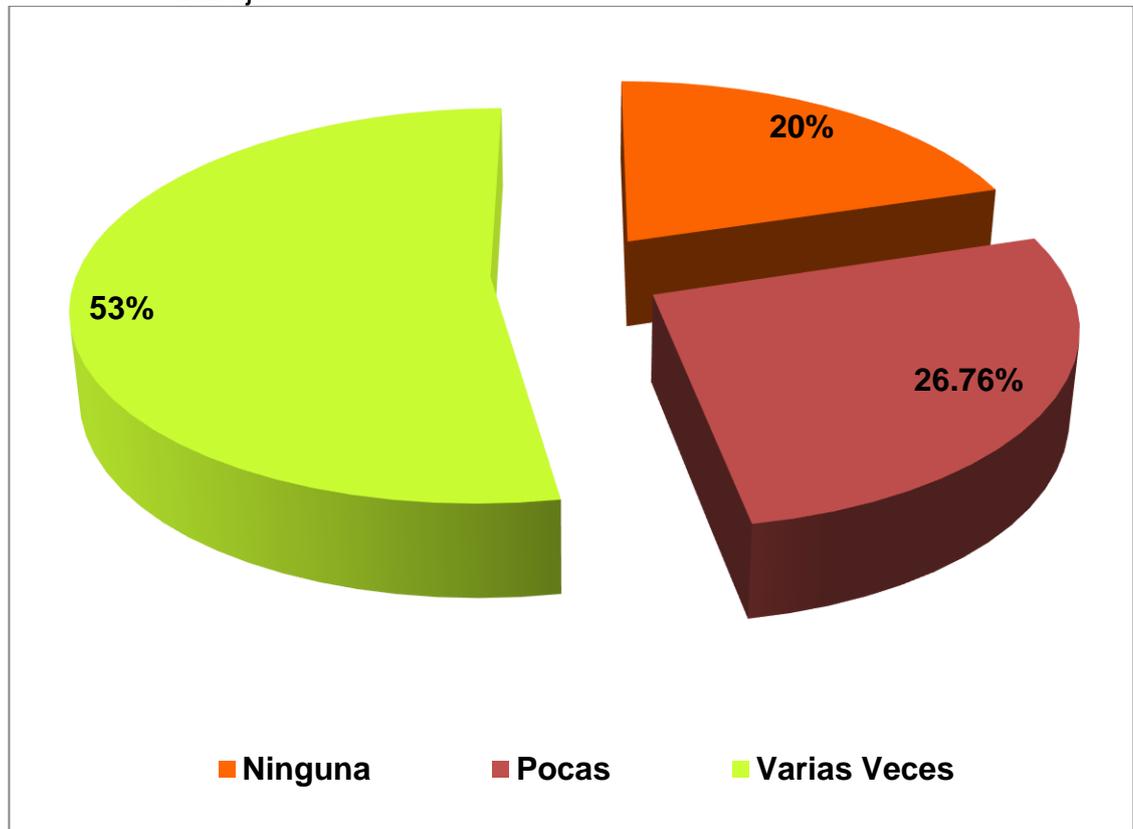
Elaborado por: Autor (2015)

### Análisis

El **67%** de las empresas encuetadas mencionan que existe una jornada laboral mientras que el 12% responden que hay dos jornadas y el **21%** indican que existen más de tres jornadas laborales (**Gráfico 3**).

**Pregunta 4** ¿Ha tenido inconvenientes o problemas al momento de registrar algún trabajo?

**Gráfico 4.** Inconvenientes o problemas surgidos al momento de registrar algún trabajo



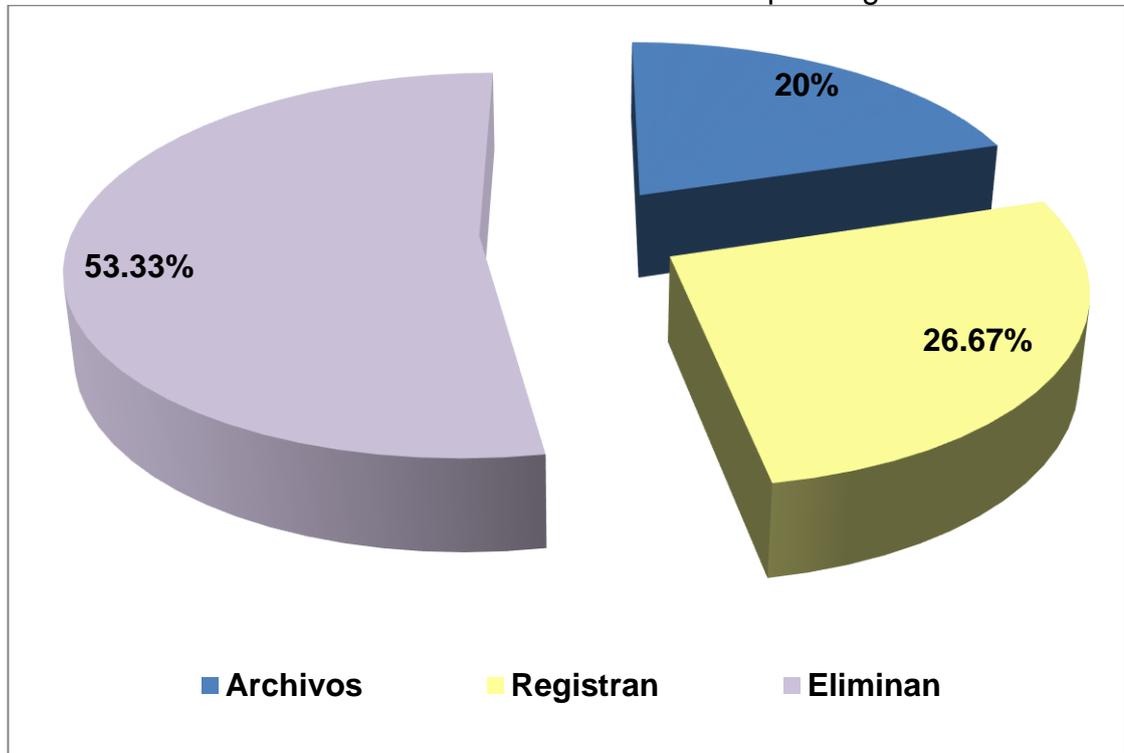
Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor (2015)

### Análisis

De acuerdo a la pregunta de la encuesta el **20%** de las empresas dice que no ha tenido inconvenientes laborales, mientras que el **26,67%** menciona que pocas veces y el **53%** dicen que han tenido inconvenientes varias veces (**Gráfico 4**).

**Pregunta 5** ¿Cuál es el destino de los documentos o información que se genera?

**Gráfico 5.** Destino de los documentos o información que se genera



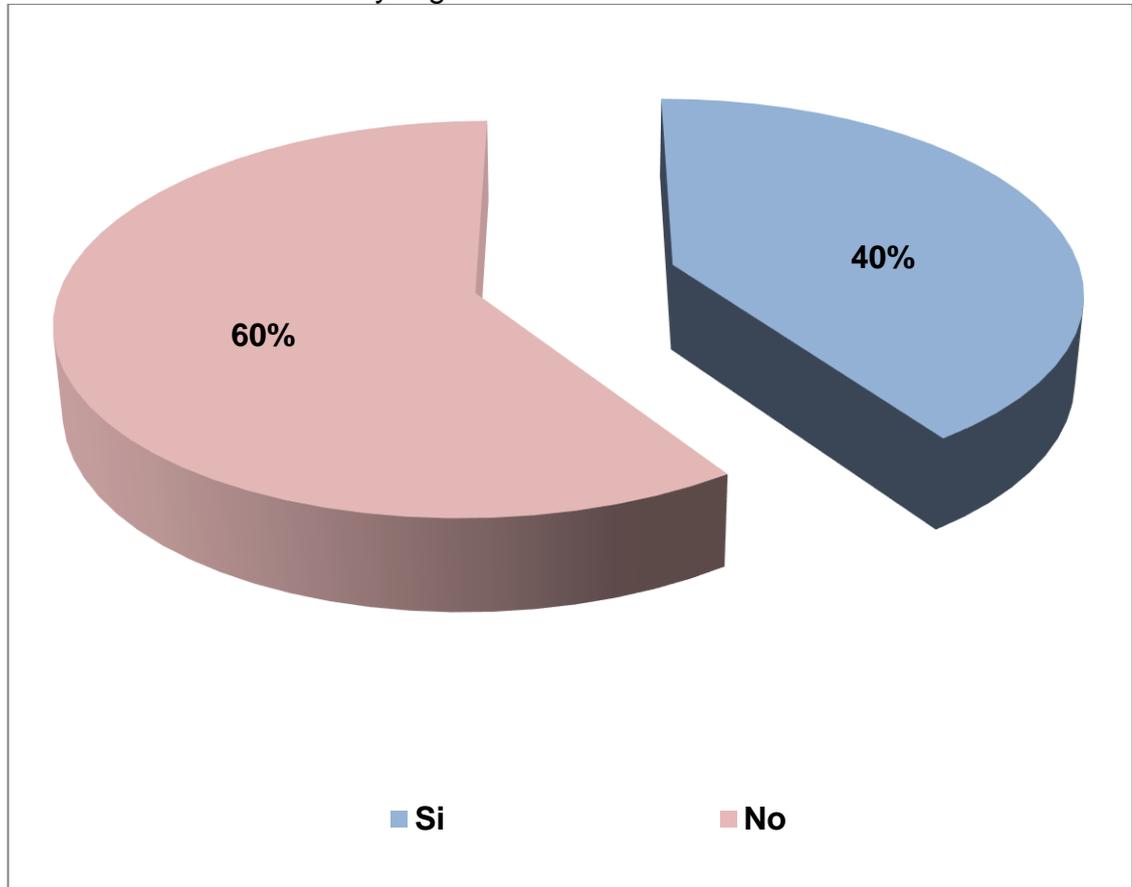
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor (2015)

### **Análisis**

En éste gráfico las empresas mencionan que el **20%** de ellas archivan la documentación, el **26,67%** registran la documentación y el **53,33%** las eliminan (**Gráfico 5**).

**Pregunta 6** ¿Existe algún procedimiento básico sobre el establecimiento de control de documentos y registros?

**Gráfico 6.** Procedimientos básicos sobre el establecimiento de control de documentos y registros



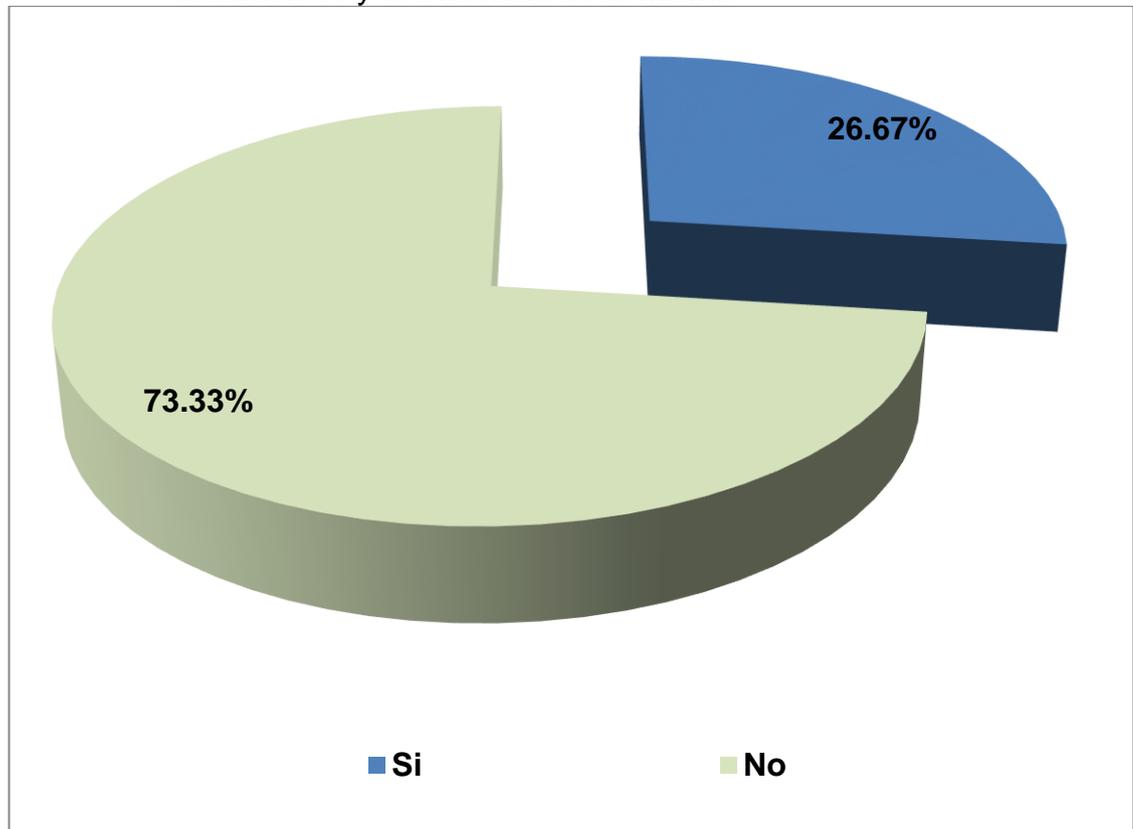
Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor (2015)

### Análisis

De acuerdo al resultado de esta pregunta de la encuesta el **40%** de las empresas respondieron que si existen procedimientos básicos para el control de documentos, mientras que el **60%** menciona que no los existe (**Gráfico 6**).

**Pregunta 7** ¿Están establecidas las responsabilidades de aprobación de cada uno de los documentos y la evidencia de la misma?

**Gráfico 7.** Responsabilidades establecidas de aprobación de cada uno de los documentos y la evidencia de la misma



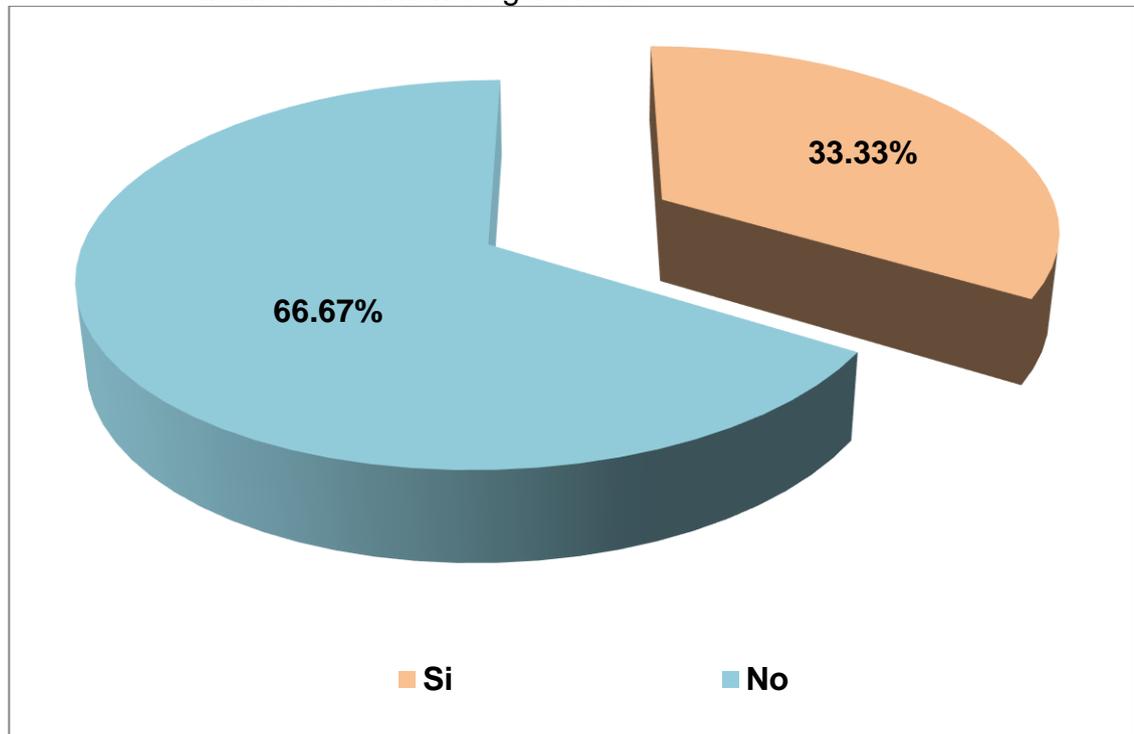
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor (2015)

### **Análisis**

De acuerdo al resultado de esta pregunta de la encuesta el **26.67%** de las empresas respondieron que si existen responsabilidades de aprobación de cada uno de los documentos mientras que el **73,33%** menciona que no existe responsabilidades (**Gráfico 7**).

**Pregunta 8** ¿La organización mantiene un histórico de los cambios en los distintos documentos generados?

**Gráfico 8.** Histórico que mantiene la organización de los cambios en los distintos documentos generados



**Fuente:** Encuesta

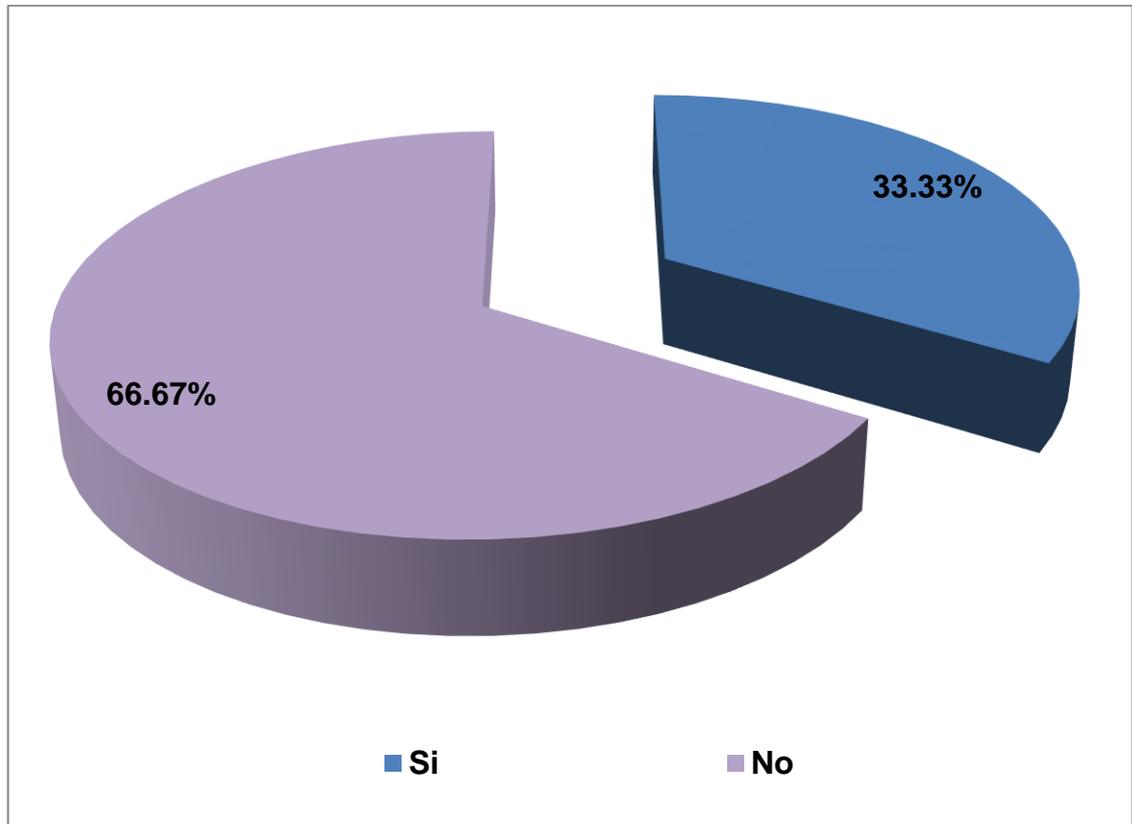
**Elaborado por:** Autor (2015)

### **Análisis**

De acuerdo al resultado de esta pregunta de la encuesta el **33,33%** de las empresas respondieron que la organización mantiene un histórico de los cambios de la documentación, mientras que el **66,67%** menciona que no se mantienen os históricos de los documentos (**Gráfico 8**).

**Pregunta 9** ¿Están definidos los procedimientos de almacenamiento en la organización?

**Gráfico 9.** Procedimientos definidos de almacenamiento en la organización



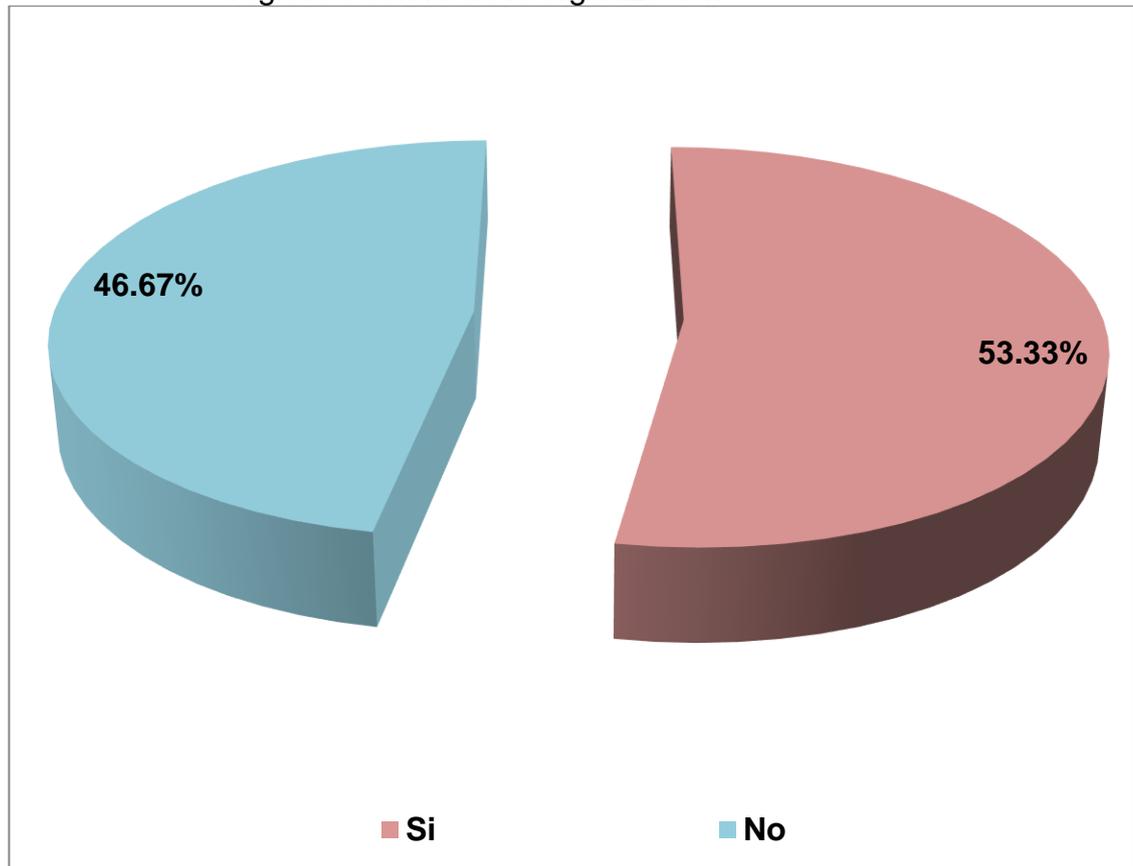
Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor (2015)

### Análisis

Según la encuesta realizada a las empresas el **33,33%** menciona que si se encuentran definidos los procedimientos de almacenamiento mientras que el **66,67%** dicen que no se definen procedimientos (**Gráfico 9**).

**Pregunta 10** ¿Conoce de alguna metodología de identificación de las versiones (revisiones, versiones) actualizadas de los documentos y registros dentro de la organización?

**Gráfico 10.** Metodología conocida de identificación de las versiones (revisiones, versiones) actualizadas de los documentos y registros dentro de la organización



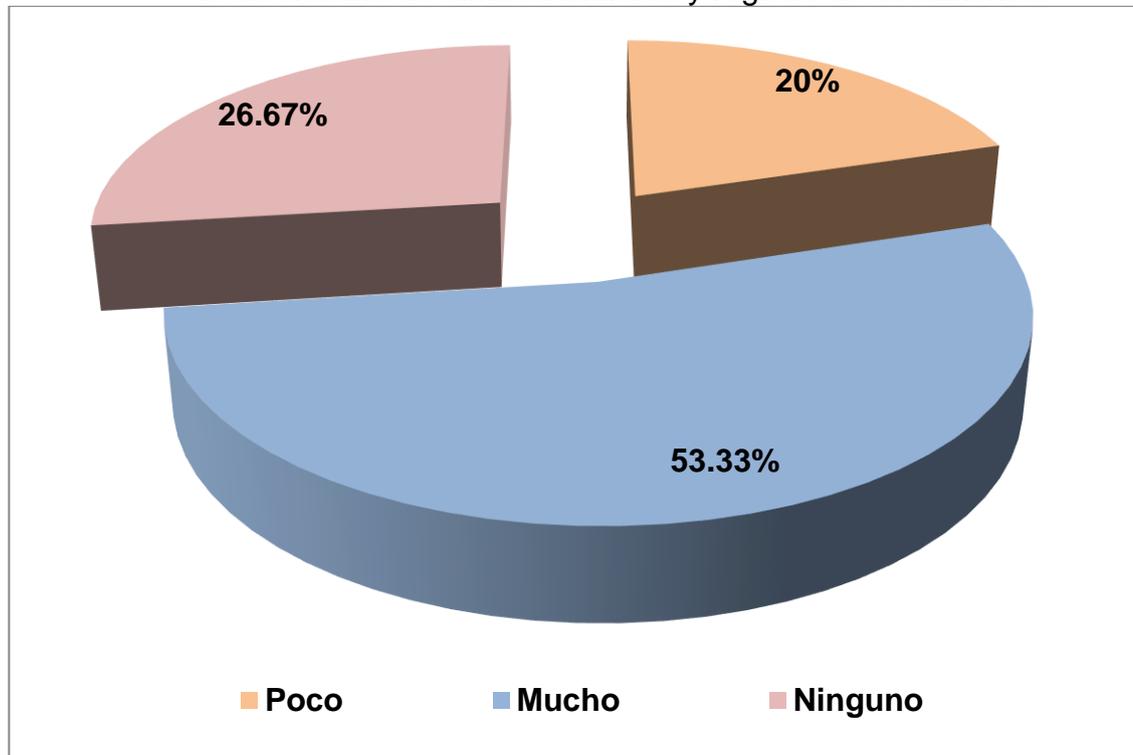
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor (2015)

### **Análisis**

Encuesta realizada a las empresas el **53,33%** menciona que si conocen metodologías de identificación actualizada de documentos, mientras que **46,67%** no conocen ninguna metodología de identificación de documentos (**Gráfico 10**).

**Pregunta 11** ¿Qué conocimiento tiene Ud. acerca de los beneficios que le da sistema de almacenamiento y registro de documentos?

**Gráfico 11.** Conocimiento que tiene el trabajador acerca de los beneficios que le da sistema de almacenamiento y registro de documentos



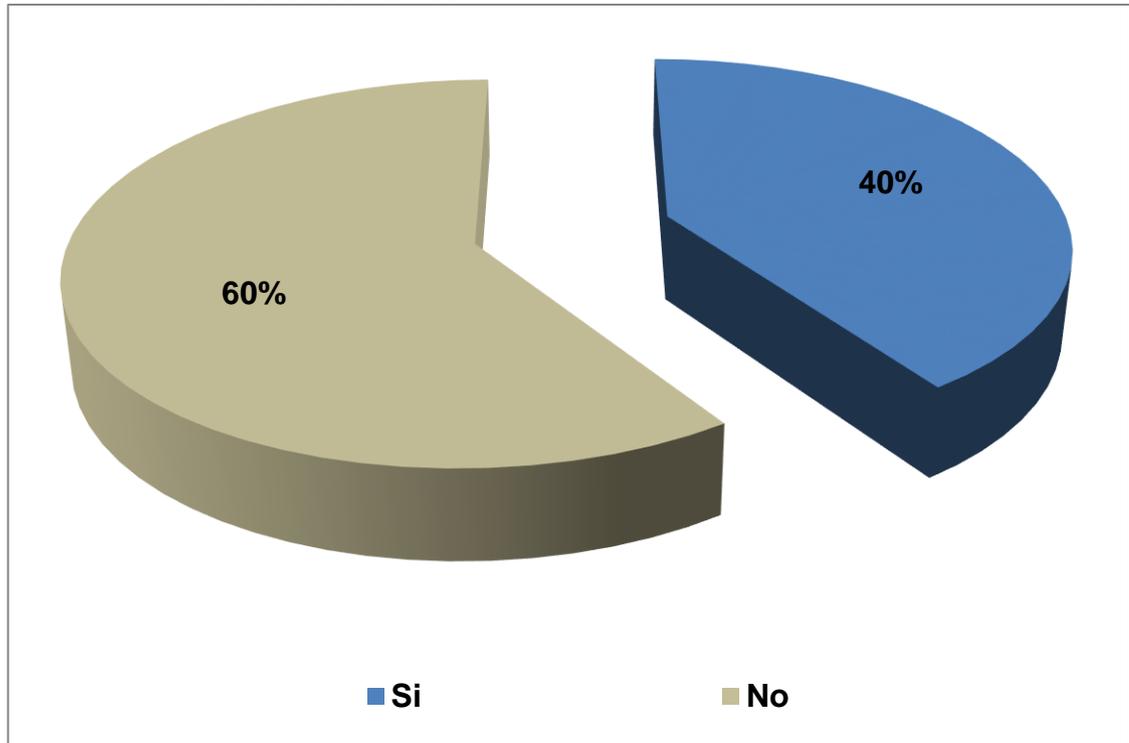
Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor (2015)

### Análisis

Según la encuesta realizada a las empresas el **20%** menciona que tiene poco conocimiento de los beneficios del sistema de almacenamiento de registros de documentación mientras que el **53,33%** si tiene conocimientos de los beneficios y el **26,67%** no tiene ningún conocimiento (**Gráfico 11**).

**Pregunta 12** ¿Existe algún formato físico o en formato digital, de tal forma que todas las personas tengan acceso a los documentos?

**Gráfico 12.** Formato físico o en formato digital que existe dentro de la organización, de tal forma que todas las personas tengan acceso a los documentos



**Fuente:** Encuesta

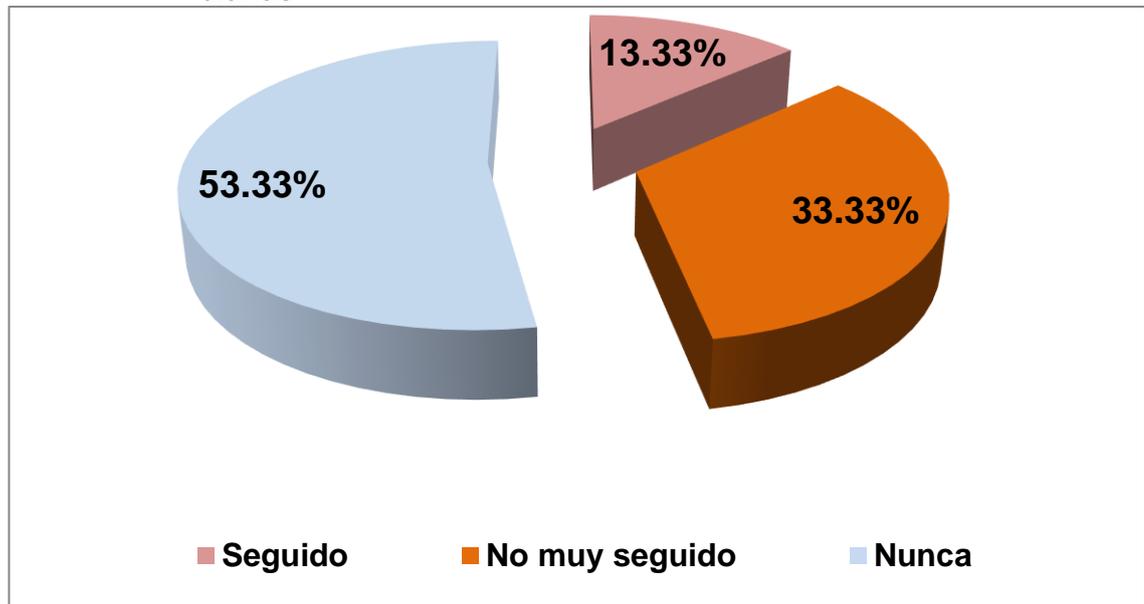
**Elaborado por:** Autor (2015)

### **Análisis**

Según la encuesta realizada a las empresas el **40%** dice que si existe formato digital para acceso a los documentos, mientras que **60%** dicen que no existen formatos para acceso a los documentos (**Gráfico 12**).

**Pregunta 13** ¿Con que frecuencia ha recibido visitas de su supervisores para verificar la existencia de registros y documentos de las labores diarias?

**Gráfico 13.** Frecuencia con la que ha recibido visitas de sus supervisores para verificar la existencia de registros y documentos de las labores diarias



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autor (2015)

### Análisis

De acuerdo a la encuesta el gráfico indica que el **13,33%** llega el supervisor muy seguido a verificar la existencia de registros y documentos, mientras que **33,33%** mencionan que llega seguido y el **53,33%** manifiestan que no llegan muy seguidos (**Gráfico 13**).

#### 4.1.1.2 FODA aplicado a las áreas de las empresas rectificadoras de motores

La encuesta realizada a los obreros de las empresas rectificadoras de motores permitió diagnosticar los factores internos (Fortalezas y Debilidades), y los factores externos (Oportunidades y Debilidades), con el objetivo de identificar las condiciones de registro y almacenamiento actuales de la empresa (cuadro 6).

**Cuadro 6. Análisis FODA**

<b>Contexto Interno</b>	
<b>Fortaleza</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación efectiva mediante distintos medios con las líneas directas de autoridad.</li> <li>• Personal Capacitado.</li> <li>• Personal Motivado a realizar las tareas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades definidas mediante procedimientos.</li> <li>• Recursos insuficientes.</li> <li>• Desconocimiento de Herramientas de planificación, análisis estadísticos, control de actividades.</li> <li>• Resistencia al cambio.</li> <li>• Poco personal administrativo.</li> </ul>
<b>Contexto Externo</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de manual de procedimiento, registro y control de documentos.</li> <li>• Clientes potenciales en aumento</li> <li>• Posicionamiento estratégico.</li> <li>• Atracción de nuevos proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad en la capacitación del personal</li> <li>• Inconformidad con Auditorías Externas</li> <li>• Inflación</li> </ul>

**Fuente:** Rectificadoras de motores

**Elaborado por:** Autor (2015)

#### **4.1.2 Lineamientos generales para el manual de las empresas**

La aplicación de los lineamientos planteados representa la obligatoriedad para las empresas dedicadas a la rectificación de motores, los mismos que se muestran en los cuadros 7, 8,9.

**Cuadro 7. Recepción de materiales y repuestos**

<b>Descripción Del Procedimiento</b>		
<b>Responsable</b>	<b>N°</b>	<b>Procedimiento</b>
Jefe de Bodega	1	Llega el proveedor a las instalaciones de la empresa para entregar los materiales solicitados.
	2	Recibe materiales, verifica que sean los solicitados de acuerdo a la orden de compra.
	3	Cuenta físicamente el material entregado por el proveedor, y revisa que estén completos y no se encuentren dañados.
	4	Ingresa el material al Área de Tránsito para la revisión de control de calidad.
	5	Proceso de Inspección de Entrada por parte de Control de Calidad.
	6	Si no está de acuerdo, los devuelve al proveedor.
Asistente de Bodega	7	Si está de acuerdo, procede a verificar los datos de la factura (cantidad, descripción de los productos, dirección y nombre correcto de la empresa)
	8	Si no son correctos los datos de la factura, la devuelve al proveedor para que la corrija.
	9	Si están correctos los datos y los productos son los solicitados, firma de recibido la factura original del proveedor, para que solicite en Contabilidad la contraseña de pago y se queda con una copia.
	10	Ingresa a la bodega el material aprobado por Control de
		Calidad.
	11	Identifica los códigos de los materiales y los acomoda en el lugar que les corresponde dentro de la bodega.
	12	Registra el ingreso de los productos en el Kárdex.
	13	Imprime la constancia de ingreso al inventario, adjunta copia de la factura del proveedor y de la orden de compra

**Fuente:** Rectificadoras de motores

**Elaborado por:** Autor (2015)

**Cuadro 8.** Solicitud de compra de materiales y repuestos

Responsable	N°.	Procedimiento
Asistente de Bodega	10	Traslada la solicitud de compra al Departamento de Compras y entrega la original y archiva la copia.
Jefe de Compras	11	Recibe y revisa la solicitud de compra.
	12	Si no está de acuerdo, anota en la misma los motivos del rechazo y la devuelve al departamento técnico.
Jefe de Compras	13	Si está de acuerdo, la traslada a su asistente para que solicite las cotizaciones correspondientes.
Asistente de Compras	14	Recibe la solicitud de compra y procede a requerir un mínimo tres cotizaciones.
	15	Recibe las cotizaciones y las traslada a su jefe, adjuntas a la solicitud de compra.
Jefe de Compras	16	Recibe las cotizaciones y elije la más conveniente.
	17	Si no existe ninguna cotización favorable, ordena a su asistente que solicite tres cotizaciones más.
	18	Si existe una cotización conveniente, la traslada a su asistente con la solicitud de compra, para que emita la orden de compra.
Asistente de Compras	19	Emite la orden de compra adjuntando la requisición y la cotización.
	20	Hace el pedido al proveedor, enviándole una copia de la orden de compra.
	21	Informa al Departamento Técnico que ya hizo el pedido y archiva los documentos.

**Fuente:** Rectificadoras de motores

Elaborado por: Autor (2015)

**Cuadro 9.** Distribución interna del inventario para la rectificación de motores

<b>Descripción Del Procedimiento</b>		
<b>Responsable</b>	<b>N°</b>	<b>Procedimiento</b>
Mecánico	1	Se recibe en la recepción y se asigna a un mecánico. Revisa los materiales que necesita para hacer el servicio o la reparación del trabajo. El mecánico realiza la requisición al departamento de compras.
Jefe de Compras	2	Verifica el listado de mercadería solicitada, comprueba la existencia de la misma. En caso de que no existan los ítems, verifica los que se puede conseguir en el mercado local. Si hay los repuestos, envía al Jefe de Bodega la lista de productos y le solicita que proceda a retirarlos de bodega.
Jefe de Bodega	3	Busca los ítems en las perchas de la bodega según el código del listado. Entrega los repuestos solicitados previamente por el mecánico u operario. Para esto emite una requisición cargándola a las órdenes de trabajo indicadas por el taller.
Mecánico	4	Revisa que los repuestos sean los solicitados al Jefe de Compras, si no lo son los devuelve a Bodega.
		Si son correctos, el mecánico responsable de la reparación firma el documento de requisición emitido por la bodega.  Instala el repuesto.

**Fuente:** Rectificadoras de motores

**Elaborado por:** Autor (2015)

### 4.1.3 Actividades y criterios necesarios para el control de los registros.

En el siguiente cuadro se detallan actividades y criterios necesarios para el control de los registros de documentos dentro de las empresas rectificadoras de motores.

**Cuadro 10. Almacenamiento de registros y archivos de documentos**

<b>Almacén de registros</b>	<b>Archivos de documentos</b>
Papeles acumulados, folletos, facturas, copias.	Documentos importantes que hay que conservar, clasificar y ordenar
Muy pocos saben lo que hay en la acumulación de documentos.	Inventarios de los documentos con la descripción correspondiente
La documentación llega como puede.	Traslado organizado.
Cada persona selecciona, conserva o elimina lo que le piensa que es necesario.	Razones únicas de conservación y eliminación.
Es dificultoso consultar y acertar con un documento.	Consulta y préstamos de la documentación en forma ágil.
No hay privacidad para la documentación y todos pueden acceder.	Solo para personal autorizado
No hay normas para archivar ni para clasificar.	Un manual de documentación y archivos de clasificación.

**Fuente:** Rectificadoras de motores

**Elaborado por:** Autor (2015)

#### 4.1.3.1 Importancia de un archivo de documentos para las empresas

- Porque el aumento de la documentación en las empresas tiende hacer necesaria una gestión documentación administrativa, también como el estudio de criterios apropiados a la organización para acceder a la documentación que se genera.

- Normalmente la legislación dice que las empresas públicas y privadas están en la obligación de organizar y archivar la documentación que se genera en el periodo de la actividad.
- Porque toda la documentación producida por las empresas forma parte de su propiedad documental y de su historia documental.

#### **4.1.3.2 Documentación que forma parte de los archivos**

Están contenidos, por lo tanto, los documentos de la siguiente naturaleza.

Documentos relativos al desarrollo de los diferentes ámbitos de la empresa:

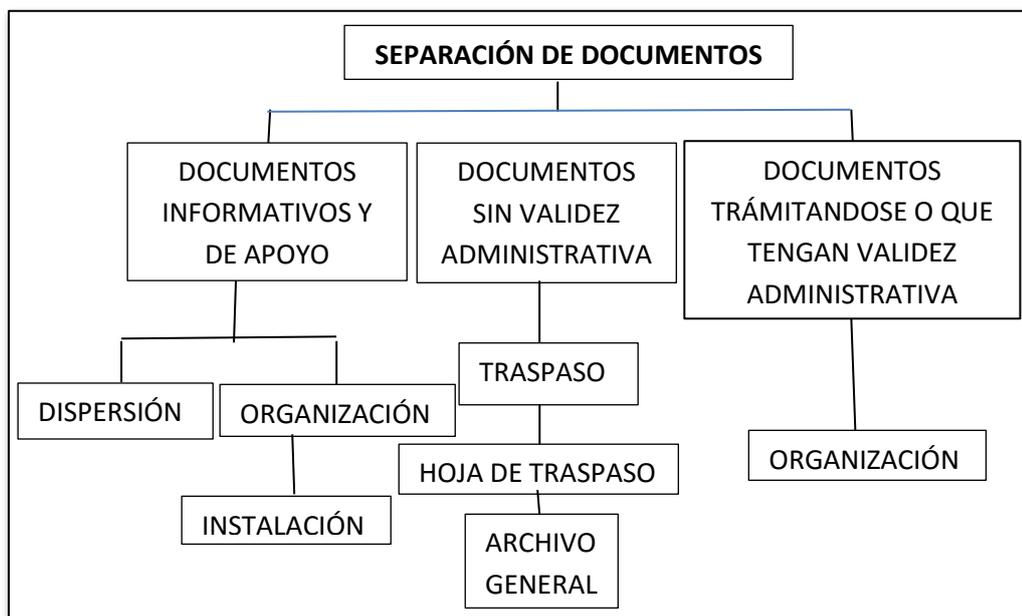
- Convocatoria.
- Autorizaciones.
- Avisos y anuncios.
- Boletines.
- Memoria de actividades.
- Solicitudes.
- Y lo más importante los documentos negociables, por ejemplo, facturas, cheques, retenciones, préstamos y lo demás relacionado.

#### **4.1.3.3 Actividades generales para el control de documentos**

- Almacenar, introducir, salvaguardar y conservar la documentación que le sea remitida por algún proveedor de materiales para estos talleres.
- Elaborar un proceso para la recolección y ordenamiento de la documentación, en contribución con las diferentes unidades según corresponda la documentación.

- Formalizar los cambios documentales de que se dan en la empresa en la parte administrativa.
- Utilizar la valoración y clasificación de la documentación, de acuerdo con las normativas establecidas por las empresas.
- Gestionar el préstamo de la documentación a las personas que necesitan de las mismas acorde con las normas para acceder a los documentos.
- Suministrar asesoramiento técnico a los archivos de gestión e estimular actividades para los beneficiarios.
- Aglomerar, organizar, y propagar otros archivos particulares o que se incorporen a las empresas rectificadoras de motores, depósito, compraventa, etc.
- Facilitar la dirección y divulgación de la propiedad documental de la de las empresas rectificadoras del catón Quevedo a personal autorizado para manipular estas.

**Gráfico 14.** Organización de un archivo de oficina



#### **4.1.3.4 Documentos informativos de apoyo**

Esta documentación debe ser separada del resto de archivos de administración.

Una manera recomendable de organización de esta documentación es la creación de dossiers temáticos, lo que ayudaría a no confundir con de archivos que son revisados más adelante.

Los dossiers de papel se colocaran en carpetas suspendidas y las estanterías se utilizaran para revistas o revisteros.

Preferiblemente los documentos de información los de consulta estuvieran disponible en un archivo de la computadora como en Excel o Word, indicando todo lo necesario.

#### **4.1.3.5 Orden física y señalización de documentos**

Después de haber clasificado ordenado, debe realizarse el proceso de ordenación física en otras palabras ubicarlo en la carpeta que le corresponda así mismo la señalización de las carpetas, para facilitar su rápida localización.

##### **1. Ordenación física**

El orden cronológico es una ordenación habitual, en una administración, siempre en este orden se hace que los documentos más antiguos queden en el inferior y en la parte superior queden los más recientes, en algunos casos se puede optar a la inversa.

Se aplicaran razonamientos de organización numérica o alfabética, acorde a las tipologías del archivo.

Todo documento diferente al papel como por ejemplo carteles, algún video, etc. Que conciernan a un archivo se separan corporalmente de este y se puede hacer constancia de los mismos con los datos de su localización.

## **2. Señalización de los documentos**

**A) Señalización de carpetas:** las evidencias de archivos se guardan en carpetas en donde se debe hacer constancia de los siguientes datos.

- Nombre de la unidad referente al papel, en caso de tratarse de algún proveedor, el nombre del proveedor.
- Código o algún título, para poder disponer de ellos.
- El año de que se puso ese archivo hasta finalizar el año.
- Como adición a la señalización se puede hacer constar si se lo desea las observaciones de este archivo.

### **B) Señalización de archivos suspendidos**

En este tipo de archivo por lo general son aquellos que se utilizan para consultas no muy seguido o casi innecesario, en este caso las carpetas de archivos se debe colocar en las carpetas suspendidas de la misma manera deberán señalizarse con un respectivo código.

### **C) Señalización de cajas de archivos definitivos**

Los archivos definitivos se los considera a los finalizados, que a futuro pueden servir como para consultar cualquier inconveniente, a los mismos que hay que conservarlos en cajas de cartón de archivos definitivos, de acuerdo con el orden de codificación o alfabético si lo existe, la cual se lo colocara con los siguientes datos.

- Nombre del servicio de donde se origina el archivo.
- Código de clasificación de archivo
- El año.

#### **4.1.4 Parámetros para la recolección, el acceso, almacenamiento, tiempo y disposición final de los registros de archivos.**

Se tomarán en cuenta siete parámetros importantes para la recolección, el acceso, almacenamiento tiempo de los registros.

##### **4.1.4.1 Elaboración de documentos**

El encargado del control de documentos y registros son los que administran los documentos, los mismos son procesados por los encargados de las actividades. De acuerdo a la guía de registros de documentos.

Para esta elaboración hay que tomar las siguientes medidas.

- Certificar que el documento desempeñe con los lineamientos instituidos.
- Afirmar que el documento sea procesado en los tiempos acordados.
- Que el documento se someta a revisión aprobación y para ser registrado.
- Información del documento, al personal implicado.

##### **4.1.4.2 Revisión y aprobación de documentos**

La documentación revisada y aprobada consiste en:

- Que este verificada y aprobada por los lineamientos que están en el manual.

- Asegurarse que estos documentos sean reales, legales, y no contengan inconvenientes.
- El responsable de archivar la documentación debe revisar, verificar, mantener e informar cualquier anomalía, y además e informar en donde se colocará el documento.
- Hacer electrónicos los documentos más importantes para facilitar el encuentro de los documentos, ahorrar papeles y evitar montones.

#### **4.1.4.3 Almacenamiento**

- Los registros se deben almacenar por medio electrónico o de otra manera en papel.
- **Medios electrónicos**, se debe realizar los archivos en equipos por ejemplo en computadoras, o en cualquier otro tipo de servidor que se requiera, ya sea en programas.
- **En papel**, se los debe mantener en áreas específicas como en cajones, archiveros, estanterías ya identificados y organizados acorde a los requerimientos de cada proceso.

#### **4.1.4.4 Protección**

El responsable del proceso de documentación ya sea un empleado o el propio dueño debe cuidar la probidad de los registros generados y destinar el lugar apropiado para el establecimiento de los mismos.

#### **4.1.4.5 Disposición**

El destino final de los documentos se refiere a la permanencia o eliminación de los registros, esto lo deben determinar el administrador o el interesado de la

documentación.

#### **4.1.4.6 Revisión de registros**

Los encargados de los procedimientos son los que perfeccionan sus archivos para dar habilidad a aquellos que hayan cumplido su tiempo de activación.

#### **4.1.4.7 Difusiones**

El proceso deberá ser difundido por el líder al personal involucrado en el proceso de los documentos de los cambios en un lapso de 5 días posteriores a la realización de misma.

#### **4.1.5 Criterios que garanticen el adecuado control de la documentación en los diferentes procesos**

La revisión que se hace por parte de los jefes en los cambios generados a procedimientos, instructivos o formatos contempla:

- El reconocimiento a la orden de actividades.
- Definición de actividades para el responsable.
- Instructivos formatos para el control de documentos.

Debe existir la firma como evidencia del proceso y la fecha de la revisión del documento.

Para asegurar que se garantice el control de documentación en los diferentes procesos, se realizó un cuadro de control de registros a continuación.

#### 4.1.5.1 Cuadro 1. Control de registros.

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ARCHIVO	ALMACENAMIENTO	RESGUARDO	RECUPERACIÓN		TIEMPO DE RETENCIÓN		
					QUIEN	METODO	RETENCIÓN	DIPOSICIÓN	
0001	FACTURAS	Físico	Archivador	Solicitud de requerimientos	Jefes de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pedir devolución verbalmente</li> </ul>	7 Años	Archivo Inactivo Calidad	
0002	RETENCIONES	Físico	Archivador	Comunicados		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitar devolución.</li> </ul>	1 año		Solo personal autorizado
		Magnético	Computador - Mail	Carpeta digital Excel		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buscar por código</li> </ul>			
0005	CHEQUES	Físico, Magnético	Computador, archivador	Solicitud de requerimiento		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar por código</li> </ul>			
00012	INVENTARIOS	Físico	Escritorio	Fólder		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar devolución</li> </ul>		Solo personal autorizado	
00123	SOLICITUDES	Físico	Archivador	folder		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devolución verbalmente</li> </ul>		Solo personal autorizado	
0233	CONTRATOS	Físico, digital	Computador archivador	Clave de acceso, solicitud de requerimiento.					

Fuente: Autor

Elaborado por: Juan Vaca

## 4.2 Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo establecer requerimientos generales para la elaboración de un manual de procedimientos, registro y control de documentos para las empresas rectificadoras de motores del cantón Quevedo.

La investigación se estableció en lo referido **(Gómez William, 2012)**. Para cualquier empresa, sin importar su tamaño o sector de la economía en que ejecute sus actividades, se hace necesario desarrollar y colocar en práctica un instrumento que sirva como herramienta para realizar seguimiento y control por parte de jerarquías superiores, control interno, auditoría externa, revisoría fiscal u órganos de dirección, según el caso específico de cada empresa, sobre el cumplimiento de las responsabilidades y tramites inherentes al giro normal de las actividades empresariales.

La investigación mostro que en todas las áreas de las rectificadoras no existen registro ni control de documentos peor almacenamiento, en cuanto a los trabajadores de las rectificadoras debe prestar atención en las actividades diarias que realizan en las áreas.

El principal objetivo de un manual **(Gómez W., 2012)** Es necesario que la personas que ejecutan la construcción del manual, realice el levantamiento total del inventario de los documentos (de cualquier tipo o forma) que se aplican al interior de la empresa; así mismo, aquellos externos a la organización que sirven de enlace y/o soporte, lo que permitirá realizar verificación contra los procedimientos que se ejecutan.

Por eso es necesaria la elaboración de un manual de almacenamiento, registro y control de documentos para las empresas rectificadoras de motores del cantón Quevedo para la verificación de almacenamiento registro y control de todo sus trabajos realizados por la rectificadora.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones

- En la interpretación de los gráficos para analizar el proceso registro y control de actividades, se concluye que en la mayoría de las respuestas de la encuesta los trabajadores mencionan que no existe un manual que ayude al almacenamiento, registro y control para las empresas rectificadoras de motores del Cantón Quevedo.
- En este resultado se puede concluir que los lineamientos están establecidos de una forma cronológica para que las empresas puedan guiarse en cada uno de ellos ya que los lineamientos son un conjunto de órdenes y directivas que un líder puede sugerir a sus subordinados, siguiendo el ejemplo del manual según estén establecidos los lineamientos.
- Se puede concluir que las actividades que se crearon son necesarias para el control de registros, así tenemos, señalización de carpetas, la señalización de archivos suspendidos, señalización de cajas de archivos suspendidos, y el orden de los archivos tanto físicos como digital.
- Se puede concluir que para la recolección, el acceso al archivo, el almacenamiento, la recuperación y la disposición final de los registros de los documentos, se tomó siete parámetros, la elaboración de documentos, aprobación de documentos, almacenamiento, protección, disposición, revisión de registros, difusión, los mismos que son de vital importancia para el control adecuado de los documentos.
- Y por último se concluye que como criterio que garantice el adecuado control de la documentación se elaboró un cuadro de control de registros, para resumir por completo como se va a llevar a cabo el almacenamiento, registro y control de la documentación.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda para las empresas rectificadoras del Cantón Quevedo guiarse en un manual de procedimientos que garantice el adecuado control de toda la documentación que se dan por las diferentes actividades de la misma.
- Es necesario recomendar que toda empresa para guiarse en un manual de procedimientos tiene que basarse primeramente a los lineamientos que se establecen en el manual, ya que está dirigido por el líder de la empresas.
- Se confía en las empresas rectificadoras del Cantón Quevedo llevar acabo las diferentes actividades que se sugiere en el manual de control de documentos porque está establecido los un diseño de señalización, tanto físico como digital por medio de computador.
- Se pide en este aspecto a las empresas rectificadoras del Cantón Quevedo tomar en cuenta todos los parámetros que se establecen en el manual, para aprobar, almacenar, proteger y difundir toda la documentación necesaria ya que es importante la protección necesaria cuando se presten estos documentos.
- Se exhorta también tomar en cuenta los cuadros de control ya que los mismo son de gran ayuda para la organización documental, en los mismos se encuentra establecido como encontrar fácilmente los documentos y como pedir autorización para acceder a los mismos.

**CAPÍTULO VI**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 6.1 Literatura Citada

- **Cianfrani Ch. (2011).** Manual de Archivos. En C. Charles, Archivos (pág. 36).
- **Rosado N. (2013).** Manual de Procedimientos. En N. Rosado, Manual de Control de Inventarios (pág. 46).
- **Bargallo R. (2012).** Control Inventarios. En B. Ruth, Control Inventarios (págs. 81-82).
- **Charles Cianfrani. (2011).** Manual de Archivos. En C. Charles, Manual de Archivos
- **Gómez W. (2012).** Práctics Empresariales. Quito: 2012.
- **Gómez William. (2012).** Práctics Empresariales. Quito: 2012.
- **Novelo Rosado. (2013).** Manual de Procedimientos. En N. Rosado, Manual de Control de Inventarios
- **Palavacini J. (2011).** Manual de Procedimientos. En P. Jaime, Manual de Procedimientos (pág. 7
- **Gómez W.( 2012),** Prácticas Empresariales (Páginas 24-26), manual de procedimientos de documentación.
- **Cianfrani Ch. (2011),** Manual de Archivos (Páginas 34-44), Proceso de documentación.
- Palavicini J. (2011), Manual de procedimientos (Páginas 70-80), manual básico de archivos.
- **Novelo R. (2013),** Manual de Control de Inventarios (Páginas 45-54), Instrucciones para diligenciar formularios.
- **Bargallo R. (2012),** Control inventarios (Páginas 80-82) Aplicaciones y beneficios.

## 6.2 LINKOGRAFÍA

- <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

- <http://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>
- <http://www.eqa.org/productos/9001.htm>
- <http://www.sgcec.net/9001.html>
- <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

**CAPÍTULO VII**  
**ANEXOS**

**Anexo 1.** Encuesta dirigida al personal operativo de las empresas rectificadoras de motores del cantón Quevedo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**CARRERA INGENIERIA INDUSTRIAL**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO DE LAS EMPRESAS RECTIFICADORAS DE MOTORES DEL CANTÓN QUEVEDO**

**INVESTIGADOR:** JUAN MARCELO VACA CEVALLOS

**OBJETIVO:** Determinar el estudio actual de procedimiento registro y control de documentos.

**INSTRUCCIONES**

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo, gracias por tu colaboración.

**1. ¿Qué tiempo tiene laborando en la empresa?**

0 a 1 año

1 a 5 años

5 años o más

**2. ¿Con que frecuencia se registran las actividades que realiza dentro de la organización?**

Diario

Semanal

Quincenal

Mensual

Ocasional

**3. ¿Cuántas jornadas laborales existen en el día?**

Una

Dos

3 o más

**4. ¿Ha tenido inconvenientes o problemas dentro de su área laboral?**

Ninguna

Pocas veces

Varias veces

**5. ¿Cuál es el destino de los documentos o información que se genera?**

Si

No

**6. ¿Existe algún procedimiento básico sobre el establecimiento de control de documentos y registros?**

Si

No

**7. ¿Están establecidas las responsabilidades de aprobación de cada uno de los documentos y la evidencia de la misma?**

Si

No

**8. ¿La organización mantiene un histórico de los cambios en los distintos documentos generados?**

Si

No

**9. ¿Están definidos los procedimientos de almacenamiento en la organización?**

Si

No

**10. ¿Conoce de alguna metodología de identificación de las versiones (revisiones, versiones) actualizadas de los documentos y registros dentro de la organización?**

Si

No

**11. ¿Qué conocimiento tiene Ud. acerca de los beneficios que le da sistema de almacenamiento y registro de documentos?**

Poco

Mucho

Ninguno

**12. ¿Existe algún formato físico o en formato digital, de tal forma que todas las personas tengan acceso a los documentos?**

Si

No

**13. ¿Con que frecuencia ha recibido visitas de su supervisor para verificar la existencia de registros y documentos de las labores diarias?**

Muy seguido

Seguido

No muy seguido

**Anexo 2.** Cuestionario de opinión de los directivos de las empresas rectificadoras de motores del cantón Quevedo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**CARRERA INGENIERIA INDUSTRIAL**

**Cuestionario de opinión de los directivos de las empresas rectificadoras de motores del cantón Quevedo**

**INVESTIGADOR:** Juan Marcelo Vaca Cevallos

**OBJETIVO:** Determinar el estudio actual de procedimiento registro y control de documentos.

**INSTRUCCIONES**

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo, gracias por tu colaboración.

- 1. ¿Existe un manual de procedimiento, registro y control de documentos?**

**SI**

**NO**

**2. ¿Se cuenta con el debido procedimiento de registro y control en la empresa?**

---

**3. Con que frecuencia se registran las actividades que realiza dentro de la empresa?**

---

**4. ¿Se inspeccionan los procedimientos de entrega de trabajo en las áreas de trabajo?**

---

**5. ¿En caso de que si cuenten. ¿Aplican el Manual de Procedimientos? lo conoce?**

---

**6. ¿Conoce las funciones y objetivos de un Manual de Organización y Procedimientos?**

---

7. ¿Considera usted pertinente la existencia de un manual de procedimiento, registro y control de documentos que permitirán evitar eventos no deseados?

SI  NO

**PORQUE**

---

**Agradezco su tiempo y colaboración.**

**Anexo 3.** Portada del manual

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO,  
REGISTRO Y CONTROL DE  
DOCUMENTOS PARA LAS  
EMPRESAS RECTIFICADORAS DE  
MOTORES DEL CANTÓN QUEVEDO  
AÑO - 2014.**

EDICION:

FECHA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

**Anexo 5.** Fotos con propietarios de rectificadoras.



