TECNOLOGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL INFORMATIVO PARA LA DIGITALIZACIÓN Y ARCHIVO DE CONTRATOS DE SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos - Personal

Autor: **Carlos Alberto Albán Anchaluisa.**

Tutora: **Lucia Esperanza Rueda Palma.**

Quito, Octubre 2015

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Albán Anchaluisa Carlos Alberto

171375834-8

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, CARLOS ALBERTO ALBÁN ANCHALUISA portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 171375834-8 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *"La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato";* en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: "ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL INFORMATIVO PARA LA DIGITALIZACIÓN Y ARCHIVO DE CONTRATOS DE SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015" facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo trascrito.

FIRMA _____
NOMBRE Carlos Alberto Albán Anchaluisa.
CEDULA 171375834-8

Quito, a los 22 días de octubre del año 2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la oportunidad de cada día ser un mejor hombre, esposo, padre y persona, para aportar a la sociedad.

Agradezco a mi tutora la Ing. Esperanza Rueda, por su acertada dirección, ayudarme, apoyarme e incentivarme a culminar este proyecto, durante el semestre que estoy culminando.

Gracias a todos mis profesores que durante la carrera supieron impartir sus conocimientos si escatimar esfuerzos, por tolerar malos días y malos comportamientos durante las horas clases.

Gracias a mis compañeros, por compartir muchos momentos de alegría, tristeza y cansancio.

Gracias a la Jefatura de Documentación y Archivo de la CNT EP, por permitirme realizar mi proyecto que me llevara a uno de mis objetivos, que es la graduación.

DEDICATORIA

A mi esposa Vivi, mi hija Danna, que son las razones de mi vida, por permitirme usar el tiempo que debía haber compartido con ellas.

A mi madre, que es un ejemplo de amor y comprensión.

A mi hermana y sobrino, que espero ser una fuente de superación para ellos.

A mi padre y abuelita que están en el cielo, que seguro estarán gozando de mi objetivo cumplido.

A mi familia, por el apoyo incondicional, sus consejos sabios para que no decaiga.

CONTENIDO

DECLARATORIA i
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR ii
AGRADECIMIENTO iii
DEDICATORIA iv
CONTENIDO v
ÍNDICE DE TABLAS vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS viii
ÍNDICE DE LAS ILUSTRACIONES ix
RESUMEN EJECUTIVO x
ABSTRACT xi

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES 1
1.01 Contexto. 1
1.02 Justificación. 7
1.03 Definición del problema. 9
1.03.01 Contextualización de la matriz T. 10

CAPÍTULO II: MAPEO Y ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS 12
2.01 Mapeo de involucrados 12
2.02 Matriz de análisis de involucrados 13

CAPÍTULO III: PROBLEMAS Y OBJETIVOS 14
3.01 Árbol de problemas 14
3.01.01 Contextualización del árbol de problemas. 15
3.02 Árbol de objetivos 16
3.02.01 Conceptualización del árbol de objetivos. 17

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS 18
4.01 Matriz de análisis de alternativas 18
4.01.01 Contextualización de la matriz de análisis de alternativas. 19
4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos 23
4.02.01 Contextualización de la matriz de análisis de impacto de los objetivos. 24
4.03 Diagrama de estrategias. 28
4.03.01 Contextualización del diagrama de estrategias. 29
4.04 Matriz de marco lógico. 31
4.04.01 Contextualización del marco lógico. 34

CAPÍTULO V. PROPUESTA.....37
5.01 Antecedentes.....37
5.01.01 Filosofía empresarial.....39
5.01.01.1 Misión: 39
5.01.01.2 Visión:.....39
5.01.01.3 Organigrama estructural de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. 40
5.02 Descripción de la herramienta metodológica.....41
5.02.01 Justificación.....41
5.02.02 Enfoque de la investigación. 42
5.02.03 Tipo de Investigación.....42
5.02.04 Recolección de la investigación. 43
5.02.05 Técnicas de recolección de datos. 43
5.02.06 Población y muestra. 45
5.02.07 Validez de la información. 46
5.02.08 Técnicas de análisis de datos.....47
5.02.09 Modelo de encuesta.....48
5.08.10 Tabulación de encuestas.....50
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta. 62
5.03.01 Introducción. 62
5.03.02 Objetivo General:.....62
5.03.03 Alcance de la propuesta: 63
5.03.04 Definición de Manual:.....63
5.03.05 Definición de Archivo:.....70
5.03.07 Flujo grama de actividades: 78
5.03.08 Socialización del manual informativo.....84
CAPÍTULO VI. ASPECTO ADMINISTRATIVO.....92
6.01 Recursos 92
6.01.01 Recurso Material 93
6.01.02 Recurso Humano.....94
6.01.03 Recurso Tecnológico.....94
6.02 Presupuesto. 95
6.03 Cronograma.....97
CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....98
7.01 Conclusiones.....98
7.02 Recomendación.....99
CAPÍTULO VIII BIBLIOGRAFÍA 100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Matriz T 9
Tabla 2 - Matriz de análisis de involucrados 13
Tabla 3 - Matriz de análisis de alternativas 18
Tabla 4 - Matriz de análisis de impacto de los objetivos 23
Tabla 5 - Matriz de Marco Lógico 31
Tabla 6 - Pregunta 1 50
Tabla 7 - Pregunta 2 51
Tabla 8 - Pregunta 3 52
Tabla 9 - Pregunta 4 53
Tabla 10 - Pregunta 5 54
Tabla 11 - Pregunta 6 55
Tabla 12 - Pregunta 7 56
Tabla 13 - Pregunta 8 57
Tabla 14 - Pregunta 9 58
Tabla 15 - Pregunta 10 59
Tabla 16 - Pregunta 11 60
Tabla 17 - Pregunta 12 61
Tabla 18 - Recurso Material 93
Tabla 19 - Recurso Humano 94
Tabla 20 - Recurso Tecnológico 94
Tabla 21 - Presupuesto 95
Tabla 22 – Cronograma 97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICAS 1 - Mapeo de involucrados 12
GRAFICAS 2 - Árbol de problemas 14
GRAFICAS 3 - Árbol de objetivos 16
GRAFICAS 4 - Diagrama de estrategias 28

ÍNDICE DE LAS ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Organigrama CNT EP....40
Ilustración 2 - Pregunta 1....50
Ilustración 3 - Pregunta 2....51
Ilustración 4 - Pregunta 3....52
Ilustración 5 - Pregunta 4....53
Ilustración 6 - Pregunta 5....54
Ilustración 7 - Pregunta 6....55
Ilustración 8 - Pregunta 7....56
Ilustración 9 - Pregunta 8....57
Ilustración 10 - Pregunta 9....58
Ilustración 11 - Pregunta 10....59
Ilustración 12 - Pregunta 11....60
Ilustración 13 - Pregunta 12....61
Ilustración 14 - Flujograma recepción de documentos....78
Ilustración 15 - Flujograma de revisión....79
Ilustración 16 - Flujograma de Digitalización....80
Ilustración 17 - Flujograma de apertura de carpeta colgante....81
Ilustración 18 - Flujograma de zonificación y rotulación de estanterías....82
Ilustración 19 - Flujograma de archivo en contenedor T-15....83

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad en el Ecuador se está fomentando una cultura de Archivo Documental, especialmente en las entidades públicas ya que la documentación es propiedad del Estado, es por eso que hablar de la Digitalización y Archivo de documentos, es hablar de cuidar y preservar la documentación pública.

Al formar parte de la Corporación he podido palpar de cerca la importancia de la conservación documental, lo que me ha incentivado a desarrollar el presente proyecto de investigación, con el afán de aportar productivamente a la Jefatura de Documentación y Archivo.

Se ha realizado una análisis situacional de la Jefatura, luego por medio de la investigación y con la colaboración de los empleados de la misma, se ha diseñado un manual informativo de la Digitalización y Archivo de los contratos de Servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, el mismo que permitirá a la Corporación y al personal de la Jefatura de Documentación y Archivo, reforzar sus conocimientos deficientes sobre los procesos y actividades que se realizan en la Jefatura, así como alcanzar niveles de productividad satisfactorio y mantenerse como uno de las Jefaturas más importantes dentro de la Corporación.

Además permitirá tener un personal altamente motivado y altamente capacitado, para la obtención de los objetivos que tiene la Jefatura.

En la problemática se estudió los factores internos y externos donde se encontró la necesidad de elaborar un manual informativo, el mismo que se lo realizó debido a que el personal no tiene una fuente de consulta, para mejorar o refrescar sus conocimientos.

ABSTRACT

At present in the Ecuador there is promoted a culture of Documentary File, especially in the public entities since the documentation is a property of the State, is because of it that to speak about the Digitalization and File of documents, is to speak of taking care and preserving the public documentation.

On having formed a part of the Corporation I could have felt closely the importance of the documentary conservation, which has stimulated me to develop the present project of investigation, with the zeal to reach productively to the Headquarters of Documentation and File.

One has realized situational analysis of the Headquarters, then by means of the investigation and with the collaboration of the employees of the same one, there has been designed an informative manual of the Digitalization and File of the contracts of Service of the National Corporation of Telecommunications CNT EP, the same one that it will allow the Corporation and the personnel of the Headquarters of Documentation and File, to reinforce his deficient knowledge on the processes and activities that are realized in the Headquarters, as well as to reach levels of productivity satisfactorily and to be kept as one of the most important Headquarters inside the Corporation.

In addition it will allow having highly motivated and highly qualified personnel, for the obtaining of the aims that has the Headquarters.

In the problematic there were studied the internal and external factors where one found the need to elaborate an informative manual, the same one that carried out it due to the fact that the personnel does not have a source of consultation, to improve or to refresh his knowledge.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.01 Contexto.

La salvaguarda de documentos públicos de carácter histórico se remonta al período presidencial de José María Plácido Caamaño, el 17 de enero de 1884, con la creación del Archivo Nacional, institución dependiente del Ministerio de lo Interior y que fue creada con el objeto de constituirse en el custodio del Patrimonio Documental de la Nación.

Esta propuesta se efectivizó en el Gobierno Supremo del General Alberto Enríquez Gallo. El 14 de enero de 1938, se emitió el Decreto Supremo No. 7 mediante el cual, al Archivo Nacional se le institucionaliza, dándole las facultades de custodiar y organizar las manifestaciones culturales.

Con la emisión del Decreto Ejecutivo No 985, del 13 de enero del 2011, se reorganizó el Sistema Nacional de Cultura y el Archivo Nacional Pasó a formar parte del Ministerio de Cultura. (Archivo Nacional del Ecuador, 2015)

Desde tiempos atrás el país quiso fomentar una cultura de la Conservación Documental, ahora en la actualidad se han reformado estatutos para que estas leyes tengan validez dentro de nuestro país, a sabiendas de que todo documento público tiene mucho valor, y debe estar al alcance de los ciudadanos como fuente de consulta.

"La archivística es una ciencia relativamente moderna, surge a principios del siglo XIX con el nombre de archivología, como una técnica empírica para arreglo y conservación de los archivos. El campo específico de la archivística abarca aspectos tales como el desarrollo de la teoría archivística, la legislación que norma esta práctica, la capacitación y la formación de asociaciones profesionales". (SIMBA TACO, 2012).

El archivo de documentación se ha fomentado dentro del Ecuador en las diferentes organizaciones, utilizando varias técnicas, para la buena conservación de la misma. Esta cultura se está implementando con varias asociaciones, institutos y demás que brinda capacitación para la actualización de los modelos de archivos.

"El manejo de clasificación y organización de los archivos activos de la facilidad de administrar los expedientes, para el mejor manejo de la misma, ya que integran todo tipo de documentos de cualquier naturaleza, época y soporte material, en el marco de un sistema de gestión único, cuya finalidad es proporcionar acceso a la documentación, para todos los miembros de la Corporación y a la sociedad en

general, contribuyendo la racionalización y la calidad de la misma". (AYALA PASTUÑA, 2013).

La Gestión Documental se tornó en una tarea importante dentro de cualquier organización, por la buena conservación, el buen tratamiento y una buena organización dentro del archivo como tal, para simplificar tiempos de búsqueda y poder satisfacer las necesidades de los clientes.

El manual informativo se lo realizara en el país de Ecuador, ya que por medio de un decreto ejecutivo todo documento público debe estar bien conservado para cuando la ciudadanía lo requiera.

" La gran mayoría de la información en la actualidad es digital, es decir que se encuentra en un formato electrónico - información en Internet, documentos realizados en computadora - posibles de leer en cualquier dispositivo electrónico tal como una PC (computador personal), dispositivos de mano como celulares o tabletas (computadoras de mano). Generalmente estos equipos son compatibles con formatos universales para lectura (PDF), edición, navegación de información. El uso del formato electrónico permite disponer de documentos en cualquier momento, minimiza el fotocopiado y mejora la comunicación interpersonal, entre múltiples ventajas. Gracias a que son más fáciles de almacenar, administrar y distribuir con rapidez, los documentos electrónicos ganan más adeptos en el mundo, especialmente en los negocios, donde el tiempo de respuesta entre clientes y proveedores es crucial. Al convertir datos impresos en formato electrónico, su información se torna más

fácil de compartir, editar, imprimir, almacenar y recuperar, provocando así una mejora la productividad en los negocios." (PAZ CARDONA, 2013).

Debido al avance de la tecnología y la globalización del mundo entre personas y empresas, es de suma importancia la eficacia en los procesos administrativos, para de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes que nos rodena. Es por este motivo que la el ordenamiento, clasificación y digitalización de la documentación viene a ser fundamental para la conservación de los documentos, manteniendo en muchas ocasiones respaldos físicos, como los respaldos digitales, optimizando todo tipo de recurso.

En 1972, la dictadura militar del General Rodríguez Lara integró todo el sector de las telecomunicaciones en un solo organismo: el Instituto Ecuatoriano de Telecomunicaciones –IETEL, el cual fue creado mediante Decreto Supremo N° 1175 del 16 de octubre de aquel año.

El Instituto Ecuatoriano de Telecomunicaciones - IETEL operó durante veinte años las telecomunicaciones del Ecuador, ofreciendo los servicios de telefonía fija local, nacional e internacional, télex, telegrafía y alquiler de circuitos. A finales de ese período se concebía a las telecomunicaciones como un área estratégica para el desarrollo del Ecuador hacia el siglo XXI.

El 30 de julio de 1992, durante el gobierno del Dr. Rodrigo Borja, se expidió la Ley Especial de Telecomunicaciones, la que separó las funciones de regulación, administración y control de los servicios de Telecomunicaciones. Además se

determinó que los servicios básicos de telecomunicaciones debían mantenerse con el estado ecuatoriano a través de la creación de la nueva Empresa Estatal de Telecomunicaciones (EMETEL), la cual reemplazó a IETEL.

Con el propósito de facilitar la venta de la empresa de telecomunicaciones EMETEL S.A., el 18 de noviembre de 1997, durante el gobierno interino del Dr. Fabián Alarcón, se inscribió en el registro Mercantil la escritura de escisión de la empresa EMETEL S.A. en dos compañías operadoras: ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., empresas de derecho privado con recursos públicos, las cuales trabajarían en dos jurisdicciones y regiones determinadas en sus respectivas actas constitutivas.

El 30 de Octubre de 2008 se fusionaron las empresas Pacifictel S.A. y Andinatel S.A., para crear la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT S.A. En los años de administración de las empresas predecesoras, ya se determinó que el cable Panamericano estaba saturado, entonces se tomó la decisión de invertir en la ampliación del mismo. Dicha inversión fue de 35 millones de dólares, y la CNT incrementó en 26.66 veces la capacidad internacional, permitiendo que el mismo año de 2008 se reduzcan los costos a los usuarios en un promedio del 38.61%.

Mediante Decreto Ejecutivo N° 8, publicado en el registro Oficial del 24 de agosto de 2009, el CONATEL se fusionó con el CONARTEL, asumiendo las competencias y atribuciones del último; mientras los derechos y obligaciones del CONARTEL fueron asumidos por la SENATEL. El 14 de enero de 2010, la CNT S.A., se convirtió en empresa pública y pasó a denominarse Corporación Nacional de

Telecomunicaciones CNT EP, empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones de Ecuador; mientras tanto en la ciudad de Cuenca, en la misma fecha y mediante Ordenanza Municipal, se reestructuró la empresa ETAPA y se creó la empresa ETAPA EP. Ambas empresas se rigen por la Constitución de la república del Ecuador y por la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

El 30 de Julio de 2010 se oficializó la fusión de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT-EP) con la empresa de telefonía móvil TELECSA, con lo que CNT se convierte en una empresa que ofrece los servicios de telefonía fija y telefonía móvil. A finales de 2010, CNT instaló 15.950 líneas nuevas para los sectores más necesitados de las provincias de Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo y Pastaza. Para una mejor comodidad de los beneficiarios, la comercialización se realizó puerta a puerta y en los centros integrados de servicios. Así, los usuarios pueden realizar llamadas a Estados Unidos, Canadá, Perú y Colombia por 10 centavos de dólar el minuto y a España por 15 centavos. (CLUB DE ENSAYOS, 2011)

1.02 Justificación.

El motivo por el que se realizó el manual informativo, es porque existe mucha demanda de trabajo, las normativas externas de la Republica son muy exigentes respecto a la Digitalización y Archivo de la documentación publica, es por eso que en el departamento de Digitalización y Archivo de la CNT EP, existe una rotación excesiva de personal, la misma que no llega a entender el procedimiento y funcionamiento de los lineamientos de la jefatura.

Además, la ciudad de Quito no puede ser la sede matriz de la CNT EP y esta no controle bien su documentación, a la vez, se trata que la gente que ingresa en este proyecto, fomente una cultura de documentación y archivo.

Lo principal hoy en día, es conseguir que el cliente tanto interno como externo, sepa las normas y lineamientos que dirige al departamento, para poder cumplir con las expectativas que requieran.

El proyecto se anexa con el objetivo 9 del Plan Nacional del Buen vivir ya que dentro del Objetivo 9 "Garantizar el trabajo digno en todas sus formas", el cual está más allegado al proyecto 9.3 que dice "Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.", es por este tipo de garantías que podemos solicitar a nuestros empleados que trabajen con tranquilidad emocional, económica y familiar, ya que es un pilar importante dentro de nuestra estabilidad.

El proyecto está ligado también al objetivo 9.5 del PNBV el mismo que dice "Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.", con esto se quiere fortalecer, mediante el manual informativo la capacitación necesaria para la adaptación requerida al puesto de trabajo, así se tratara de reducir la deserción de los empleados, generando mayor productividad laboral, personal y al área a la cual se está prestando los servicios.

1.03 Definición del problema.

Tabla 1 - Matriz T

MATRIZ T					
SITUACIÓN EMPEORADA	**SITUACIÓN ACTUAL**				**SITUACIÓN MEJORADA**
Un mal manejo de los procesos de Digitalización y Archivo de la CNT EP.	Desconocimiento de la Digitalización y Archivo de contratos de servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP				Respaldo de la información física y digital, de los contratos de servicios y búsqueda eficiente de los documentos
FUERZAS IMPULSADORAS	**I**	**PC**	**I**	**PC**	**FUERZAS BLOQUEADORAS**
Elaboración de plan de acción de digitalización y archivo	1	5	5	1	Desinterés por las áreas afectadas en realizar el plan
Selección de personal idóneo	1	3	3	1	Falta de personal con el perfil requerido
Capacitación a personal nuevo	3	5	3	1	Inasistencia por parte de todas las personas a la capacitación (empleados y capacitadores)
Ejecución de plan de acción de digitalización y archivo	1	3	5	3	Desconfianza por parte de los altos medios para realizar el plan
Programas de motivación a personal antiguo como a nuevo, para mejorar sus actividades y clima laboral	1	3	5	3	Inadecuado comportamiento por parte de los participantes al programa de motivación

Elaborado por: Carlos Albán

1.03.01 Contextualización de la matriz T.

El desconocimiento de la digitalización y archivo de contratos de servicios (telefonía fija-móvil, internet fijo-móvil, tv) en la CNT EP, nos ha llevado a una mala situación dentro de la empresa para poder recuperar la cartera vencida de algunos clientes, ya que los contratos de servicio no cuentan con su respectivo archivo físico-digital, y por ende una manera dificultosa de encontrar los documentos de forma rápida, para tratar de reparar este error dentro del área de Documentación y Archivo de CNT EP, se propone implementar una mejor situación, con el respaldo de la información física y digital de los contratos de servicio y una eficiente búsqueda de los documentos.

Para la ejecución de este proyecto contamos con cinco fuerzas impulsadoras y bloqueadoras que se detallan a continuación:

Como fuerza impulsadora tenemos, la elaboración de un plan de acción de digitalización y archivo el mismo que en la actualidad el apoyo es BAJO (1) de parte de las autoridades máximas de la CNT EP a sabiendas que lo ideal fuera llegar a un nivel alto (5), el cambio tratamos de realizarlo porque existe un desinterés por las áreas que se encuentran inmersas en el problema.

Para la implementación de nuestro plan se necesita la selección de personal idóneo, para que cumpla las expectativas de la Jefatura, pero en el proceso podemos encontrarnos con las dificultades de encontrar personal capacitado para el

cumplimiento de las actividades que necesita el cargo, que la puntuación ideal debería ser de un nivel MEDIO ALTO (3) y una resistencia de BAJO (1).

Con lo que respecta a la capacitación a personal nuevo para el proyecto la CNT EP, nos ofrece un nivel de capacitación MEDIO (3) con la expectativa de que esta capacitación debería ser de un nivel ALTO (5) por la importación del tratamiento de la documentación, que a su vez nos encontramos con la inasistencia por parte de todas las personas a la capacitación (empleados y capacitadores).

Con todo lo que antecede necesitamos la ejecución de plan de acción de digitalización y archivo, pero no podemos aun realizar si existe por parte de los directivos la desconfianza o falta de recursos para realizar el plan, a sabiendas de que la ejecución de este plan sería de gran ayuda para algunas de las Gerencias de la CNT EP.

Se cree que para una buena implementación de este plan de acción se debería realizar programas de motivación tanto a personal antiguo como a nuevo, para mejorar sus actividades y clima laboral, siendo una fuerza impulsadora real BAJA (1) y lo ideal sería de un nivel MEDIO ALTO (3), pero como la gran mayoría de las personas tememos a los retos nuevos, ponemos oposición a los cambios, es por eso que existe un inadecuado comportamiento por parte de los participantes al programa de motivación.

CAPÍTULO II: MAPEO Y ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de involucrados

GRAFICAS 1 - Mapeo de involucrados

Elaborado por: Carlos Albán

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla 2 - Matriz de análisis de involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
CLIENTE INTERNO	Reducir los descuentos por incumplimiento en su trabajo.	Empleados no realizan con eficacia sus labores.	Codigo de trabajo, Loep, reglamento interno de la empresa.	Reducir los llamados de atención a los colaboradores.	Empleados desailenados a los procesos de la empresa.
DAR	Generar mayor productividad.	Baja capacitación por ende menor productividad.	Recursos financiero y humano.	Mejorar la calidad de atención para el desarrollo de la Jefatura.	Desinterés por parte de las areas de la empresa.
CLIENTE EXTERNO	Obtener mejor atención.	Empleados con un deficit en atención al cliente.	Recursos metaeriales, financieros, económicos.	Desarrollar una mejor cultura de atención en el empleado.	Falta de capacitacion continua para el empleado.
MRL	Minimizar los problemas laborales.	Conflictos laborales.	Codigo del trabajo. Loep.	Fortalecer el desarrollo del Capital Humano.	Aplicación incorrecta de la Ley.
PROYECTISTA	Culturizar a la sociedad y nuevas generaciones sobre procesos adecuados de Archivo Documental.	Desconocimiento sobre temas de Archivo.	Recuros materiales, faninacieros, económicos.	Encontrar una alternativa de información con la cual el empleado se sienta seguro.	Información real y de mucha ayuda.

Elaborado por: Carlos Albán.

CAPÍTULO III: PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de problemas

GRAFICAS 2 - Árbol de problemas

Elaborado por: Carlos Albán.

3.01.01 Contextualización del árbol de problemas.

Dentro del árbol de problemas de este proyecto encontramos causas y efectos de una problemática central que nos da el desconocimiento de la Digitalización y Archivo de los contratos de servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

La primera causa directa, es la deficiente comunicación que existe entre los jefes y sus trabajadores, como efecto a la causa mencionada tenemos un escaso rendimiento y productividad en la Jefatura de Documentación y Archivo.

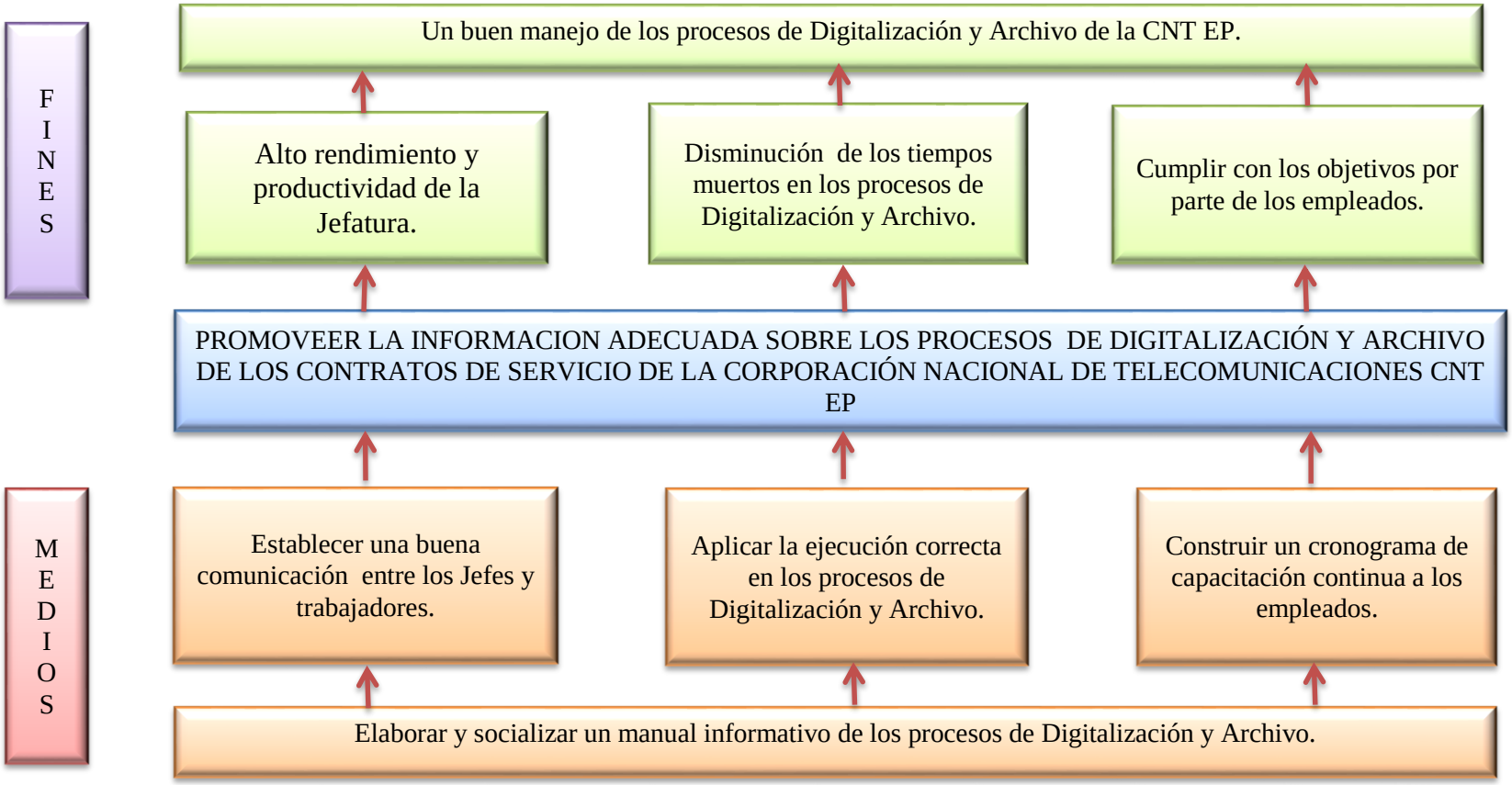
La segunda causa directa que nos lleva al problema central es la inadecuada ejecución de los procesos de Documentación y Archivo, por la cual tenemos como consecuencia el incremento de los tiempos muertos en los proceso de la Jefatura.

Como la última causa a nuestro problema central es la inexistencia de un cronograma de capacitación continua a los empleados, la carencia de la mencionada causa, nos entrega como un efecto el incumplimiento y/o retraso de los objetivos por parte de los empleados.

Como una causa estructural al problema central del proyecto tenemos, el desinterés por parte del recurso humano, tanto como en la parte ejecutiva y operativa, el mismo que tiene un efecto en el mal manejo de los procesos de Digitalización y Archivo de la CNT EP.

3.02 Árbol de objetivos

GRAFICAS 3 - Árbol de objetivos



Elaborado por: Carlos Albán

3.02.01 Conceptualización del árbol de objetivos.

Dentro del árbol de objetivos, encontramos medios y fines que ayudan a encontrar las metas que se pretenden lograr con la ejecución del proyecto.

Dentro del proyecto se puede determinar que tenemos como objetivo general el promover la información adecuada sobre los procesos de Digitalización y Archivo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, mediante la elaboración y socialización de un manual informativo, para alcanzar dicho propósito tenemos el primer medio directo que es, establecer una adecuada comunicación entre los jefes y trabajadores, que nos lleva como fin al alto rendimiento y productividad de la Jefatura de Documentación y Archivo, como segundo medio directo para encontrar nuestro propósito es, el aplicar la ejecución correcta de los procesos de Documentación y Archivo, el medio mencionado nos conlleva a la disminución de los tiempos muertos en los procesos de la Jefatura.

El último medio directo utilizado para encontrar el propósito de este proyecto, es el construir un cronograma de capacitación continua a los empleados, para que los mismos puedan cumplir con los objetivos planteados.

Como medio estructural tenemos, el elaborar y socializar un manual informativo de los procesos de Digitalización y Archivo, el mismo que nos lleva a un fin que es el buen manejo de los procesos de Digitalización y Archivo de la CNT EP.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Tabla 3 - Matriz de análisis de alternativas

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito.	Factibilidad técnica.	Factibilidad financiera.	Factibilidad social.	Factibilidad política.	Total.	Categoría.
Promover la información adecuada sobre los procesos de digitalización y archivo de los contratos de servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.	5	5	5	5	4	24	Alto
Establecer una buena comunicación entre los Jefes y trabajadores.	4	5	5	4	5	23	Alto
Aplicar la ejecución correcta en los procesos de Digitalización y Archivo.	4	4	5	5	5	23	Alto
Construir un cronograma de capacitación continua a los empleados.	5	5	5	4	5	24	Alto
Elaborar y socializar un manual informativo de los procesos de Digitalización y Archivo.	5	4	5	5	5	24	Alto

Elaborado por: Carlos Albán

4.01.01 Contextualización de la matriz de análisis de alternativas.

Dentro de la matriz de alternativas se establecen los objetivos mismos que podemos mencionar:

El Promover la información adecuada sobre los procesos de Digitalización y Archivo de los contratos de servicios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP: teniendo como impacto sobre el propósito una calificación de 5 Alto, ya que lo más esperado es que la información se difunda con éxito entre los empleados, en la Factibilidad Técnica calificamos con 5 Alto, debido a que se cuenta con la colaboración de las Jefaturas para la implementación del proyecto, como Factibilidad Financiera calificamos con 5 Alto, porque la Corporación nos brinda las facilidades para la difusión de la información, en la Factibilidad Social calificamos con 5 Alto, porque estaos cumpliendo con una responsabilidad dentro de la empresa, y en la última que es la Factibilidad Política calificamos con 4 Medio Alto, tratando de acatar y alienarnos a las leyes, normas y reglamentos de la República del Ecuador. Llegando a tener un total de 23 calificado como ALTO, en cuanto al interés que existe por parte de la Jefatura que toda la empresa conozca sobre los procesos de Digitalización y Archivo.

Establecer una buena comunicación entre los Jefes y trabajadores: en este objetivo tenemos como impacto sobre el propósito una calificación de 4 Medio Alto, ya

que lo más anhelado es que los jefes y empleados tengan un solo lineamiento y no existan una comunicación deficiente entre ellos, como Factibilidad Técnica existe una calificación de 5 Alto, ya que la Jefatura necesita una comunicación acertada entre cada uno de las personas que conforman el departamento, en la Factibilidad Financiera calificamos con 5 Alto, porque la CNT EP proporciona toda facilidad, para evitar algún tipo de inconveniente en los procesos y actividades a realizarse, en la Factibilidad Social Calificamos con 4 Medio Alto, debido a que siempre van a existir criterios diferentes y como última la Factibilidad Política calificamos con 5, esta calificación se da, porque los reglamentos respaldan a todo tipo de trabajador. La puntuación total de este objetivo llega a 23 ALTO, ya que para alcanzar y lograr cumplir los objetivos se necesita un buen trabajo en equipo, y para esto es necesaria una buena comunicación entre todos.

Aplicar la ejecución correcta en los procesos de Digitalización y Archivo: como impacto sobre el propósito una calificación de 4 Medio Alto, ya que lo esperado por la empresa es la correcta aplicación de las actividades por parte de los empleados, como Factibilidad Técnica también se califica con 4 Medio Alto, debido a que en mucha ocasiones no se cuenta con la infraestructura necesaria para el Archivo de la documentación, en la Factibilidad Financiera calificamos con 5 Alto, ya que contamos con todo el apoyo en recursos por parte de la Corporación, en la Factibilidad Social Calificamos con 5 Alto, ya que al cumplir con este objetivo, la empresa se convierte en socialmente responsable, y en la última que es la Factibilidad Política valoramos con 5 Alto, ya que cumplimos con la normativa vigente. El total de este objetivo llega a 23

ALTO, ya que la productividad de la Jefatura depende de la buena aplicación a los procesos establecidos.

Construir un cronograma de capacitación continua para los empleados: teniendo como impacto sobre el propósito una calificación de 5 Alto, debido a que la productividad depende de una capacitación continua al empleado, como Factibilidad Técnica calificamos con 5 Alto, porque existe la aceptación de la Jefatura para capacitar a sus trabajadores y estos apliquen todo lo aprendido en sus labores, Factibilidad Financiera calificamos con 5 Alto, ya que la Corporación entrega todas las facilidades y apoyo a este proceso, en la Factibilidad Social calificamos con 4 Medio Alto, ya que es un poco dificultoso capacitar continuamente a un solo departamento, la Factibilidad Política valoramos con 5 Alto, ya que el gobierno apoya a todo entidad para su progreso. El total de este objetivo llega a 24 ALTO porque se necesita trabajar conjuntamente para obtener los resultados anhelados.

Elaborar y socializar un manual informativo de los procesos de Digitalización y Archivo: teniendo como impacto sobre el propósito una calificación de 5 Alto, ya que lo que se espera es una buena difusión de nuestra manual a toda la empresa para que conozcan sobre todos los procesos de Digitalización y Archivo, como Factibilidad Técnica calificamos con 4 Medio Alto, debido a que algunas Jefaturas se les hace complicado alinearse a los procesos, la Factibilidad Financiera calificamos con 5 Alto ya que la Corporación otorga los presupuestos para aplicar los procesos en bien de la empresa, en la Factibilidad Social calificamos con 5 Alto, porque es muy importante que la empresa vaya a la vanguardia con la responsabilidad social y este proceso trata de

disminuir la contaminación, la Factibilidad Política valoramos con 5 Alto ya que para la aplicación de este proyecto y procesos se cuenta con el reglamentos de la Ley Nacional de Archivo. El total de este objetivo llega a 24 ALTO porque existen la predisposición y ayuda de todas las partes inmersas en esta problemática, con la satisfacción de saber que están dispuestos a trabajar por cumplir y hacer cumplir estas recomendaciones que otorga este manual.

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla 4 - Matriz de análisis de impacto de los objetivos

OBJETIVOS	Factibilidad de lograrse	Impacto de genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categorías
Promover la información adecuada sobre los procesos de Digitalización y Archivo de los contratos de servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.	El resultado global de los procesos, se verán reflejados en toda la Corporación. (4)	Ayuda a desarrollar los procesos de forma eficiente (4)	Busca el bienestar corporativo de la empresa (5)	Está sujeta a las expectativas de la Corporación (5)	Ayuda incondicional por parte de la Gerencia General (5)	**23**	**ALTA**
Establecer una buena comunicación entre los Jefes y trabajadores.	Por medio de una comunicación asertiva entre las partes, se obtendrá los objetivos planteados (5)	Fortalece la comunicación entre Jefe – empleado y viceversa (5)	Garantiza un buen ambiente de trabajo (5)	Personal alta mente motivados (5)	El personal de la Jefatura dispuesto a colaborar (5)	**25**	**ALTA**
Aplicar la ejecución correcta en los procesos de Digitalización y Archivo.	La información para este proyecto es directamente desde la Jefatura (5)	Es necesario la participación de todos los empleados en los procesos (4)	Buen uso de recursos tecnológicos (5)	Se benefician los clientes internos y externos (4)	El rendimiento del departamento crecerá (5)	**23**	**ALTA**
Construir un cronograma de capacitación continua para los empleados.	El trabajo en conjunto con el departamento de DEO y DyA (4)	Mejora el conocimiento de todos los empleados (5)	Se aumenta la motivación personal y laboral (5)	Crece la calidad de vida de los trabajadores (5)	El personal de la empresa será más eficaz (5)	**24**	**ALTA**
Elaborar y socializar un manual informativo de los procesos de Digitalización y Archivo.	Se encuentra con el respaldo total por parte de la Jefatura de Documentación y Archivo (5)	Aumenta el trabajo en conjunto dentro de la Corporación (5)	Empoderamiento de los empleados con la empresa (5)	Sirve de mucho para el personal que ingresa a la empresa (5)	Resultados en corto tiempo (5)	**25**	**ALTA**
TOTAL	**23**	**23**	**25**	**24**	**25**	**120**	

Elaborado por: Carlos Albán.

4.02.01 Contextualización de la matriz de análisis de impacto de los objetivos.

Dentro de la matriz de análisis de impacto de los objetivos podemos mencionar:

Promover la información adecuada sobre los procesos de Digitalización y Archivo de los contratos de servicios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP: teniendo como factibilidad de lograrse una calificación de 4 Alto, debido a que el resultado global de los procesos, se verán reflejados en toda la Corporación, como Impacto de Genero calificamos con 4 Alto, porque nos ayuda a desarrollar los procesos de forma eficiente, como impacto Ambiental calificamos con 5 Alto ya que el objetivo busca el bienestar corporativo de la empresa, en la Relevancia calificamos con 5 Alto ya que se encuentra sujeta a las expectativas de la CNT EP y en la última que es la Sostenibilidad calificamos con 5 ya que la Gerencia General de la empresa presta la ayuda incondicional para la realización de este proyecto.

Llegando a tener un total de 23 calificado como ALTO en cuanto al interés que existe por parte de la jefatura el difundir la información adecuada sobre los procesos de Digitalización y Archivo.

Establecer una buena comunicación entre los Jefes y trabajadores: teniendo como Factibilidad de lograrse para el segundo objetivo tiene una calificación de 5 Alto, ya que por medio de una comunicación asertiva entre las partes, se obtendrán los objetivos planteados, como Impacto de Genero tenemos una calificación de 5 Alto, debido a que nuestro objetivo fortalece la comunicación entre Jefe-Empleado y

viceversa, en el Impacto Ambiental calificamos con 5 Alto, porque el mismo nos conlleva y garantiza un ambiente de trabajo favorable, en la Relevancia calificamos con 5 Alto ya que con todo lo mencionado nuestra personal se encontrara altamente motivados y como última que es la Sostenibilidad calificamos con 5 como ALTO, debido a que el personal de la Jefatura se encuentra con toda la predisposición de colaborar.

El total de la puntuación de este objetivo es de 25 ALTO, ya que existe la predisposición tanto de la parte operativa como los directivos en tener una buena comunicación, la misma que hará fortalecer los objetivos.

Aplicar la ejecución correcta en los procesos de Digitalización y Archivo: como Factibilidad de lograrse tenemos una calificación de 5 Alto, ya que la información utilizada para este proyecto es directamente de la Jefatura de Documentación y Archivo de la CNT EP, como Impacto de Genero calificamos con 4 Alto, ya que es necesario exista la participación de todos los empleados para la correcta ejecución de los procesos, en el Impacto Ambiental calificamos con 5 Alto porque se da un buen uso al recurso tecnológico, en la Relevancia calificamos con 4 Alto, ya que los beneficiarios directos son tantos los clientes internos como externos, en lo que corresponde a la Sostenibilidad valoramos con 5 Alto, porque con el cumplimiento del objetivo del rendimiento del departamento crecerá.

El total de este objetivo llega a 23 ALTO ya que existe la predisposición de aplicar correctamente los procesos de Digitalización y Archivo.

Construir un cronograma de capacitación continua para los empleados: como Factibilidad de lograrse tenemos una calificación de 4 Alto, debido a que van a trabajar en conjunto los departamentos de DEO y DAR para lograr planes de capacitación para la Jefatura, como Impacto de Genero calificamos con 5 Alto, porque con las capacitaciones continuas se mejora el conocimiento de todos los empleados, en el Impacto Ambiental calificamos con 5 Alto, esta calificación se la da porque el autoestima y la motivación del personal se aumenta, tanto en la vida laboral y personal, en la Relevancia calificamos con 5 Alto, ya que es muy importante para el crecimiento de la calidad de vida de los trabajadores, en lo que corresponde a la Sostenibilidad valoramos con 5 Alto, porque con la capacitación continua el personal de la empresa será más eficaz en sus actividades.

El total de este objetivo llega a 24 ALTO ya con el trabajo en conjunto entre las áreas de DEO y DAR se realizara un plan de capacitación para que el personal se encuentre en capacidad de realizar bien sus actividades y los procesos no tengo ningún error.

Elaborar y socializar un manual informativo de los procesos de Digitalización y Archivo: teniendo como Factibilidad de lograrse una calificación de 5 Alto, ya que con la cooperación y colaboración de todos los departamentos de la CNT EP podemos lograr una buena y efectiva socialización de este manual, como Impacto de genero calificamos con 5 Alto, ya que existe el aumento de trabajo en conjunto dentro de la Corporación, Impacto Ambiental calificamos con 5 Alto, debido a que existe un gran empoderamiento de los empleados para con la empresa, en la Relevancia calificamos con 5 Alto, ya que la socialización del manual sirve de

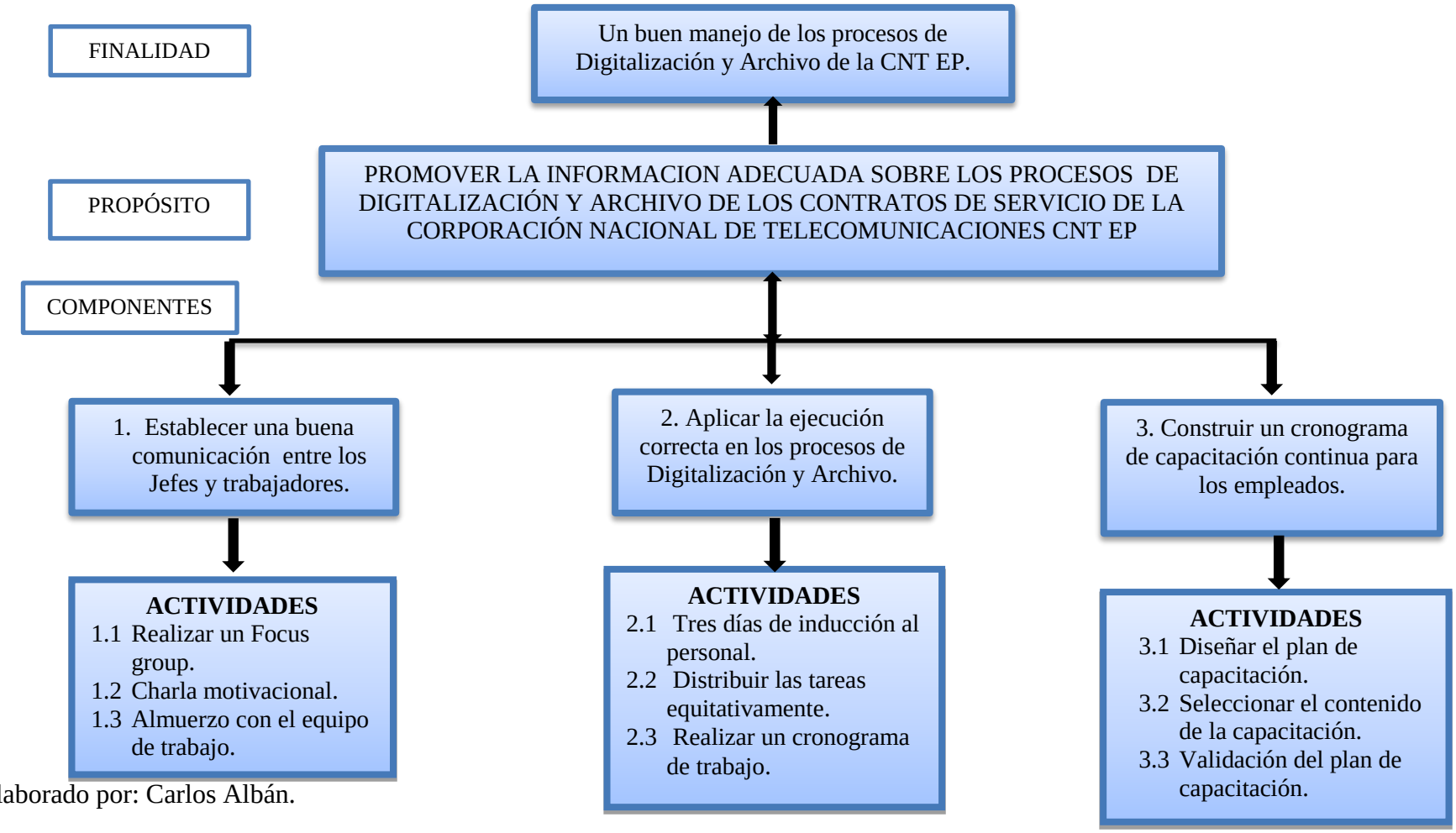
mucho para el personal nuevo que ingresa a la Corporación, este puede ser utilizado como una fuente de consulta, y por último la sostenibilidad valoramos con 5 Alto porque los resultados los encontraremos en un corto tiempo.

El total del último objetivo llega a una puntuación de 25 ALTO, ya que la elaboración y socialización del manual será de mucha importancia para todas las áreas que manejan estos procesos.

El total de análisis de impacto de los objetivos llega a 120 ALTO, porque se tiene la confianza de que las sugerencias, sean tomadas y aceptadas de la mejor manera para un buen manejo de todo el procedimiento y así se pueda cumplir con todas las expectativas planteadas.

4.03 Diagrama de estrategias.

GRAFICAS 4 - Diagrama de estrategias



Elaborado por: Carlos Albán.

4.03.01 Contextualización del diagrama de estrategias.

En el diagrama de estrategias existen tres componentes con sus respectivas actividades para lograr un propósito que cumpla con la finalidad esperada, la cual se detalla a continuación:

Componente 1, es establecer una buena comunicación entre los Jefes y trabajadores, para alcanzar un objetivo en común, para lo cual se va a realizar un Focus Group, que indicará las fortalezas y debilidades del departamento así como una charla motivacional para todo el grupo de trabajo y por ultimo un almuerzo, en la que compartan las partes, ya que los mejores negocios se concretan con una buena comida.

Componente 2, es el aplicar la ejecución correcta en los procesos de Digitalización y Archivo, para lo cual se necesita realizar una inducción correcta de tres días al personal que está ingresando a la Jefatura de Documentación y Archivo, una vez realizada la respectiva inducción realizar una distribución correcta y equitativa de las actividades a cada uno de los empleados, y por ultimo realizar un cronograma de trabajo por semana.

Componente 3, es construir un cronograma de capacitación continua para los empleados de la Jefatura de Documentación y Archivo de la CNT EP, para la elaboración de dicho cronograma se empezará a diseñar un nuevo plan de capacitación

para la Jefatura mencionada, así como la selección de los temas adecuadas para la capacitación y la validación de este cronograma por parte de las autoridades de la Corporación.

Los componentes antes mencionados tienen como objetivo principal, el promover la información adecuada sobre los procesos de digitalización y archivo de los contratos de servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, buscando un solo objetivo en común o una finalidad que se llegara luego de cumplir todas las expectativas en este proyecto, el cual se refiere a un buen manejo de los procesos de Digitalización y Archivo de la CNT EP.

4.04 Matriz de marco lógico.

Tabla 5 - Matriz de Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS (-)
Un buen manejo de los procesos de Digitalización y Archivo de la CNT EP.	• Al momento de la evaluación de desempeño a la Jefatura, los resultados son los mejores, 40%. • Búsqueda de contratos con eficiencia y eficacia, 40%. • Mayor productividad para la Corporación, 15%. Siendo un 95% el cumplimiento del objetivo.	Pruebas de evaluación. Balances positivos al fin de año. Encuesta realizada a los clientes internos y externos.	Que los dueños de la herramienta informática, decida no realizar soportes y actualizaciones de dicha herramienta.
PROPOSITO	**INDICADORES**	**MEDIOS DE VERIFICACIÓN**	**SUPUESTOS (-)**
Promover la información adecuada sobre los procesos de digitalización y archivo de los contratos de servicio de la corporación nacional de telecomunicaciones CNT EP.	• Resultados positivos por parte de todas la gerencias, demostrando responsabilidad y seriedad en los procesos a realizar, para que cuando la Auditoria de la Contraloría General del Estado acuda a las instalaciones, otorgar con rapidez, respaldo de documentos tanto físicos como digitales, 100%. El objetivo se cumple en su totalidad.	Resultado de auditorías internas y externas, siendo estas recomendaciones favorables para la mejora continúa de un proceso.	Recorte de presupuesto y personal por parte del Gobierno, para poder implementar nuevos procesos en las entidades públicas.

COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS (-)
1. Establecer una buena comunicación entre los Jefes y trabajadores.	• Buena relación laboral y personal entre Jefes y trabajadores, 50%. • Mayores relaciones interpersonales entre compañeros, dentro de la Jefatura de DyA, 50%. El objetivo se cumple en un 100%	Balances estadísticos entregados por los líderes a la Jefatura de Documentación y Archivo.	Malos comentarios de terceras personas, hacia el equipo de trabajo de la Jefatura.
2. Aplicar la ejecución correcta en los procesos de Digitalización y Archivo.	• Reducción de errores y problemas dentro de la Jefatura, 45%. • Menos llamados de atención, 45%. Total de 90% cumplimiento del objetivo	Informes semanales sobre las actividades realizadas por los grupos de trabajo.	Proveedor de la herramienta informática no cumpla con los requerimientos de la Jefatura.
3. Construir un cronograma de capacitación continua para los empleados.	• Personal altamente motivado y calificado para realizar sus actividades, en un 100% del cumplimiento. El objetivo se cumple en su totalidad.	Pruebas de evaluación de desempeño del personal	Los valores para capacitación continua son muy elevados y el presupuesto es limitado.

ACTIVIDADES	RESUMEN DEL PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.1 Realizar un Focus group. 1.2 Charla motivacional. 1.3 Almuerzo con el equipo de trabajo.	Transporte, hojas, copias, internet, break, almuerzo, motivador. Total $150.00	Facturas, recibos, notas de ventas
2.1 Tres días de inducción al personal. 2.2 Distribuir las tareas equitativamente. 2.3 Realizar un cronograma de trabajo.	Copias, anillados, internet, hojas, capacitador. Total $210.00	Facturas, recibos, notas de ventas
3.1 Diseñar el plan de capacitación. 3.2 Seleccionar el contenido de la capacitación. 3.3 Validación del plan de capacitación.	Transporte, internet, copias, break, personal que diseñe el plan. Total $150.00	Facturas, recibos, notas de ventas

Elaborado por: Carlos Albán

4.04.01 Contextualización del marco lógico.

En la matriz de marco lógico obtenemos un resumen de las actividades a realizar para la mejora de las estrategias.

Como la finalidad principal de este proyecto es, un buen manejo de los procesos de Digitalización y Archivo de la CNT EP que se ha cumplido en un 95%, se tiene como indicadores, una buena evaluación de desempeño por parte de la Jefatura en un 40%, así como en un 40 % en la búsqueda de contratos con eficiencia y eficacia y la mayor productividad para la Corporación en un 15%, mismos indicadores que se pueden verificar con pruebas de evaluación, balances positivos al fin de año y encuesta realizada a los clientes internos y externos. Obteniendo como un supuesto negativo, el que los dueños de la herramienta informática, decida no realizar soportes y actualizaciones de dicha herramienta.

Segundo en un 100% de cumplimiento, es el propósito de promover la información adecuada sobre los procesos de digitalización y archivo de los contratos de servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, para lo cual se tiene como indicador, a los resultados positivos por parte de todas la gerencias, demostrando responsabilidad y seriedad en los procesos a realizar, para que cuando la Auditoria de la Contraloría General del Estado acuda a las instalaciones, estos sean atendidos con rapidez en lo que concierne a la entrega de respaldo de documentos tanto físicos como digitales en un 100%, mismos que como medio de verificación se tiene al

resultado de auditorías internas y externas, siendo estas recomendaciones favorables para la mejora continua de un proceso, obteniendo como un supuesto negativo, el recorte de presupuesto y personal por parte del Gobierno, para poder implementar nuevos procesos en las entidades públicas.

Por último se tiene el análisis de los componentes que se detalla en el Diagrama de Estrategias, el primero es, establecer una buena comunicación entre los Jefes y trabajadores que se cumple en un 100%, para calificar tenemos como indicadores a la mayor relación interpersonal entre compañeros, dentro de la Jefatura de Documentación y Archivo, 50%, así como la buena relación laboral y personal entre Jefes y trabajadores en un porcentaje del 50%, para lo cual como medio de verificación de dichos indicadores se tiene, los balances estadísticos entregados por los líderes a la Jefatura de Documentación y Archivo, obteniendo como un supuesto negativo, los malos comentarios que pueden existir de terceras personas, hacia el equipo de trabajo de la Jefatura.

Como segundo componente se tiene, el aplicar la ejecución correcta en los procesos de Digitalización y Archivo, en un 90%, a lo cual como indicador, de la reducción de errores y problemas dentro de la Jefatura en un 45% y menos llamados de atención a los trabajadores en un 45%, que como medio de verificación se tiene los informes semanales sobre las actividades realizadas por los grupos de trabajo, a este se da un supuesto negativo, que el proveedor de la herramienta informática no cumpla con los requerimientos de la Jefatura.

El tercer componente es construir un cronograma de capacitación continua para los empleados, que tenemos un porcentaje del 100%, para lo cual se tiene como indicador que el personal se encuentre altamente motivado y calificado para realizar sus actividades al 100%, mismas que son verificadas con pruebas de evaluación de desempeño al personal, teniendo como una expectativa negativa, que los valores asignados para capacitación continua son muy elevados y el presupuesto es limitado.

Para finalizar el analices del marco lógico se tiene un resumen del presupuesto de las actividades ya mencionadas, que conforman básicamente en la compra y adquisición de hojas, internet, break, almuerzos, copias, anillados, transporte, entre otros, que nos da un global de $200, los cuales se pueden sustentar de que todo gasto fue utilizado de la mejor manera, se presenta la información mediante facturas, notas de ventas y recibos de cada adquisición del bien o servicio mencionado.

CAPÍTULO V. PROPUESTA

5.01 Antecedentes.

El Departamento de Documentación y Archivo, nace conjuntamente con la extinta IETEL en el año de 1972, en la cual trabajaban para la Jefatura ocho personas, las mismas que utilizaban y manejaban las Técnicas del Sistema moderno de archivo, que consistía en el archivo cronológico, alfabético, numérico, alfanumérico, por asunto, tarjetero, por referencia cruzada, entre otras técnicas, en aquel tiempo el control de documentos que ingresaba a IETEL se llevaba en hojas de tramite escritas a máquina de escribir manual, las mismas que contaban con un original y 2 copias que se duplicaban con papel carbón, cada hoja tenía su color la Blanca (original) se archivaba en un tarjetero por asunto; la Azul (copia), también se archivaba en el tarjetero como constancia de que el tramite está en curso y el color Amarillo (copia) se archivaba cronológicamente.

Con el pasar de los años y la evolución tecnológica, a partir del año 2004 se da comienzo a utilizar una herramienta informática llamada SICODOC, que es un sistema simple de control de documentos, prácticamente es solo una base de datos.

En los últimos años el departamento de Documentación y Archivo de la CNT EP, ha mostrado un crecimiento considerable en sus actividades. Sus operaciones y tareas han aumentado en cantidad y complejidad, y éstas han quedado registradas en la documentación de cada área de la Organización.

La percusión que han provocado el enorme volumen de información de contenido en contratos, oficios, ofertas, cartas, etc., que recibe y despacha diariamente cada área de trabajo de la CNT EP, se traduce en un mayor aprecio del valor de la información que se genera y el interés que existe por parte de las áreas, en fomentar una cultura de conservación y archivo documental, que en el día a día va a servir de apoyo en la actividad cotidiana y constituya una memoria insustituible para la toma de decisiones.

Es por eso que a partir del año 2012, una vez ya conformada la Corporación Nacional de Telecomunicaciones como empresa pública, se implementa la herramienta informática que se maneja hasta la actualidad, esta herramienta es el MERCURIO que se encarga de ingresar datos informativos de los documentos que está ingresando a la Corporación y el DOCUWARE es la herramienta que se encarga de la digitalización del documento y sus anexos, estos dos sistemas trabajan conjuntamente. (CERON, 2014)

5.01.01 Filosofía empresarial.

5.01.01.1 Misión:

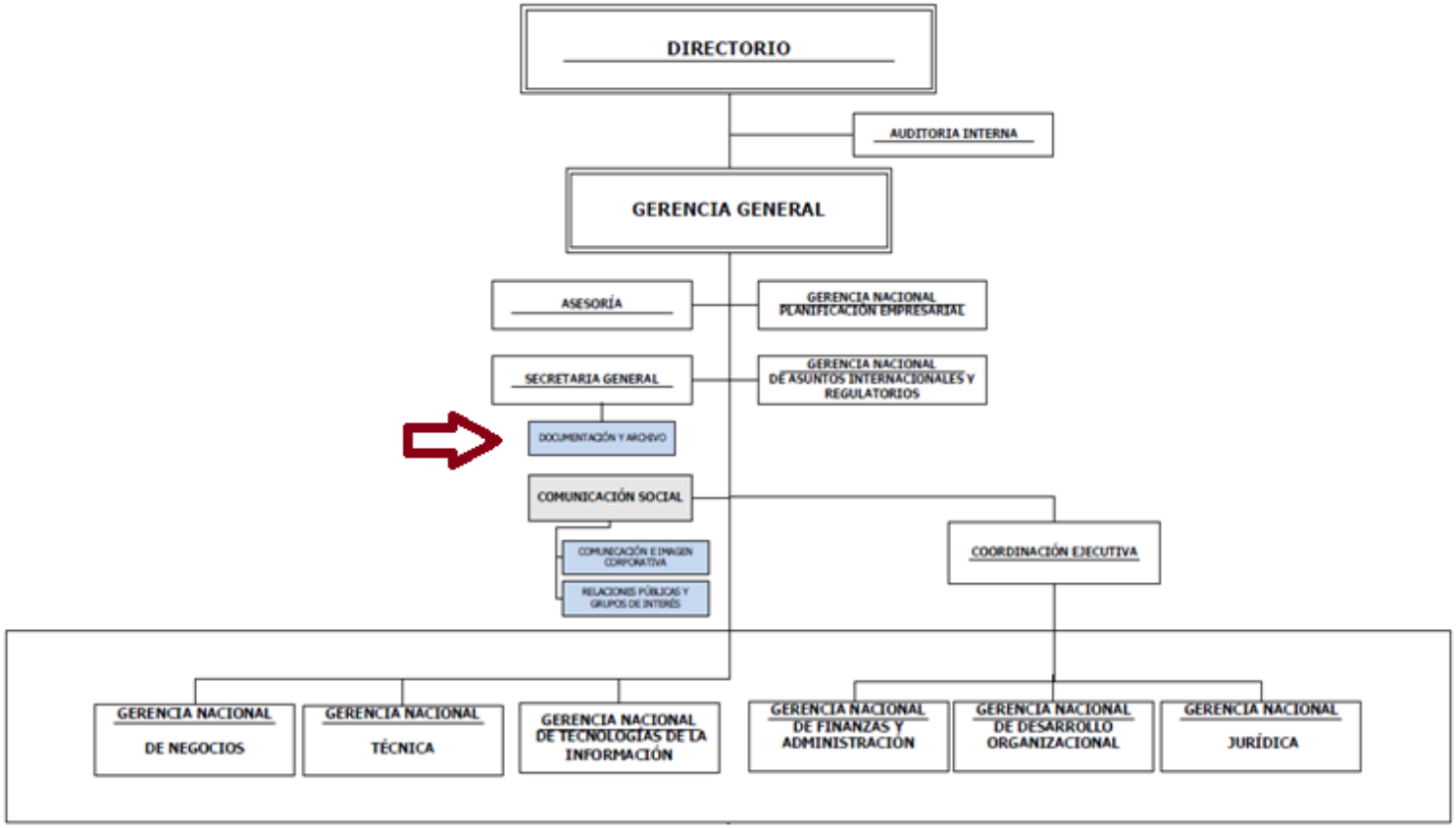
Ser la Jefatura de confianza de la Gerencia General, ya que es un filtro entre el cliente interno y externo para la documentación recibida y mantener un servicio integral de custodia, administración, digitalización de los archivos.

5.01.01.2 Visión:

Ser la Jefatura líder en custodia, administración, digitalización y eliminación de archivos físicos o electrónicos a nivel Nacional, buscando la optimización al máximo de los recursos, empleando procesos y utilizando mecanismos que se encuentren a la vanguardia.

5.01.01.3 Organigrama estructural de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

Ilustración 1 - Organigrama CNT EP



Elaborado por: Carlos Albán

Fuente CNT EP

5.02 Descripción de la herramienta metodológica.

5.02.01 Justificación.

El presente Manual muestra los procedimientos que frecuentemente son utilizados para la operación de Digitalización y Archivo de los contratos de servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, y no excluye la posibilidad de que las necesidades y circunstancias propias de las Gerencias impida su aplicación, de ahí que adopten una cultura de conservación documental que convenga a la CNT EP.

El manual informativo a implementarse; tiene como finalidad ser una ayuda didáctica para las personas que están ingresando a la Jefatura, y a su vez ser una fuente de ayuda y consulta para todo el personal que requiera saber y conocer sobre los procesos de Digitalización y Archivo de la CNT EP, además otorgar un plus adicional, que es el mejorar la eficiencia y eficacia de las tareas y procedimientos que demanda la Jefatura. Así como la optimización y buena utilización de los recursos asignados, debido a que la CNT EP es una empresa que tiene una responsabilidad social muy alta.

5.02.02 Enfoque de la investigación.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, se basa en la recolección de datos estandarizados y recolecta la información mediante encuestas realizadas al personal y a directivos de la Jefatura de Documentación y Archivo.

5.02.03Tipo de Investigación.

La investigación planteada para dar a conocer el problema, será la recolección de datos, por medio de encuestas dirigidas al personal que trabaja dentro de la Jefatura de Documentación y Archivo.

La investigación de campo, es el tipo de investigación que describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés.

Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (Baray, 2006)

5.02.04Recolección de la investigación.

Para el desarrollo del presente proyecto de tesis, se tomó como fuentes primarias de información al personal directo que trabaja dentro de la Corporación, por medio de encuestas tanto al personal directivo y operativo de la Jefatura.

Su objetivo es llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (Baray, 2006)

La Investigación de campo, también conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. (Baray, 2006)

5.02.05 Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas de recolección de datos que se utilizó para la realización de este manual son:

La entrevista: que fue realizada al Jefe de Documentación y Archivo, en la cual supo informar sobre los procesos existentes, y las adecuaciones o cambios que requiere la Jefatura para una buena ejecución de los procesos.

La observación: la misma se realizó a los diferentes lugares de archivo que tiene la Jefatura, esta visita se la hizo con el fin de tratar dar un ordenamiento estándar y uniforme a todos los archivos.

La encuesta: se la realizó al personal que trabaja en el Centro de Digitalización y Archivo de la CNT EP, con el fin de saber cuáles son sus conocimientos de archivo, y que tipo de necesidades tienen cada uno al momento de realizar sus actividades laborales diarias.

La bibliografía y net grafía y: se realizó para conocer más afondo sobre todo lo relacionado a los tipos de archivo, digitalización y demás conceptos básicos que son necesarios para la realización de las actividades.

5.02.06 Población y muestra.

La investigación se realizó en la Jefatura de Documentación y Archivo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, donde existe un total de diez trabajadores en el área de Digitalización y Archivo.

El Asistente de Digitalización y Archivo, en sus labores cotidianas realiza las siguientes actividades:

- Receptar, revisar, ingresar y escanear los expedientes de los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones y TV, servicios suplementarios y adicionales.
- Consolidar la documentación física comercial y técnica en un solo expediente por cliente.
- Elaborar reportes periódicos de la documentación y remitir éstos a las áreas respectivas.
- Proporcionar información y copia de la documentación que reposa en el archivo, en concordancia con la normativa legal vigente.
- Realizar la custodia de toda la documentación que ingresa al archivo.
- Clasificar, ordenar y ubicar físicamente la documentación entregada por parte de las diferentes áreas, para el archivo.
- Mantener un registro o inventario de la documentación del archivo.

Por ser una población pequeña, no es necesario aplicar la fórmula para calcular la muestra.

5.02.07 Validez de la información.

Con la información rescatada por medio de la entrevista se puede verificar la necesidad de realizar un manual informativo, para que sirva de ayuda y consulta tanto para el personal que recién está ingresando a la Jefatura, como para el personal que ya trabaja en la misma.

Con la observación realizada a todos los archivos que se encuentran a órdenes de la Jefatura, se encontró la necesidad de realizar una reubicación, reorganización y estandarización de todos los archivos, para que el mismo tenga una uniformidad en la presentación de cada uno de los archivos.

A través de las encuestas realizadas al personal que trabaja en la Jefatura de Documentación y Archivo, se determinó que en su gran mayoría, tienen conocimientos a lo que concierne la Digitalización y Archivo de documentos, conocimiento importante para la realización de sus actividades.

También se llegó a verificar que el personal necesita sentirse valorado e importante dentro de la empresa, ya que de este aspecto surge la motivación personal y

laboral del trabajador, para lograr un empoderamiento del trabajador hacía con la Jefatura y por ende la Corporación.

5.02.08 Técnicas de análisis de datos.

La técnica que se utilizó para analizar los datos de la encuesta planteada es la Técnica Cualitativa, donde no existen reglas formales para la realización de análisis cualitativos (investigación, 2008), donde se realizó la preparación y descripción de la información, donde se detecta las necesidades y solicitudes del trabajador, requerimientos que son de índole personal y laboral, los datos se los recolectó en la ciudad de Quito, en las calles Benalcázar y Mejía, las mismas que se obtuvieron luego de la selección de 12 preguntas, que se trasladó a una encuesta para 10 personas.

5.02.09 Modelo de encuesta.

Encuesta dirigida al personal de Digitalización y Archivo de la CNT EP

Objetivo: recolectar información para la elaboración de un manual de Digitalización y Archivo de los contratos de servicios de la CNT EP.

Indicaciones: señale la respuesta correcta:

1. ¿Sabe usted la definición de Archivo?
   SI ☐
   NO ☐

2. ¿Conoce usted los tipos de Archivo?
   SI ☐
   NO ☐

3. ¿Conoce usted los archivos de la empresa?
   SI ☐
   NO ☐

4. ¿Sabe usted la definición de Digitalización?
   SI ☐
   NO ☐

5. ¿Se siente usted capacitado para realizar sus actividades?
   SI ☐
   NO ☐

6. ¿Necesita usted capacitación continua, para refrescar conocimientos?

   SI ☐

   NO ☐

7. ¿La Jefatura cuenta con un buen clima laboral?

   SI ☐

   NO ☐

8. ¿Cree usted que sus conocimientos, esfuerzo y dedicación, deberían ser premiados de alguna manera?

   SI ☐

   NO ☐

9. ¿Cree usted, que es necesario cursos de motivación personal y laboral?

   SI ☐

   NO ☐

10. ¿La información que usted tiene sobre sus actividades, son suficientes?

    SI ☐

    NO ☐

11. ¿Cree usted que con la implementación de este proyecto, la productividad de la Jefatura crecerá?

    SI ☐

    NO ☐

12. ¿Cuenta usted con instalaciones adecuadas para realizar sus actividades?

    SI ☐

    NO ☐

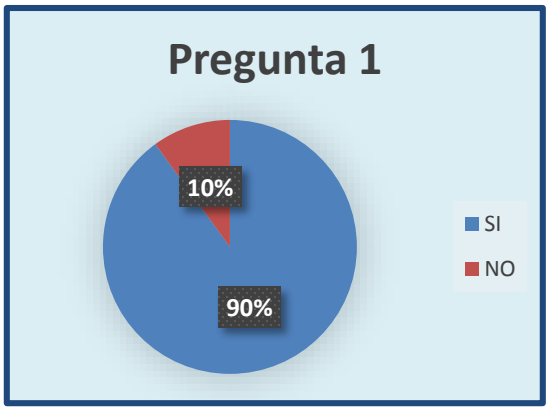
5.08.10 Tabulación de encuestas.

1. ¿Sabe usted la definición de Archivo?

Tabla 6 - Pregunta 1

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	90 %
NO	1	10 %

Ilustración 2 - Pregunta 1



Fuente: Trabajadores de la CNT EP

Elaboración: Carlos Albán.

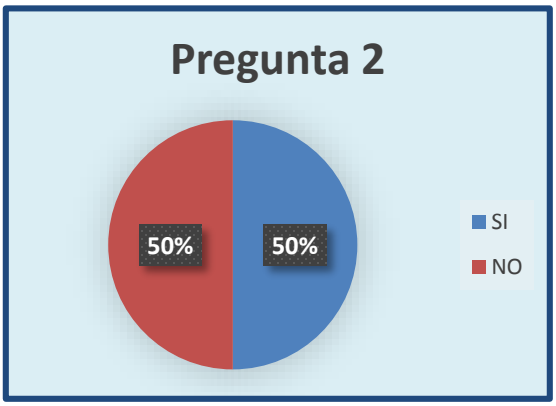
Con la respuesta de esta pregunta, se pone en evidencia que en su gran mayoría el personal que trabaja en la Jefatura, tiene conocimientos sobre lo que es Documentación.

2. ¿Conoce usted los tipos de Archivo?

Tabla 7 - Pregunta 2

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5	50 %
NO	5	50 %

Ilustración 3 - Pregunta 2



Fuente: Trabajadores de la CNT EP

Elaboración: Carlos Albán.

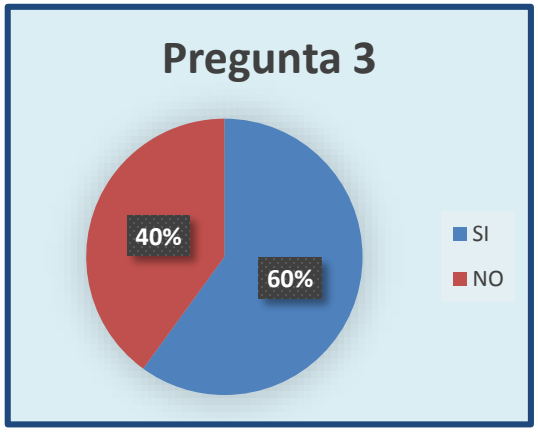
En la encuesta realizada se determina, que la mitad del grupo de trabajo desconocen los tipos de archivo que existen en teoría, pero sería muy importante que el resto de trabajadores se auto eduquen para tener un conocimiento más amplio sobre el área.

3. ¿Conoce usted los archivos de la empresa?

Tabla 8 - Pregunta 3

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	60 %
NO	4	40 %

Ilustración 4 - Pregunta 3



Fuente: Trabajadores de la CNT EP

Elaboración: Carlos Albán.

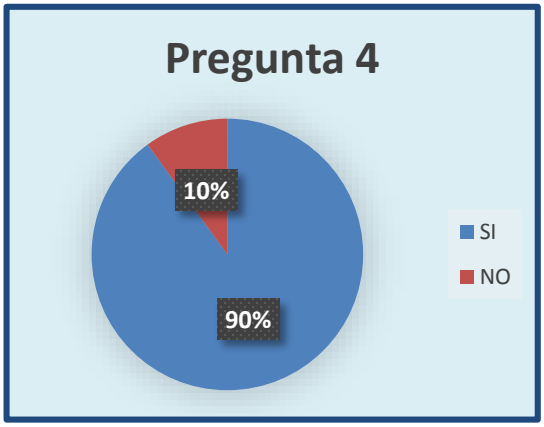
En la respuesta de esta pregunta, nos indica que el 40% de los trabajadores no conocen los Archivos que tiene la CNT EP, el cual sería de mucha importancia que conozcan, ya que se va a realizar un trabajo uniforme en todos los archivos.

4. ¿Sabe usted la definición de Digitalización?

Tabla 9 - Pregunta 4

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	90 %
NO	1	10 %

Ilustración 5 - Pregunta 4



Fuente: Trabajadores de la CNT EP

Elaboración: Carlos Albán.

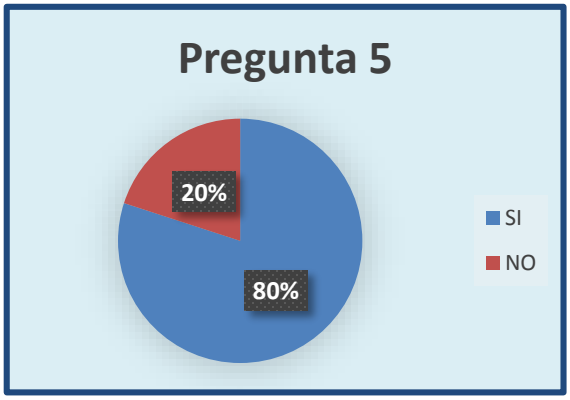
En esta pregunta se evidencia que el personal en su gran mayoría está a la vanguardia con la tecnología, lo cual ayuda mucho a la Jefatura, debido a que se cuenta con un trabajador netamente actualizado en conocimientos.

5. ¿Se siente usted capacitado para realizar sus actividades?

Tabla 10 - Pregunta 5

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	8	80 %
NO	2	20 %

Ilustración 6 - Pregunta 5



Fuente: Trabajadores de la CNT EP

Elaboración: Carlos Albán.

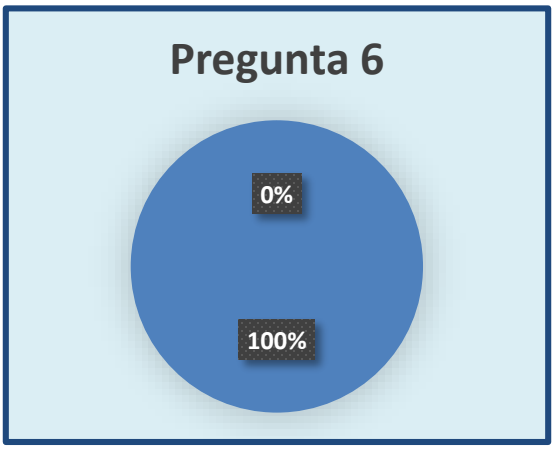
La respuesta a esta pregunta, dentro de las personas encuestadas, es muy satisfactoria para la Jefatura, ya que existe la predisposición del personal para realizar las actividades encomendadas.

6. ¿Necesita usted capacitación continua, para refrescar conocimientos?

Tabla 11 - Pregunta 6

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	10	100 %
NO	0	0 %

Ilustración 7 - Pregunta 6



Fuente: Trabajadores de la CNT EP

Elaboración: Carlos Albán.

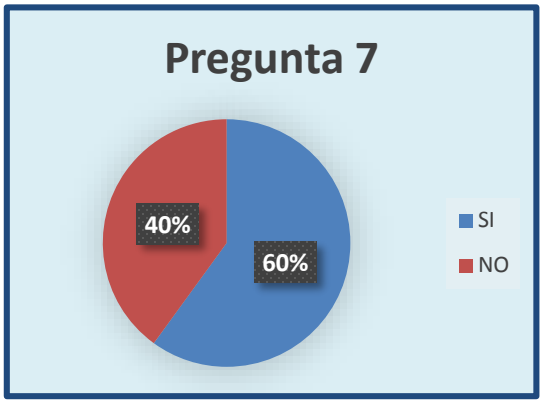
Entre los trabajadores encuestados, se hace notorio en su respuesta que necesita ser actualizados en sus conocimientos periódicamente.

7. ¿La Jefatura cuenta con un buen clima laboral?

Tabla 12 - Pregunta 7

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	60 %
NO	4	40 %

Ilustración 8 - Pregunta 7



Fuente: Trabajadores de la CNT EP

Elaboración: Carlos Albán.

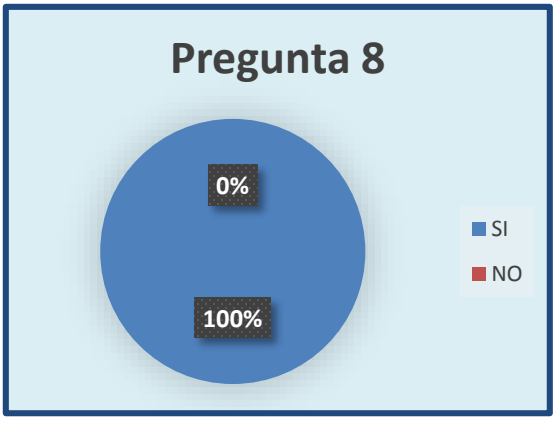
El 40% de las personas encuestas, no se encuentran satisfechos con el ambiente que se encuentra actualmente en la Jefatura, para lo cual se tomará las medidas correctivas para sanar este mal ambiente.

8. ¿Cree usted que sus conocimientos, esfuerzo y dedicación, deberían ser premiados de alguna manera?

Tabla 13 - Pregunta 8

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	10	100 %
NO	0	0 %

Ilustración 9 - Pregunta 8



Fuente: Trabajadores de la CNT EP
Elaboración: Carlos Albán.

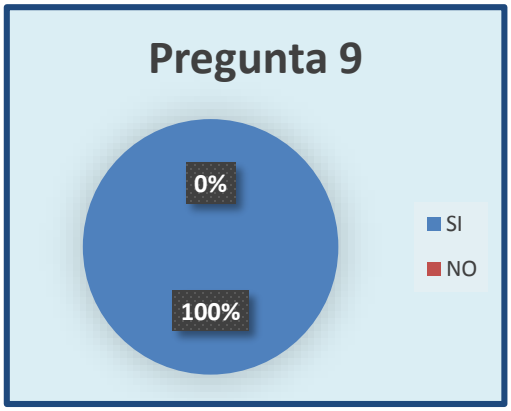
En esta respuesta, el 100% de los trabajadores de la Jefatura, demuestran sus deseos de ser reconocidos de alguna manera, por el trabajo que ellos realizan, ya que la motivación es de mucha importancia en todo ámbito.

9. ¿Cree usted, que es necesario cursos de motivación personal y laboral?

Tabla 14 - Pregunta 9

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	10	100 %
NO	0	0 %

Ilustración 10 - Pregunta 9



Fuente: Trabajadores de la CNT EP

Elaboración: Carlos Albán.

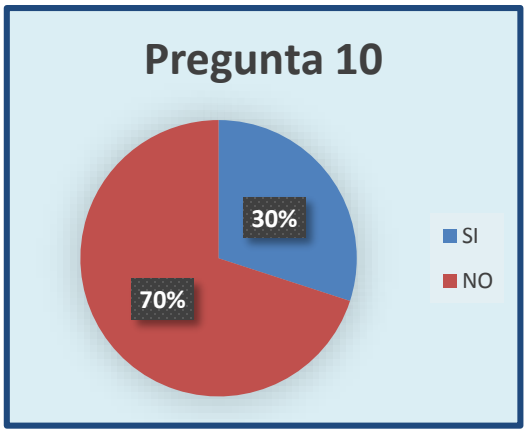
Con la respuesta a esta pregunta, simplemente se confirma que el personal necesita estar motivado tanto en el ámbito personal como laboral, ya que una persona estable emocionalmente, tiene mejor rendimiento.

10. ¿La información que usted tiene sobre sus actividades, son suficientes?

Tabla 15 - Pregunta 10

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	30 %
NO	7	70 %

Ilustración 11 - Pregunta 10



Fuente: Trabajadores de la CNT EP

Elaboración: Carlos Albán.

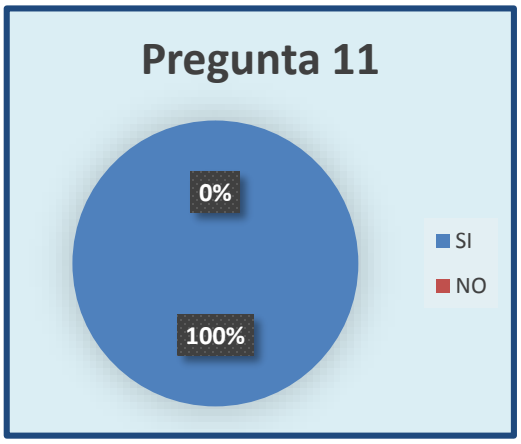
El 70% del personal encuestado en la Jefatura, no tiene muy claro cuáles son las actividades que deben realizar dentro de su trabajo, es por eso la realización de este manual, para que sirva de ayuda y consulta sobre cualquier inquietud.

11. ¿Cree usted que con la implementación de este proyecto, la productividad de la Jefatura crecerá?

Tabla 16 - Pregunta 11

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	**10**	**100 %**
NO	**0**	**0 %**

Ilustración 12 - Pregunta 11



Fuente: Trabajadores de la CNT EP

Elaboración: Carlos Albán.

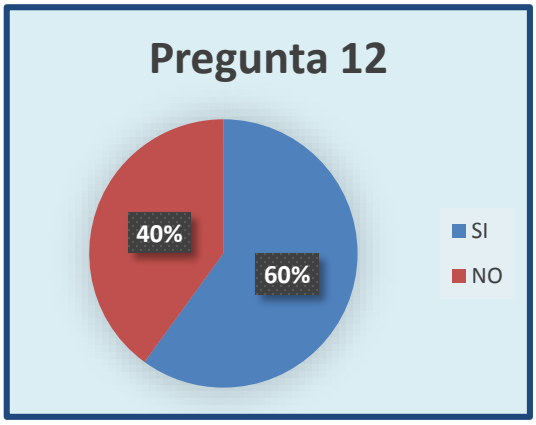
Los trabajadores de la Jefatura, está completamente seguro que con la implementación y difusión de este manual la productividad, se incrementara en un 100%, ya que se está describiendo las actividades a realizarse.

12. ¿Cuenta usted con instalaciones adecuadas para realizar sus actividades?

Tabla 17 - Pregunta 12

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	60 %
NO	4	40 %

Ilustración 13 - Pregunta 12



Fuente: Trabajadores de la CNT EP

Elaboración: Carlos Albán.

En esta respuesta queda en evidencia, que los trabajadores no cuentan con un 100% de instalaciones adecuadas para realizar sus actividades, sin embargo los empleados emplean sus habilidades, creatividad y pro actividad, para que sus actividades y labores encomendadas sean realizadas de la mejor manera.

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.

5.03.01 Introducción.

Elaboración de un manual informativo para la Jefatura de Documentación y Archivo de la CNT EP, ubicada en el centro del Distrito Metropolitano de Quito, que permita determinar el uso adecuado de los procesos de Digitalización y Archivo. Para otorgar un diagnóstico completo se debe incorporar todos los factores que condicionan o determinan el desarrollo de la empresa.

El manual informativo es de mucha importancia, ya que sirve como fuente de ayuda y consulta para el personal que presta los servicios dentro de la Jefatura, se detalla los pasos a seguir para la aplicación correcta de los procesos y así mantener la productividad de la Jefatura y de los trabajadores en un nivel muy alto.

5.03.02 Objetivo General:

Crear dentro de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., una cultura documental que permita el buen manejo y uso de los documentos que la Corporación genera, considerando como aspecto primordial la digitalización de dichos documentos con la aplicación del sistema informático adecuado, con el fin de otorgar una fuente de consulta eficiente y eficaz, tanto para el cliente interno como externo.

5.03.03 Alcance de la propuesta:

El manual informativo sobre los procesos de Digitalización y Archivo está dirigido para todos los trabajadores que realizan sus actividades dentro de la Jefatura de Documentación y Archivo, así como para los trabajadores que prestan sus servicios a la Gerencia Comercial de la Corporación, en donde se ha venido observando falencias al momento de realizar con éxito los procesos determinados para las actividades que conlleva la Digitalización y Archivo de los contratos de Servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. Por lo cual, mediante este manual se busca la minimización de errores y el desconocimiento de los procesos mencionados, el cual permitirá que las Gerencias involucradas trabajen conjuntamente y las labores sean exitosas, sin ningún tipo de inconvenientes.

5.03.04 Definición de Manual:

Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada. En general los manuales son frecuentes acompañando a un determinado producto que se ofrece al mercado, como una forma de soporte al cliente que lo adquiere. El manual suele tener una descripción del producto y de la utilización que del mismo debe hacerse, ya sea para

obtener un buen rendimiento de éste como para dar cuenta de posibles problemas y la forma de evitarlos. (Definición MX).

Clasificación de los manuales.

Los manuales se clasifican de la siguiente manera:

Por su naturaleza o área de aplicación.

Microadministrativos.- Son los manuales que corresponden a una sola organización, que se refiere a ella de modo general o se circunscriben a alguna de las áreas en forma específica. (Valencia, 2002)

Macroadministrativos.- Son los documentos que contienen información de más de una organización. (Valencia, 2002)

Mesoadministrativos.- Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o sector específico. El término mesoadministrativos se usa normalmente en el sector público, aunque también puede emplearse en el sector privado. (Valencia, 2002)

Por su contenido.

De organización.- Estos manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización. (Valencia, 2002)

Identificación.- Este manual debe incluir los siguientes datos.

- Logotipo de la organización.
- Nombre de la organización.
- Denominación y extensión del manual general o específico.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de páginas.
- Sustitución de páginas actualización de información.
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.
- Clave de la forma; en primer término se deben escribir las siglas de la organización, en segundo las de la unidad administrativa responsable de elaborar o utilizar el formulario; en tercero el numero consecutivo del formulario y en cuarto el año. (Valencia, 2002)

De procedimientos.- Constituye un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencia de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.

Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente. (Valencia, 2002)

De gestión de calidad.- Documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad, objetivos y políticas de calidad; responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de calidad, mapas de procesos, sistemas de gestión de calidad, responsabilidades de alta dirección, gestión de recursos, realización del servicio o producto, medición, análisis y mejora, y referencias normativas. (Valencia, 2002)

De historia de la organización.- Estos manuales son documentos que refieren a la organización, es decir su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.

Este tipo de conocimientos proporciona al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laborales. Además, sirve como mecanismo de alcance y contacto con otra organización, autoridades, proveedores, clientes y usuarios.

La información histórica puede enriquecer otros manuales, como el de organización, políticas contenido múltiple. (Valencia, 2002)

De políticas.- También conocidos como normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización. (Valencia, 2002)

De contenido múltiple.- Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización. (Baray, 2006)

El objetivo de agruparla en un solo documento obedece básicamente a las siguientes razones:

- Que sea más accesible para su consulta.
- Que resulte más viable económicamente.

- Que técnicamente se estime necesario integrar más de un tiempo de información.
- Que sea una instrucción del nivel directivo.

De puestos.- Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo. Precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización. (Valencia, 2002)

De técnicas.- Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones. (Valencia, 2002)

De ventas.- es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas: puede incluir.

- Definición de estrategias de comercialización.
- Descripción de productos a ambos servicios.
- Mecanismos de negociación.
- Políticas de funcionamiento.
- Estructura de la fuerza de ventas.
- Análisis de la competencia.
- División territorial por responsable, cliente, producto y servicios.
- Forma de evaluar el desempeño.

De producción.- Elementos de soporte para dirigir y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación. (Valencia, 2002)

De finanzas.- Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de sus capacitación, aplicación, resguardo y control. (Valencia, 2002)

De personal.- Identificados también como manuales de relación industriales, de reglas del empleado o de empleo, básicamente incluyen información sobre:

- Condiciones de trabajo.
- Organización y control de personal.
- Lineamientos para:
    - El análisis y evaluación de puestos.
    - Reclutamiento, selección, contratación, inducción y socialización de personal.
- Capacitación y desarrollo.
- Normatividad.
- Higiene y seguridad.
- Prestaciones.

De operación.- Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico. (Valencia, 2002)

De sistemas.- Instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos de una organización. (Valencia, 2002)

Por su ámbito.

Generales.- Son documentos que contienen información en general de una organización según su naturaleza, sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación y tipo de personal. (Valencia, 2002)

5.03.05 Definición de Archivo:

La actividad que se desarrolla en un archivo es de archivar, consistente en un conjunto de tareas para recoger, conservar y servir la documentación e información requeridas. Para conseguir esto, es necesario clasificar, codificar y colocar la documentación e información de la empresa. (Valencia, 2002)

Es muy importante tener en cuenta que los archivos pretenden ser centros de información para la toma de decisiones, y los beneficios que aportan son muy altos. Es decir, un archivo contiene información, esta información será analizada para la empresa para tomar decisiones (por ejemplo, información relacionada con clientes y competidores). (Montenegro Benitez, 2012)

Asimismo, el valor de un archivo es alto (ya que contiene información y esta vale dinero).

El archivo es un instrumento vital dentro del sistema general de información de la empresa. Por ello hay que establecer una planificación del archivo, esto es, contemplar todas las operaciones que permitan realizar la actividad de archivar en las mejores condiciones.

Los aspectos a contemplarse son:

- ✓ Las instalaciones, mobiliario y materiales de archivo.
- ✓ La ordenación física de las instalaciones y del mobiliario.
- ✓ Los métodos de clasificación y de codificación de los documentos.
- ✓ El inventario de toda la documentación guardada.
- ✓ Los lugares de conservación de documentos.
- ✓ Los procedimientos de envió y recuperación de la documentación.
- ✓ El sistema de eliminación de los documentos.

(Fuentes innovación y cualificación, 2003).

Clasificación de los archivos.

La documentación e información que genera la empresa y que recoge, conserva y transmite, puede agruparse en los siguientes bloques:

Archivo Activo.

Es aquel que contiene los documentos de reciente actualidad, los de consulta diaria. Es necesario para el desarrollo de las tareas y actividades de los puestos de trabajo. Clientes actuales, leyes que están en vigor, reglamentos de seguridad e higiene, etc.

El archivo activo debe ser el que más a la mano este en la empresa. Teniendo en cuenta que si contiene información de más uso, debe ser de fácil acceso y muy operativo. (Baray, 2006)

Archivo Semiactivo.

Está formado por la documentación e información de baja actualidad y de consulta poco frecuente. Sus asuntos o temas están cerrados y se conservan hasta el momento que se trasladen al archivo inactivo. Su función es puramente informativa. (Baray, 2006)

Archivo Inactivo.

Es el que conserva de forma definitiva los documentos e informaciones que no tienen actualidad alguna, y su consulta es prácticamente nula. En él se conservan los documentos, libros y registros que exigen la ley y aquellos con valor documental o histórico, y los de valor en sí mismos (escrituras, contratos, etc.).

Estos documentos se conservarán hasta el momento en el que se decida su destrucción.

La organización de estos tres tipos de archivos puede ser centralizada o descentralizada, dando origen al archivo central y a los archivos descentralizados. (Valencia, 2002)

Archivo Central.

Es el lugar donde se conservan todos los documentos e informaciones de la empresa. En función del tamaño de la empresa se debe distinguir las características de este archivo.

En grandes y medianas empresas el archivo central suele ser el inactivo. Esto es así porque las empresas de estas características suelen estar divididas en departamentos,

y será cada uno de ellos el que maneja la información de su competencia; por ello, los archivos activos serán tantos como departamentos haya en la empresa.

En pequeñas empresas el archivo central incluye los tres tipos de archivos; activo, semiactivo e inactivo. (Valencia, 2002)

Archivos Descentralizados.

Son los que se encuentran distribuidos en los distintos departamentos y secciones de la empresa. Los archivos descentralizados comprenden los archivos activos (situados en los puestos de trabajo administrativos de las secciones) y los archivos semiactivos, que son controlados por las secretarias de los departamentos. (Valencia, 2002)

Archivo Informático.

Actualmente las empresas poseen programas informáticos para la gestión de las mismas, esto implica que haya mucha información que se encuentra archivada en soporte informático.

Cuando se habla de archivo informático se hace referencia a la información que se encuentra almacenada en los distintos soportes de almacenamiento informático: cd,

dvd, cd room, flash memory, etc. De ahí la importancia que para una empresa tiene la copia de seguridad. (Fuentes innovación y cualificación, 2003)

5.03.06 Definición de Digitalización.

La digitalización documental consiste en convertir un documento físico o papel en un archivo digital o imagen electrónica, mediante equipos especializados para ello, llamados escáneres. El término digitalización, hace referencia al proceso de crear imágenes digitales de objetos, como registros en papel o fotografías y almacenarlos en soportes electrónicos, como discos ópticos.

La digitalización es en la actualidad la herramienta de preservación más completa y satisfactoria que nos brinda la tecnología, nos permite además preservar un original en un formato estándar que no dependa de una tecnología o hardware en especial para su posterior recuperación y lectura, como es en el caso de los microfilms.

La digitalización de documentos es el mecanismo más sencillo, eficiente y rentable para almacenar, administrar y consultar volúmenes de documentos, en forma de imágenes digitales. Las imágenes digitales se pueden almacenar en los discos internos de cualquier computador personal, en arreglos de discos o sistemas de almacenamiento masivo. (Montenegro Benitez, 2012).

Por qué digitalizar.

- Elimina el extravío de documentos.
- Permite un acceso rápido y fácil a la información.
- Permite almacenar información en múltiples formatos electrónicos.
- Controla el acceso a la información.
- Mejora los tiempos de acceso para la búsqueda de documentos.
- Permite simultaneidad de usuarios en el mismo documento.

(Reyes, 2010)

Como se lleva a cabo la digitalización.

El proceso de digitalización inicia con la depuración de los documentos, retirando cualquier elemento de sujeción que pueda afectar el paso por escáneres y siempre manteniendo el orden original, cuando los documentos están preparados se pasan por el escáner, el cual capta a través de una lectura óptica con un sensor los puntos que componen una imagen y los transforman en el ordenador en bits. (Montenegro Benitez, 2012)

Posterior al escaneo, los documentos físicos pasan al proceso de rearmarlo en el que se integra el expediente como estaba originalmente, el resultado de la digitalización

es el archivo digital, el cual puede ser migrado a un gestor documental para su consulta y búsqueda de información, incluso ampliarla, imprimirla, exportarla, enviar por correo electrónico, etc. (Montenegro Benitez, 2012).

Que información se puede digitalizar.

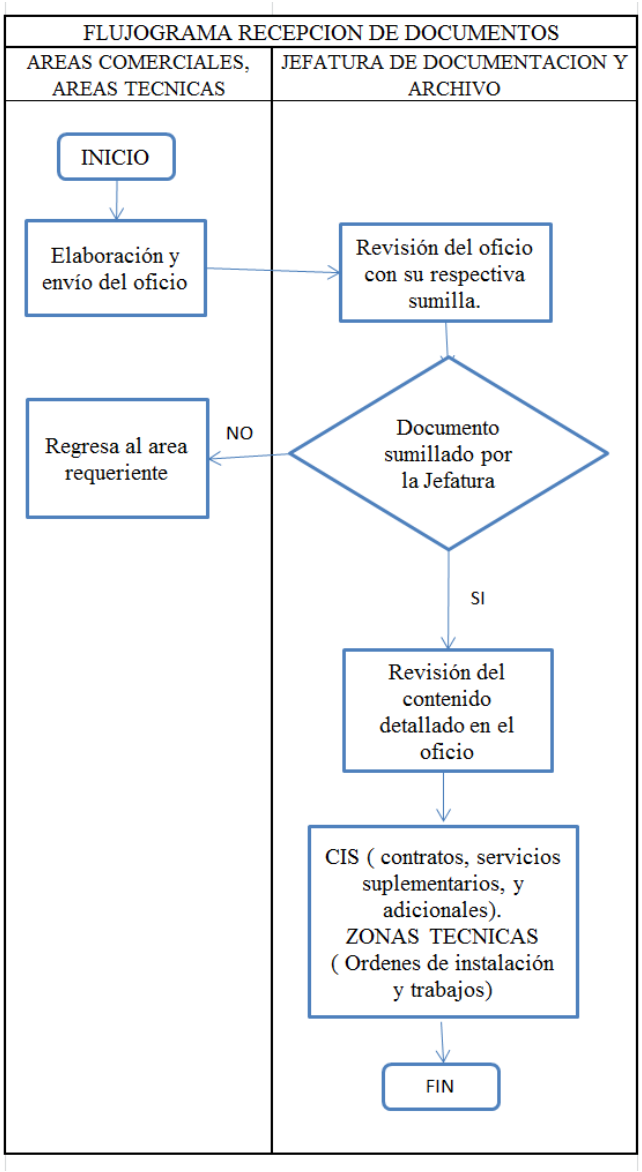
Documentos, planos, libros, fotos, mapas, encuadernados, negativos, transparencias, expedientes médicos, archivo inactivo, expedientes de personal, de crédito, escrituras, documentos jurídicos, etc. (Montenegro Benitez, 2012)

A quien le es útil la digitalización.

La digitalización documental puede implementarse en todo tipo de empresas de sector público o privado, de servicios financieros, de salud, de comercio exterior, bibliotecas, de crédito, de servicio, jurídico, etc.; en todas las empresas que tengan información que les sea conveniente accederla de manera más ágil en un formato electrónico para fines de procesos internos, comerciales, toma de decisiones o auditoria. (Montenegro Benitez, 2012)

5.03.07 Flujo grama de actividades:

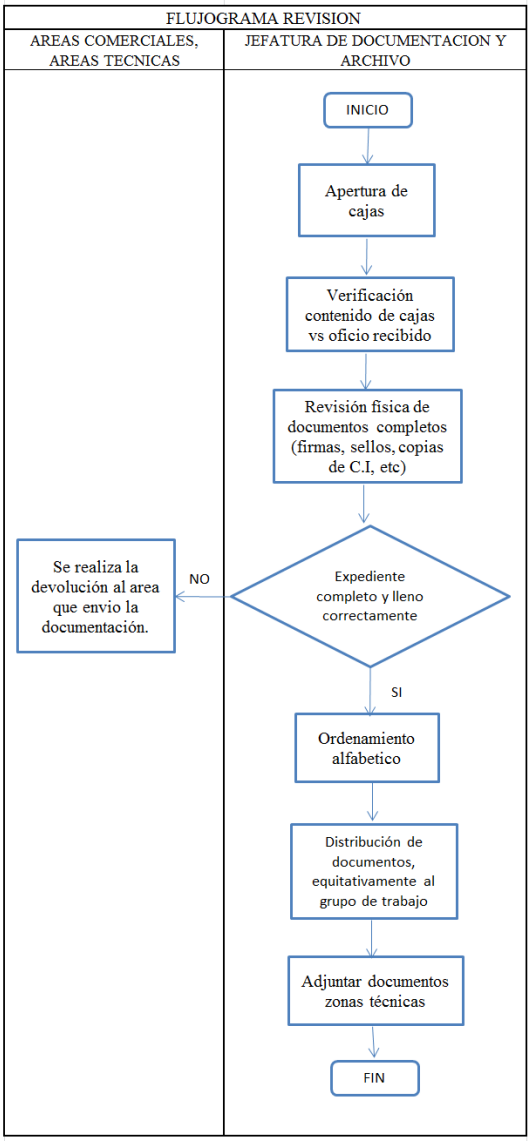
Ilustración 14 - Flujograma recepción de documentos



Elaborado por: Carlos Albán

En este flujograma se encuentra las actividades de inicio para el procedimiento de la recepción de documentos, en la misma se encuentran inmersas las áreas Comerciales, Técnicas y la Jefatura de Documentación y Archivo.

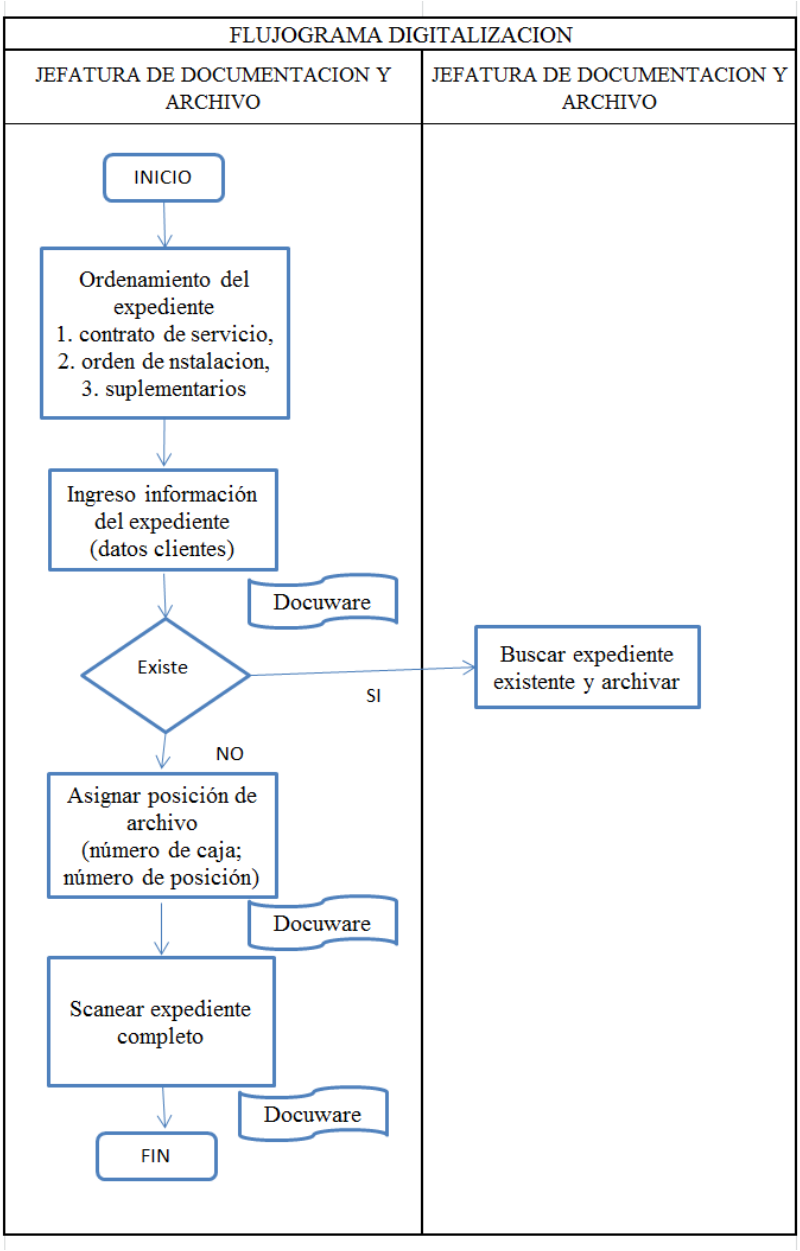
Ilustración 15 - Flujograma de revisión



Elaborado por: Carlos Albán

En este flujograma se encuentra las actividades de revisión de documentos, donde se realiza la apertura de los contendores, para la revisión documental y realizar la devolución si algo no se encontrara en orden, en esta actividad se encuentran inmersas las áreas Comerciales, Técnicas y la Jefatura de Documentación y Archivo.

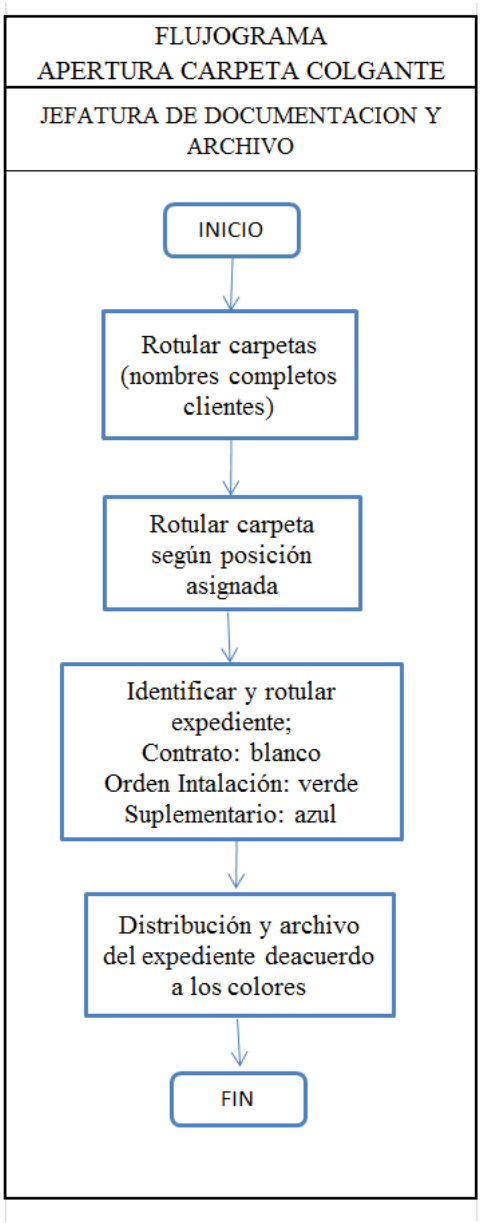
Ilustración 16 - Flujograma de Digitalización



Elaborado por: Carlos Albán

En la actividad de Digitalización, ya se utiliza la herramienta informática, Docuware (programa que sirve para el ingreso de datos informativos del cliente y el escaneo del expediente)

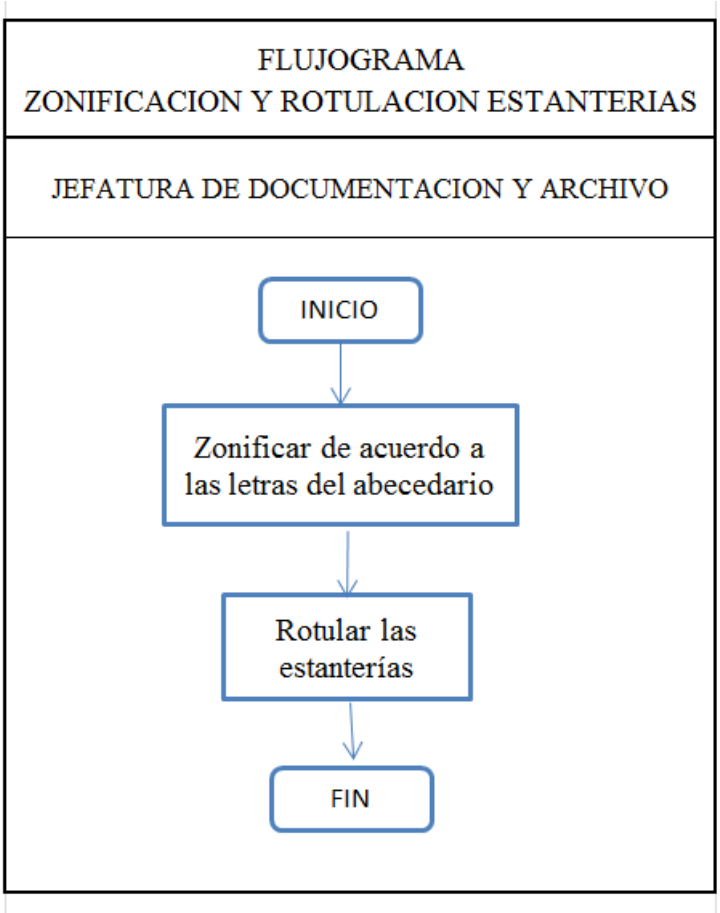
Ilustración 17 - Flujograma de apertura de carpeta colgante



Elaborado por: Carlos Albán

En esta actividad se utiliza más el trabajo manual, porque se realiza la apertura del expediente, en una carpeta colgante, en la misma se identifica datos del cliente y numero de posición para el archivo.

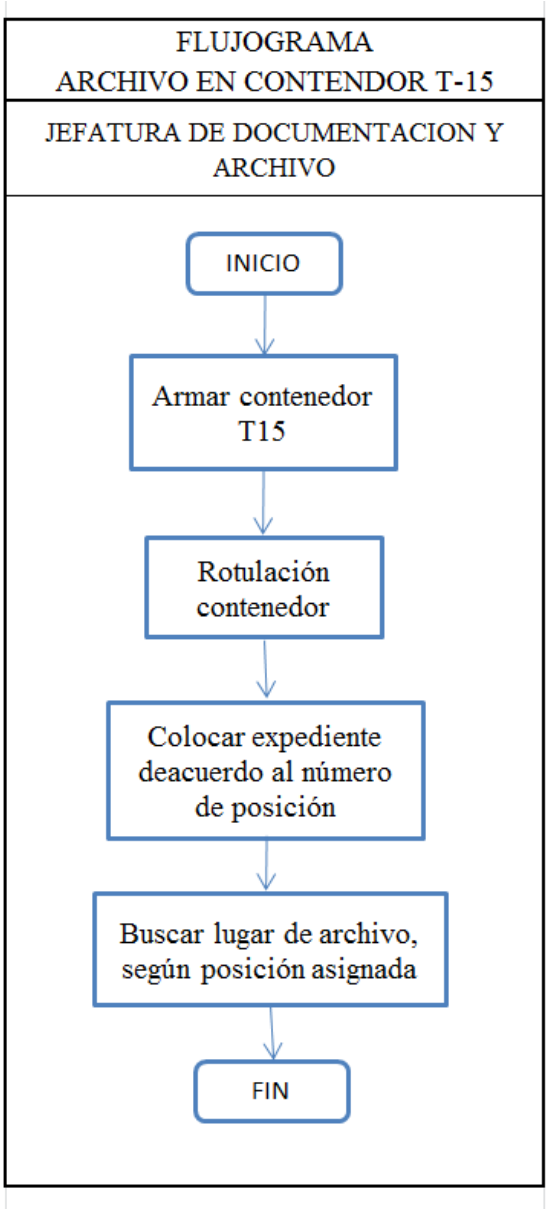
Ilustración 18 - Flujograma de zonificación y rotulación de estanterías



Elaborado por: Carlos Albán.

La actividad de zonificación y rotulación de estanterías, sirve para tener ordenado, clasificado y zonificado (orden alfabético).

Ilustración 19 - Flujograma de archivo en contenedor T-15



Elaborado por: Carlos Albán.

Es la última actividad para el proceso de archivo, en esta actividad se realiza la apertura del contenedor T-15 (caja de cartón), para el archivo de 60 expedientes los mismos que serán rotulados y ubicados en la estantería correspondiente.

5.03.08 Socialización del manual informativo.

La socialización del presente manual informativo, se lo realizó en las dependencias de la Jefatura de Documentación y Archivo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, la misma se presentó ante los directivos de la empresa como son: Gerente General, Secretario General, Jefe de Documentación y Archivo, y Líder de Digitalización y Archivo, dicha socialización se la realizó mediante una exposición, en las cuales se demostró cuál es su objetivo, alcance, responsables y cada una de las actividades a realizarse por parte de los trabajadores.

Tus clientes más descontentos son
tu mayor fuente de aprendizaje

Bill Gates

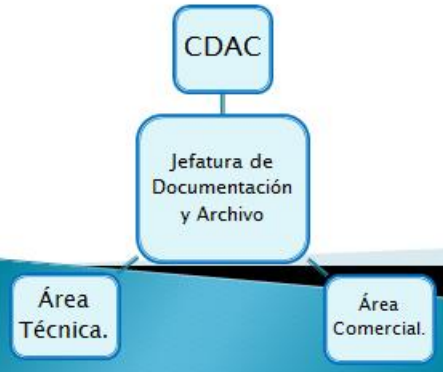
INTRODUCCIÓN

El presente manual informativo tiene como propósito contar con una guía clara y especifica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de los procedimientos de Digitalización y Archivo de los contratos de servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

OBJETIVO

El Orientar, guiar y consultar la manera correcta que se debe aplicar en los procedimientos y actividades de la Digitalización y Archivo de los contratos de servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

ALCANCE



RESPONSABLES
Buen funcionamiento del manual
Jefatura de Documentación y Archivo
Área Comercial.
Área Técnica.

CONTRACT
CONTRACT
CONTRACT
CONTRATO SE SERVICIOS
(Documento madre)

CIS
CONTRATO DE SERVICIOS
SERVICIOS SUPLEMENTARIOS
ZONAS TECNICAS
ORDENES DE INSTALACION

RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

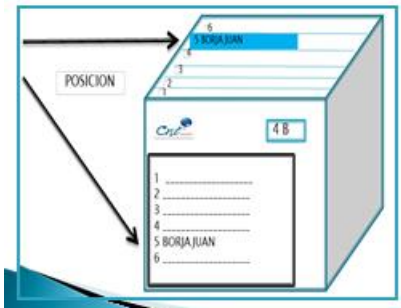
REVISIÓN DE
DOCUMENTACIÓN

DIGITALIZACIÓN
SUPLEMENTARIO
ORDEN DE INSTLACION
CONTRATO DE SERVICIOS
DIGITALIZACION
N° de caja 4-B
Posición 5
(Datos del Cliente)

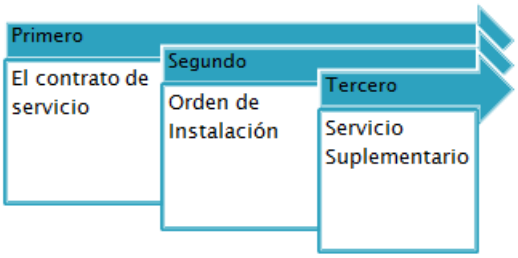
APERTURA DE CARPETA
COLGANTE
SUPLEMENTARIO
ORDEN DE INSTALACION
BORJA JUAN
CONTRATO
4B - P5
EXPEDIENTE

ROTULACIÓN Y ZONIFICACIÓN
DE ESTANTERIAS
G
F
D

ARCHIVO EN CONTENEDOR
T-15 Y ESTANTERIA



COMO NORMA GENERAL
HAY QUE DIGITALIZAR:



CAPÍTULO VI. ASPECTO ADMINISTRATIVO

6.01 Recursos

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

6.01.01 Recurso Material

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

Tabla 18 - Recurso Material

Recurso Material
Resmas de papel Xerox
Grapas
Saca Grapas
Carpetas
Sobres manila
Carpetas de perfil
Tinta
Clips
Esferos
Lápices
Cinta scoch
Tiza Liquida
Marcadores
Resaltadores
Perforadora
Cajas T-15
Carpetas colgantes
Cartulinas
Separadores Plásticos
Pestañas de colores

Elaborado: Carlos Albán.

6.01.02 Recurso Humano

Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

Tabla 19 - Recurso Humano

Recurso Humano	
Jefe	2
Coordinador	1
Lideres	3
Asistentes	7
Total	**13**

Elaborado: Carlos Albán.

6.01.03 Recurso Tecnológico

Aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos:

Tabla 20 - Recurso Tecnológico

Recursos Recurso Tecnológico
Infocus
Pantalla
Scanner
Computador portátil
Memory flash
Impresora
Copiadora

Elaborado: Carlos Albán

6.02 Presupuesto.

Tabla 21 - Presupuesto

PRESUPUESTO					
N°	DENOMINACION	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	OBSERVACIONES
1	Flash memory 16 Gb	1	15,00	15,00	Almacenamiento de información
2	Cartuchos Impresora	4	13,00	52,00	Impresiones
3	Hojas de Papel Bond	2000	0,02	40,00	Impresiones
4	Copias	300	0,02	6,00	Material de apoyo
5	Internet (horas)	50	0,25	12,50	Obtención de información
6	Comidas	30	2,50	75,00	recolección de información
7	Movilización	60	0,25	15,00	Preparación
8	Cartulinas	100	0,75	75,00	Presentación del tema
9	Esferos	20	0,40	8,00	Presentación del tema
10	Computador portátil	1	450,00	450,00	Presentación del tema
11	Alquiler de Infocus	2	5,00	10,00	Presentación del tema
12	Almuerzos	10	5,00	50,00	Presentación del tema
13	Coffe Break	1	30,00	30,00	para exposición
14	Vasos	50	0,05	2,50	Presentación del tema

15	Servilletas	100	0,02	2,00	Presentación del tema
16	anillados	5	5,00	25,00	anillados
17	empastado	3	20,00	60,00	proyecto
18	Motivador	1	100,00	100,00	Actividad
19	Capacitador	3	50,00	150,00	Actividad
TOTAL				**1178,00**	

Elaborado: Carlos Albán.

6.03 Cronograma.

Tabla 22 – Cronograma

CRONOGRAMA						
MES / **ACTIVIDAD**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**
Aprobación del Tema	**X**					
Identificar el Problema		**X**				
Desarrollo del Marco teórico			**X**			
Metodología del Estudio				**X**		
Procesamiento y análisis					**X**	
Propuesta					**X**	**X**
Aspectos Administrativos						**X**
Conclusiones y recomendaciones						**X**
Socialización del manual						**X**

Elaborado por: Carlos Albán.

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01Conclusiones

- Se concluye que toda la CNT EP, puede trabajar con el manual informativo conjuntamente, para alcanzar un mismo objetivo.

- Se puede concluir que si el personal se encuentra altamente motivado y capacitado, será quien tome un empoderamiento sobre los procesos que necesita la Corporación, y por ende el esfuerzo y sacrificio, será reflejado en la productividad de la Jefatura.

- El manual de la digitalización y archivo de contratos de servicio de la CNT EP, es importante dentro de la Corporación, ya que este manual contiene los procedimientos que se debe aplicar dentro de la Jefatura, en cuanto a los procesos de las actividades para realizar una buena digitalización y archivo.

- Se concluye que mientras exista una buena comunicación entre todo el personal que trabaja dentro de la Jefatura, los resultados serán los mejores, debido a que el trabajo en equipo es más eficaz.

7.02Recomendación.

- Se recomienda la implementación y difusión del manual de Digitalización y Archivo a nivel Nacional, en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, para poder optimizar recursos en lo que se refiere a archivo documental.

- Se recomienda que la capacitación y motivación que debe tener un trabajador, sea más frecuente y constante, para un mejor desempeño laboral por parte de los empleados.

- Es recomendable que los responsables de las áreas encargadas de llevar la digitalización y archivo de contratos de servicios, exijan a sus trabajadores y colaboradores la ejecución correcta y completa de este manual, para una óptima aplicación de las actividades.

- Se recomienda a los trabajadores de la Jefatura, que se debe trabajar con armonía y en equipo, esto llevara a una mejor comunicación entre todos y una mayor productividad para la Jefatura.

CAPÍTULO VIII BIBLIOGRAFÍA

(2015). Obtenido de Archivo Nacional del Ecuador: http://www.ane.gob.ec/servicios/resena-historica

Arellano, N. C. (s.f.). *Sledeshare*. Obtenido de http://es.slideshare.net/nelsycarrillo/tcnica-de-observacin

AYALA PASTUÑA, M. E. (ENERO de 2013). *REPOSITORIO UTC*. Obtenido de http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1325/1/T-UTC-0918.pdf

Baray, A. (2006). *Introducción a la metodlogía de la investigación* . Obtenido de http://varieduca.jimdo.com/art%C3%ADculos-de-inter%C3%A9s/la-investigacion-descriptiva/

CERON, L. E. (20 de 09 de 2014). QUITO, PICHINCHA, ECUADOR.

CLUB DE ENSAYOS. (2011). Obtenido de https://www.clubensayos.com/Tecnología/HISTORIA-DE-LA-CORPORACION-NACIONAL-DE-TELECOMUNICACIONES/27129.html

Definición MX. (s.f.). Obtenido de Definición MX: http://definicion.mx/manual/

Fuentes innovación y cualificación. (2003). *El Archivo y la gestion de documenos.* Malaga: Grupo Antikara. Obtenido de Técnicas básicas de comunciación y archivo: http://www.juntadeandalucia.es/

investigación, M. d. (2008). *Metodología de la investigación.* Recuperado el 29 de Septiembre de 2015, de Análisis de los datos: http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catmetinvcont/material/PPT%20Parte%207%20Analisis%20de%20los%20datos-1.pdf

Métodos de recolección de información. (s.f.). Recuperado el 03 de 09 de 2015, de http://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/accuracy.htm

Montenegro Benitez, P. A. (2012). *Slideshare*. Obtenido de http://es.slideshare.net/franicita/digitalizacin-de-documentos-12153108

PAZ CARDONA, D. S. (MAYO de 2013). *REPOSITORIO PUCE*. Obtenido de http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6277/T-PUCE-6458.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, C. P. (2010). *Slideshare*. Obtenido de http://es.slideshare.net/ilypatico/digitalizacin

SIMBA TACO, B. S. (MAYO de 2012). *REPOSITORIO UTC.* Obtenido de http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1422/1/T-UTC-1315.pdf

Técnicas de recolección de datos. (s.f.). *Técnicas de recolección de datos*. Obtenido de https://gabriellebet.files.wordpress.com/2013/01/tecnicas-de-recoleccic3b3n4.pdf

Valencia, J. (2002). *Slide Share*. Obtenido de Slide Share: http://es.slideshare.net/gladyscando3/tipos-de-manuales

wikipedia. (s.f.). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_descriptiva