



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EN ESPAÑOL

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación,
Mención: Secretariado en Español**

TEMA:

**“IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE DOCUMENTOS, PARA
MEJORAR PROCESOS OPERATIVOS DE LOS DEPARTAMENTOS Y
UNIDADES ACADEMICAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO, DURANTE EL PERÍODO
ENERO-DICIEMBRE 2010”**

AUTORA: Maritza Gabriela Reyes Toscano

TUTOR: Dr. M.Sc. Héctor Silva Escobar

Ambato - Ecuador

2010

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE
GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Dr. MSc. Héctor Silva Escobar CC 1800892042 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“Implementación de un manual de documentos, para mejorar procesos operativos de los departamentos y unidades académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el periodo enero – diciembre 2010”**, desarrollado por la egresada Maritza Gabriela Reyes Toscano, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 27 de marzo de 2010

Dr. M.Sc. Héctor Silva Escobar

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación de la autora, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Maritza Gabriela Reyes Toscano

CC: 1716277692

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: **“Implementación de un manual de documentos, para mejorar procesos operativos de los departamentos y unidades académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el periodo enero – diciembre 2010.”**, presentada por la Sra. MARITZA GABRIELA REYES TOSCANO, egresada de la Carrera de Secretariado en Español, promoción: marzo - julio 2009, una vez revisada la investigación, aprueba con la calificación de 9/10, 9/10, (NUEVE SOBRE DIEZ), en razón de que cumple con los principios básicos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

Ing. Paúl Bladimir Acosta Pérez

MIEMBRO

Dr. Marcelo Parra Bonilla

MIEMBRO

DEDICATORIA

El presente trabajo tiene especial dedicación a mis hijas **Doménica Alejandra y María Emilia** por ser la fuente de inspiración, angelitos que iluminan mi hogar, por ser pacientes con su madre. A mis abuelitos **Papá José y Abrilita** por ser ejemplo de trabajo y entrega a seguir, que desde el cielo nos bendicen a toda la familia, esa fue la promesa.....

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme el don de vivir y amar, el agradecimiento y especial reconocimiento a mi esposo **Pablo** por su amor y paciencia al restaurar en mi vida el deseo de alcanzar mis metas, incondicional amigo y compañero de camino, a mis padres **Susy y Yanquel** por ser un apoyo constante en mi vida, porque supieron alentarme y trazar el sendero del éxito, logrando con esfuerzo la culminación de este anhelo de terminar mis estudios superiores. De igual manera a mis hermanos **Iván y Pepito** por el cariño y tiempo dedicado a mis hijas.

ÍNDICE GENERAL

A. PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	i
APROBACIÓN POR EL TUTOR.....	ii
AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

B. TEXTO

INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis crítico.....	6
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del Problema.....	8
1.2.5 Interrogantes.....	8
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	9
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 General.....	11
1.4.2 Específicos.....	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de investigación.....	12
2.2	Fundamentación Filosófica.....	12
2.3	Fundamentación legal.....	13
2.4	Categorías fundamentales.....	17
2.5	Conceptualización.....	18
2.5.1	<u>Identidad Corporativa</u>	18
2.5.1.1.	Un nuevo Paradigma Gerencial.....	20
2.5.1.2.	Filosofía Organización.....	21
2.5.1.3.	Estrategias de marca.....	22
2.5.2.	<u>Comunicación Institucional</u>	23
2.5.2.1.	Características.....	24
2.5.2.2.	Comunicación Interna.....	26
2.5.2.3.	Comunicación Externa.....	27
2.5.2.4.	Clases de Comunicación.....	27
2.5.2.4.1.	Comunicación Oral.....	28
2.5.2.4.2.	Comunicación Escrita.....	28
2.5.2.4.3.	Ventajas de la Comunicación Escrita.....	29
2.5.2.4.4.	Desventajas de la Comunicación Escrita.....	29
2.5.2.4.5.	Características Comunicación Escrita.....	30
2.5.3.	<u>Herramienta Estratégica</u>	31
2.5.4.	<u>Manual de Documentos</u>	31
2.5.4.1.	Documentos.....	32
2.5.4.2.	Manual.....	32
2.5.5.	<u>Administración Institucional</u>	34
2.5.6.	<u>Plan Estratégico</u>	35
2.5.7.	<u>Políticas</u>	37
2.5.8.	<u>Procesos Operativos</u>	38

2.6	Hipótesis.....	38
2.7	Señalamiento de variables.....	38

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1.	Modalidad básica de la investigación.....	40
3.2.	Nivel de investigación.....	40
3.3.	Tipos de Investigación.....	41
3.3.1.	Asociación de variables.....	41
3.4	Población y muestra.....	41
3.5	Operacionalización de variables.....	42
3.6	Recolección de información.....	44
3.7	Plan de procesamiento de la información.....	44

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1	Análisis de los resultados (encuesta, entrevista).....	45
	Interpretación de datos.....	45
4.2	Verificación de hipótesis.....	51

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones.....	52
5.2	Recomendaciones.....	53

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1	Datos informativos.....	54
6.2	Antecedentes de la propuesta.....	54
6.3	Justificación.....	55
6.4	Objetivos.....	56
6.4.1	Objetivo General.....	56
6.4.2	Objetivos Específicos.....	56
6.5	Análisis de factibilidad.....	57
6.6	Fundamentación.....	58
6.7	Metodología. Modelo operativo.....	58
6.7.1	Plan de Acción.....	59
6.8	Administración.....	69
6.9	Evaluación de la propuesta.....	69

C. MATERIALES DE REFERENCIA

1.	Bibliografía.....	70
2.	Anexos.....	72
2.1.	Encuesta aplicada al personal administrativo de la PUCESA	72
2.2.	Diseño y conformación del manual de documentos.....	74

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Gráfico N° 1.....	6
Gráfico N° 2.....	17
Gráfico N° 3.....	34
Gráfico N° 4.....	45
Gráfico N° 5.....	46
Gráfico N° 6.....	47
Gráfico N° 7.....	48
Gráfico N° 8.....	49
Gráfico N° 9.....	50

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE SECRETARIADO EN ESPAÑOL

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: Implementación de un manual de documentos, para mejorar procesos operativos de los departamentos y unidades académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el periodo enero – diciembre 2010.

AUTORA: Maritza Gabriela Reyes Toscano

TUTOR: Dr. MSc. Héctor Silva Escobar

El presente trabajo de graduación denominado: “Implementación de un manual de documentos, para mejorar procesos operativos de los departamentos y unidades académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el periodo enero – diciembre 2010”, valora la necesidad de coordinar acciones prioritarias para optimizar los recursos, con la implementación de dicho manual, para demostrar eficiencia en el campo laboral del personal del área de secretaría de la institución en cuestión.

Comprende los aspectos más relevantes acerca de la implementación de un manual de documentos, su importancia, ventajas, desventajas, su evolución, normas y lineamientos aplicados, así como también la reglamentación general que rige la vida institucional de la PUCESA y su afán por valorar la unificación de formatos en un manual de documentos.

A la vez también detalla cuales han sido los factores que inciden por la falta de un manual de documentos en una institución, y de igual manera describe cuales son los métodos o mecanismos a través de los cuales se

puede mejorar los procesos operativos en los departamentos y unidades académicas de la PUCESA.

Además contiene la repercusión de este problema en desempeño laboral, su impacto y consecuencias.

Debido a esta investigación se desprende necesariamente que el Manual de Documentos tenga la difusión necesaria para que se respeten las técnicas de redacción y documentación en los departamentos y unidades académicas de la PUCESA.

B. TEXTO

INTRODUCCIÓN

El trabajo de graduación tiene como tema: La implementación de un manual de documentos, mejora los procesos operativos de los departamentos y unidades académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el periodo enero – diciembre 2010.

Resulta de imperiosa importancia la necesidad de establecer los factores que afectan al no contar con un manual de documentos, que guíe la elaboración de comunicaciones y sobre todo la mejora de procesos operativos en los departamentos y unidades académicas de la PUCESA.

El Capítulo I denominado, el Problema, contiene el Tema, el planteamiento del problema, Una contextualización macro, meso, micro, que hace relación al origen de la problemática con un panorama nacional del Ecuador, en lo que respecta al SINAPUCE y en lo posterior a la Sede de Ambato, el análisis crítico, prognosis, formulación del problema, interrogantes de la investigación, delimitación del objetivo de investigación, unidades de Observación, justificación, los objetivos: general y específicos.

El Capítulo II denominado: Marco Teórico se fundamenta en los antecedentes investigativos, en la fundamentación filosófica, doctrinaria y legal, contiene las categorías fundamentales, la hipótesis, y el señalamiento de variables.

El Capítulo III titulado metodología contiene: modalidad básica de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra,

operacionalización de variables, técnicas e instrumentos, plan de recolección de datos, plan de procesamiento de la información.

El Capítulo IV titulado Análisis e Interpretación de resultados, mismo que se encuentra resumido en tablas y gráficos muy didácticos y finalmente la comprobación de la hipótesis.

En el quinto Capítulo tenemos las conclusiones y recomendaciones.

En el sexto Capítulo está la Propuesta, en la que se desarrolla los antecedentes, la justificación, objetivos general y específicos, además se expone el análisis de factibilidad y su fundamentación, así como la metodología y por su puesto el modelo operativo con sus los talleres operativos.

Para terminar está la bibliografía. Se anexa la encuesta aplicada al personal administrativo de la PUCESA y el Diseño y conformación del manual a aplicarse en la Institución.

CAPÍTULO I.

1. EL PROBLEMA

1.1. Tema

Implementación de un manual de documentos, para mejorar procesos operativos de los departamentos y unidades académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el periodo enero – diciembre 2010.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

En la actualidad trabajar en una oficina, supone utilizar gran cantidad de papeles y documentación que nos obligan a buscar la mejor alternativa para su elaboración, presentación y clasificación.

Los documentos considerados desde siempre, comprobantes extendidos por escrito en los que se deja constancia de las operaciones que se realizan en cualquier actividad sea esta comercial, mercantil, negociables, no negociables, contables, en fin una variedad de utilidades en el ámbito institucional y empresarial, de acuerdo con los usos y costumbres generalizados y las disposiciones de la ley. Estos son de vital importancia para mantener un apropiado control de todas las acciones que se realizan en una institución privada o pública, así como en las empresas.

Su misión es importante ya que en ellos queda precisada la relación jurídica entre las partes que intervienen en una determinada operación. También ayudan a demostrar la realización de alguna acción comercial y por ende son el elemento fundamental para la contabilización de tales acciones.

En nuestro país en la mayoría de entidades públicas o privadas existe la responsabilidad de crear, mantener y difundir información por medio de documentos.

Para lo cual se ha designado esta responsabilidad a personal con criterio en la adecuada redacción de documentos, comúnmente personas preparadas en el área de secretaría, puesto que supone un mayor conocimiento en la correcta elaboración de dichos documentos, no obstante el poco interés que le hemos prestado a este tema, ha hecho que por lo general nos dediquemos a presentar simples comunicaciones, carentes de riqueza en el vocabulario, en la formación apropiada de ideas y que sea agradable a la vista.

Pese a que las organizaciones se han propuesto capacitar en esta área, por lo general, el personal operativo encargado de esta función se limitan a copiar modelos ya establecidos, faltos de técnicas y organización, este problema lo he palpado casi a diario al momento de recibir una comunicación externa y notar la falta de criterio al elaborar documentos.

Por otra parte y como resultado de esta realidad, en el Sistema Nacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, SINAPUCE, cuya sede Matriz se halla en el Distrito Metropolitano de Quito, y cuenta con Sedes en Ambato, Esmeraldas, Ibarra, Manabí y Santo Domingo de los Colorados, al ser una institución de educación superior, genera constantemente documentos de interés tanto para el cliente interno que

son los estudiantes, como para el cliente externo, considerados todos los proveedores y las empresas e instituciones con las que mantiene relaciones la Universidad.

Por consiguiente el comunicar a diario, información oportuna a la comunidad universitaria, exige del personal que labora en el SINAPUCE, gestionar eficientemente los procesos operativos, en la pronta tramitación de solicitudes y solución de problemas internos como externos, con la preparación de documentos escritos que como lo habíamos notado anteriormente se vuelve en documentos oficiales.

Además implica un verdadero conocimiento de cómo elaborar documentos, mantenerse actualizado tanto en las técnicas y recomendaciones de redacción, como en lo que dispone la Real Academia de la Lengua en lo que respecta a terminología y vocabulario.

Al existir una variedad de criterios relacionados al tema, la Sede Ambato se ha preocupado de capacitar al personal de secretaría, tal es el caso que en el año 2007, Consejo Directivo de la PUCESA, aprobó una guía de documentación, el cual pretendió orientar a personas que laboran en la universidad que desconocían la correcta elaboración y presentación de un documento.

Sin embargo a la presente fecha no existe uniformidad en la preparación de documentos lo que ha generado que en ciertas ocasiones distorsione la idea principal del mensaje a transmitirse y la repetición de comunicaciones, lo que también supone un costo para la institución.

Por este motivo y al trabajar directamente en funciones secretariales en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador con Sede en Ambato, considero necesario la implementación de un Manual de documentos para

crear comunicaciones de uso interno y externo, que cumplan con las expectativas del receptor, con estructura clara del tema a transmitirse y de esta manera lograremos mejorar procesos operativos tanto de los departamentos y unidades académicas, en el trámite de peticiones, brindando un eficiente servicio a nuestros clientes.

1.2.2 Análisis Crítico

ÁRBOL DE PROBLEMA

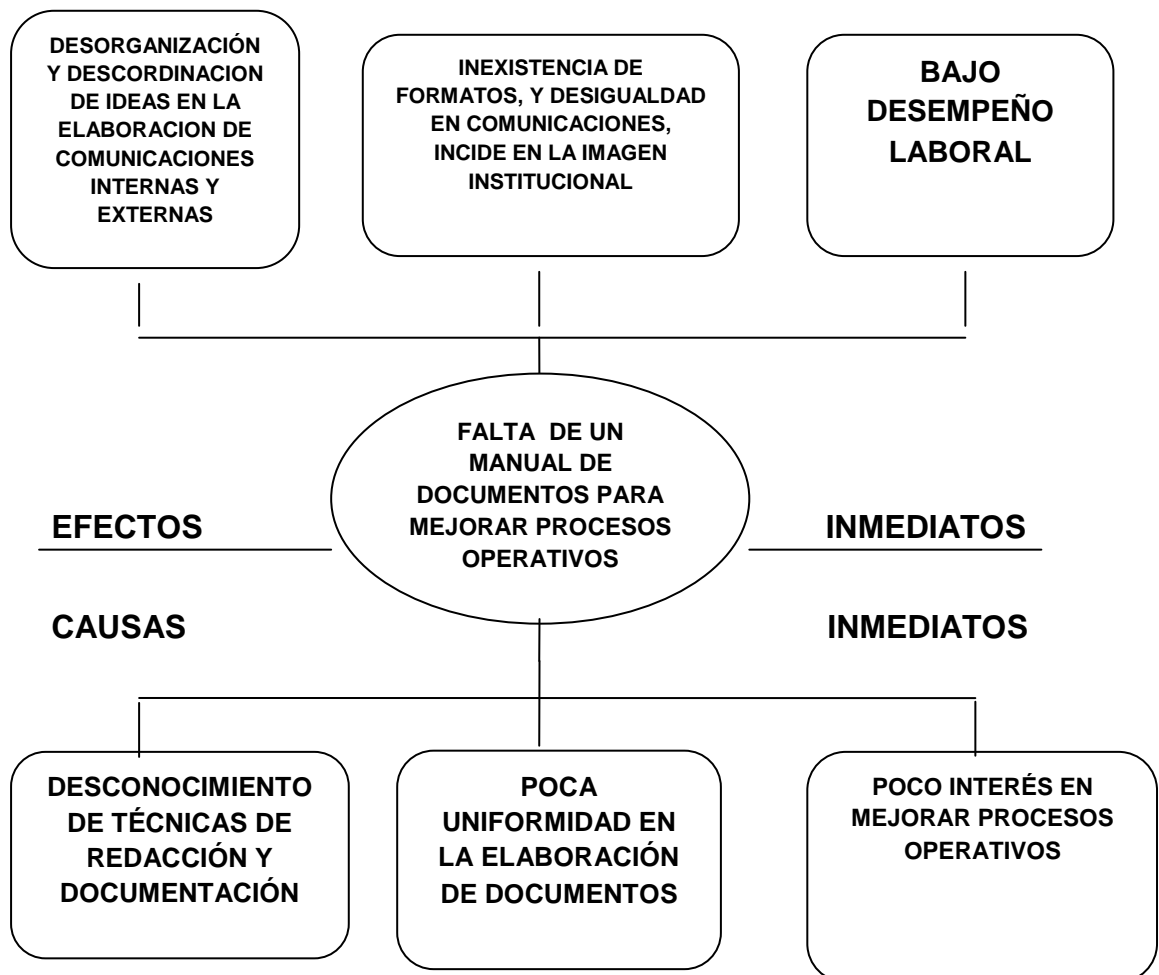


Gráfico 1: Árbol del Problema
Elaborado por: Maritza Gabriela Reyes Toscano

La problemática en sí es muy clara, al notar que cierto personal que labora en la PUCESA, desconoce de las técnicas de redacción y

documentación, lo que ha provocado en algunas ocasiones la desorganización de documentos y por supuesto la descoordinación y distorsión de ideas en la elaboración de documentos, producto de esto la repetición de comunicaciones. Sin descuidar que para la institución esto supone un gasto, por la inadecuada utilización de suministros de oficina, como por el tiempo que se ocupa.

A pesar de que la PUCESA tiene aprobado una Guía de Documentación, ésta no abarca la cantidad de documentos que la institución maneja para comunicarse interna y externamente, con sus clientes, por tal motivo la uniformidad en los documentos no refleja, la imagen institucional a nivel de documentación que se pretendía dar, y que en ocasiones incide en la oportuna tramitación de solicitudes.

El poco interés por mejorar los procesos operativos en los departamentos y unidades académicas ha generado que no se atiendan eficientemente los requerimientos de nuestros clientes internos y externos, disminuyendo la capacidad de producción en el puesto de trabajo, dedicándose al simple cumplimiento de actividades cotidianas, en ocasiones por desconocimiento realizando o emitiendo documentos a lo empírico, sin tener idea de las técnicas de redacción y documentación. Esto se refleja en las evaluaciones al desempeño que se hacen al personal, especialmente en el área de secretaría.

Es por eso de gran importancia la implementación de un manual de documentos para guiar al personal tanto del área de secretaría como a nivel de directivos y funcionarios de la institución.

1.2.3 Prognosis

- A futuro el personal de la PUCESA contará con el manual de documentos que guiará la correcta elaboración de documentos dentro de sus actividades operativas y su proyección institucional mejorará.
- Con la implementación del manual se pretende la mejora de los procesos operativos para atender eficientemente a nuestros clientes internos y externos.
- Y por tanto un mejor desempeño laboral, de manera especial del personal que labora en el área de secretaría.

1.2.4 Formulación del Problema

¿CUÁNTO UN MANUAL DE DOCUMENTOS MEJORARÁ LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LOS DEPARTAMENTOS Y UNIDADES ACADÉMICAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO, EN EL PERÍODO ENERO – DICIEMBRE 2010?.

Variable independiente: Implementación de un manual de documentos

Variable dependiente: Mejora de procesos operativos en los departamentos y unidades académicas de la PUCESA.

1.2.5 Interrogantes (Sub problemas)

¿El personal de la PUCESA, necesitará un manual de documentos para la correcta redacción de los mismos?.

¿Cuál será el flujo de documentos que se emiten en los departamentos y unidades académicas de la universidad, para clasificarlos?.

¿Influye la falta de un manual de documentos en el desarrollo de procesos operativos de los diferentes departamentos y unidades académicas de la PUCESA?

Problema La carencia de conocimiento de técnicas de redacción y documentación, por ende de un manual de documentos, que guíe la elaboración de los mismos.

Causas. Deficiencia en los procesos operativos, que conlleva a la no satisfacción de los clientes internos y externos, así como el desperdicio de suministros y recursos.

1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación

Espacial.- La presente investigación se la realizará en los Departamentos y Unidades Académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Temporal.- El tiempo establecido para la realización de esta investigación, será durante el período enero – diciembre de 2010.

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación tiene especial **interés** para el personal administrativo que labora en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, puesto que los funcionarios y personal operativo al ser un grupo que ejecuta actividades cotidianas al beneficio de los estudiantes y clientes externos, necesitan orientación para mejorar la elaboración de documentos, y dar pronta solución y, tramitación de requerimientos.

La relevancia del actual trabajo es por la **importancia** en la mejora de procesos operativos, debido a que día a día se observan dificultades y falencias encontradas en las comunicaciones y en la variedad de documentos oficiales emitidos por los departamentos y unidades académicas, produciendo repetición y por tanto un costo para la institución, por el desperdicio de suministros de oficina y de tiempo, todo esto debido a varios factores como es el desconocimiento de las técnicas de redacción, normas y disposiciones de la Real Academia de la Lengua.

Esta investigación, es **beneficiosa** para toda la comunidad universitaria de la PUCESA, ya que se observa en el personal administrativo de este establecimiento, el interés por mejorar procesos ya establecidos y, satisfacer las necesidades de clientes internos y externos, así como perfeccionar el desempeño laboral.

La factibilidad es posible de esta investigación por cuanto se cuenta con la autorización por parte de la Dirección Administrativa de la PUCESA para ejecutar este trabajo, además que se cuenta con elementos humanos como son los grupos de trabajo en la PUCESA que son; directivo, profesional y operativo que laboran en los departamentos y unidades académicas, estudiantes y, clientes externos. Se cuenta además con suficiente material bibliográfico y los recursos económicos suficientes para realizar este trabajo.

Es por ello que es indispensable contar con un manual de documentos, en la procura de unificar criterios y formatos de documentos oficiales y generar una conciencia de apoyo al desarrollo institucional con la mejora de procesos operativos. Además con ello establecer mecanismos para crear una cultura laboral y difusión del manual de documentos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Implementar un manual de documentos, para mejorar procesos operativos de los departamentos y unidades académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el periodo enero – diciembre 2010.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades de los departamentos y unidades académicas de la PUCESA, respecto a la redacción, preparación y tramitación de documentos.
- Analizar el flujo de documentos que emiten los departamentos y unidades académicas de la PUCESA y, clasificarlos de acuerdo a su uso, asunto y por unidades académicas y departamentales.
- Diseñar un manual de documentos, para la mejora de procesos operativos de los departamentos y unidades académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Realizando un recorrido por las bibliotecas de las Universidades que ofertan la carrera de secretariado en Español en la ciudad de Ambato, pude observar que en la facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato no existe ningún tema relacionado con la implementación de un manual de documentos en una institución de educación superior, por lo tanto para la institución es un tema nuevo de relevancia.

En el internet existen varios temas relacionados con manuales de documentación y su aplicación en organizaciones comerciales, con la finalidad de justamente unificar formatos y criterios en la emisión de documentos oficiales. Cabe indicar que lo que si se encuentra en el internet es manuales de gestión documental o archivo documental digital.

2.2. Fundamentación Filosófica

El paradigma de la investigación es práctico-propositivo, como una alternativa para la investigación que se fundamenta en las garantías que una institución debe proporcionar a sus clientes internos como externos, con la emisión de documentos oficiales. En base a lo establecido en un manual de documentos.

Es práctico por cuanto se propondrá el diseño de un manual con la finalidad de unificar criterios para la elaboración de los diversos documentos que se generan en las Unidades Académicas y

Administrativas de la PUCE-Sede Ambato, y es propositivo debido a que la investigación no se limita a la simple observación sino más bien va más allá, es decir busca alternativas de solución, estableciendo lineamientos básicos de elaboración, archivo y conservación de documentos y anexando formatos necesarios, con el propósito de estandarizar la generación de los mismos y facilitar el manejo documental, en coherencia con el Reglamento para el Control, Trámite y Archivo de la Documentación de la Sede

Uno de los compromisos es buscar la esencia del problema, la interrelación de los colaboradores de la institución y el grado de compromiso con ella para la mejora de procesos operativos.

2.3. Fundamentación Legal

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador fue creada mediante decreto R.O. n.º 629, de 8 de julio de 1946, y erigida por la Santa Sede el 16 de julio de 1954, la Sede Ambato funciona desde el 26 de septiembre de 1986.

Art. 3.- MARCO JURÍDICO.¹ La Pontificia Universidad Católica del Ecuador, creada por Decreto del 2 de julio de 1946, publicado en el R.O. n.º 629, de 8 de julio de 1946, y erigida por la Santa Sede el 16 de julio de 1954, se rige por:

- a) la Constitución y las Leyes de la República del Ecuador,
- b) El *Modus Vivendi* suscrito entre la República del Ecuador y la Santa Sede, y la Legislación Eclesiástica respecto de las Universidades Católicas y de las Facultades Eclesiásticas, y

¹ Estatuto de la PUCE

c) El Estatuto y los reglamentos que dicte en ejercicio de su propia autonomía.

El presente trabajo de investigación se sustenta en el Estatuto de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

TITULO I

DE LA NATURALEZA, DOMICILIO Y MARCO JURÍDICO

Art. 1.- NATURALEZA. La Pontificia Universidad Católica del Ecuador es Universidad Católica a tenor del artículo 3 §1 de la Constitución Apostólica *Ex corde Ecclesiae* y según el art. 2 §2.1.1. del Decreto General de la Conferencia Episcopal Ecuatoriana del 30 de junio de 1999 sobre la aplicación de la misma Constitución en el Ecuador.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador es una persona jurídica de derecho privado, autónoma, sin fines de lucro, constituida en un *Sistema Nacional Universitario* (SINAPUCE).

Art. 2.- DOMICILIO. Su Sede Matriz se halla en el Distrito Metropolitano de Quito, y cuenta con sedes en Ambato, Esmeraldas, Ibarra, Manabí y Santo Domingo de los Colorados, con las que conforma el SINAPUCE. Puede establecer otras sedes o extensiones, o suprimirlas, de conformidad con la ley, lo mismo que crear en cualquiera de ellas las facultades y demás unidades académicas que estime convenientes.

TITULO VI

DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS

Art. 43.- El personal administrativo y de servicios debe promover el desarrollo constante de la Universidad y de la comunidad universitaria,

mediante una esmerada gestión de servicio. La dedicación y el testimonio del personal no académico son indispensables para la identidad y la vida de la Universidad.

Art. 44.- Por ello, la Universidad seleccionará cuidadosamente al personal administrativo y de servicios, de acuerdo con criterios éticos, de competencia profesional y sintonía con los principios fundamentales de la Universidad, o, en su caso, con sincero respeto a esos principios. Sus deberes y derechos constarán en el respectivo Reglamento.

REGLAMENTO DE ARCHIVO

También en el Reglamento de Archivo y su Guía de Documentos aprobado en Consejo Directivo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, el que menciona acerca de las disposiciones generales, y en el cual encontramos la normativa legal acerca de la documentación en la PUCESA que dice:

Art. 1.- Todas las unidades académicas y administrativas de la PUCESA cuentan con un archivo; las personas encargadas de esta función son responsables de la organización, custodia y manejo de los documentos en trámite así como de aquellos calificados como activos.

Art. 2.- El archivo está conformado por los documentos de uso diario y periódico, esto es, por aquellos requeridos continuamente por el personal para fines de información, consulta y referencia.

El archivo contiene los originales de los documentos recibidos y enviados.

Art. 3.- La PUCESA mantiene un Archivo *Centralizado*. La Secretaría General Procuraduría de la PUCESA tiene a su cargo la custodia,

conservación y manejo centralizado de los documentos producidos por las diferentes unidades administrativas y académicas de la Sede, que constituyen el archivo pasivo central.

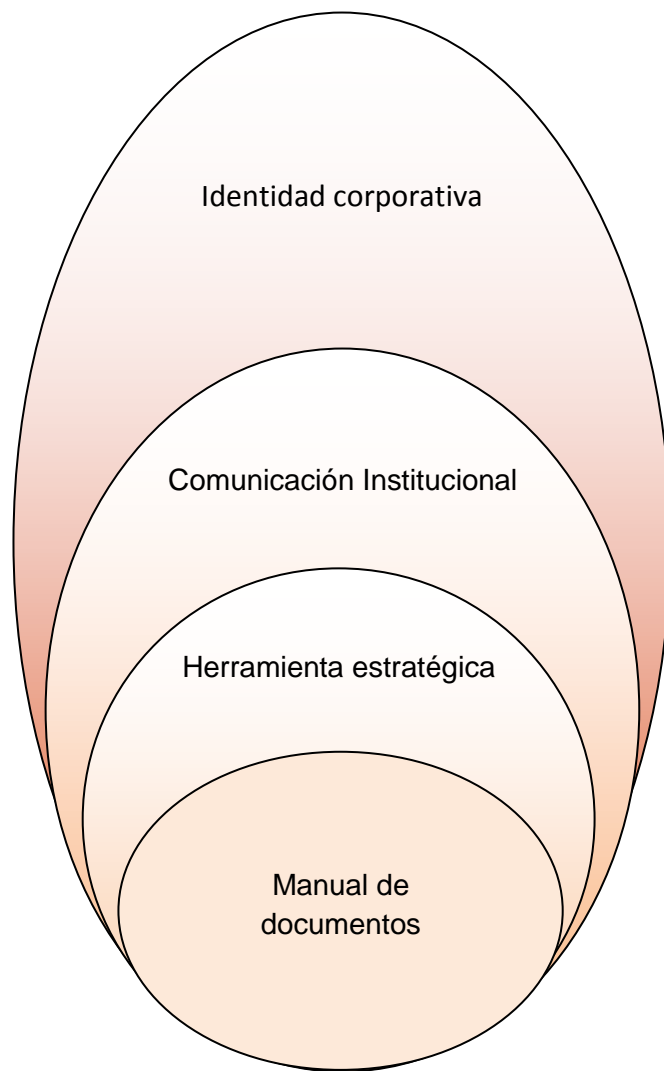
TÍTULO II: DOCUMENTACIÓN DE LA PUCESA

Art. 4.- Se denomina documentación a toda evidencia producida como testimonio en el ejercicio de las funciones y actividades de las diversas Unidades Académicas y Administrativas de la Institución, cuyo soporte es material.

Art. 5.- La documentación interna es toda aquella que se genera en las dependencias de la PUCESA; y, correspondencia externa es aquella documentación que se emite o recibe de fuera de la jurisdicción de la PUCESA (personas naturales o jurídicas, empresas o instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras).

Art. 6.- Las personas encargadas del manejo, registro, conservación, restauración, consulta y control de la documentación son las secretarías/asistentes de las respectivas unidades académicas / administrativas bajo la dirección de su superior o del Secretario General Procurador.

2.4. Categorías Fundamentales



VARIABLE INDEPENDIENTE

Gráfico 2: Variable Independiente _ Categorías Fundamentales
Elaborado por: Maritza Gabriela Reyes Toscano

2.5. Conceptualización

2.5.1 Identidad Corporativa

El siglo XXI llegó cargado de altas innovaciones en todas las dimensiones del quehacer humano, esto representa un gran reto para las organizaciones donde se desarrolla un proceso de enseñanza y aprendizaje con el fin de lograr asimilar los cambios que requiere toda institución.

Una gerencia transformadora, creativa y trascendental fundamentalmente basada en la comunicación, hace urgente e imperiosa la necesidad de afianzar el conocimiento del público interno.

Varios autores plantean que la comunicación² interna debe recorrer ascendente y descendentemente, así como vertical y horizontalmente dentro de una organización, para establecer relaciones entre individuos, facilitar las funciones, tareas y toma de decisiones, además de permitir el desarrollo de nuevas ideas, productos, proyectos y mejoras de la organización.

Ciertamente, la comunicación es el centro y la razón de la organización; sin una comunicación bien articulada, las empresas abren espacio para el fracaso, situación que se agudiza en una sociedad marcada por la globalización en los ámbitos económico, social y político.

Es importante señalar, que los adelantos de las ciencias de la administración y de la comunicación han permitido un acercamiento bastante importante a la configuración de un nuevo enfoque organizacional que integra de manera sistémica los diferentes escenarios en los que actúan las organizaciones y/o empresas. Esta concepción

² Goldhaber y Fernández Collado, (1984)

apunta hacia el planteamiento de que la comunicación es la médula espinal de la organización, más allá de una herramienta o estrategia, constituye el principal motor de las transformaciones que se dan al interior y exterior de ella.

Las Universidades como instituciones y empresas organizadas no se escapan de una realidad comunicacional injustificada, por el contrario se ven afectadas por quienes no asumen como cultura el proceso de evolución y transformación.

Para otros investigadores, la dimensión ³comunicacional en las universidades es dispersa, a pesar de la infraestructura generada para difundir información. Ellos consideran que existe ausencia de una visión corporativa (identificación y proyección) tanto externa como internamente. Para cualquier organización, la ausencia de un delineado plan comunicacional impide la transferencia de información, la participación y la motivación, por ende no puede llegarse al consenso entre los objetivos de los directivos y los del resto de las personas que conforman la institución, para que una organización sea exitosa es fundamental que exista una comunicación corporativa.

Las Universidades actualmente enfrentan el reto del cambio y en este sentido hacen esfuerzos enrumados hacia este propósito, pero hasta el momento la comunicación, y en especial las comunicaciones internas de que disponen, no satisfacen por completo los requerimientos de su público interno, ocasionando una falta de identidad sólida que garantice la difusión e interiorización de su misión, visión y valores.

El estudio se orienta hacia la determinación y caracterización de los principales elementos de la gestión comunicacional que impone el

³ Bermúdez y Rojas (1997)

paradigma la comunicación global en la organización universitaria, a saber la filosofía organizacional, la comunicación interna, las estrategias de marca, las políticas de medios y el proceso administrativo de información.

2.5.1.1. Un nuevo paradigma gerencial: La Comunicación Global

Partiremos entonces diciendo que la comunicación ⁴es la principal actividad de una organización se debe hacer un análisis de la realidad administrativa de acuerdo al grado de comunicación que existe en la organización. Según este modelo de comunicación racional fundamentado en la comprensión; en la organización no existen denominaciones, puesto que la relación sujeto-objeto se sustituye por las relaciones humanas, con el propósito de imponer una visión holística donde se destaque el rol en las relaciones interpersonales, las normas de grupo y el liderazgo y desplazar con ello el viejo enfoque de la productividad y la competitividad que depende sólo de algunas condiciones físicas y las remuneraciones.

En esta nueva concepción la comunicación es la estructura fundamental de las organizaciones y por ello la garante de sus transformaciones y desarrollo. Entre los autores que han desarrollado este nuevo enfoque de la comunicación en la organización, con su concepto de la comunicación global⁵, es la que se define como una óptica innovadora que enfatiza las potencialidades de la comunicación de la institución.

La propuesta en cuestión implica implementar un nuevo paradigma organizacional cimentado en la solidez de: una filosofía organizacional, una estrategia de marca, una política de medios de comunicación,

⁴ Modelo de Desiato (1997)

⁵ Regouby, (1989)

procesos administrativos de información u operativos y comunicación interna, objeto de la investigación.

2.5.1.2 La Filosofía Organizacional

La formulación⁶ de la misión clara y representativa de una institución describe sus valores y prioridades; los valores son la expresión de la filosofía empresarial, convirtiéndose en el eslabón más alto de una cadena que desciende a través de los propósitos y las metas, para alcanzar por último los objetivos, los valores deben ser acordes con los tiempos que se viven (Serna, 2000:86).

La PUCESA se guía básicamente en sus principios y misión.

“En cuanto universidad⁷: es una comunidad académica que, de modo riguroso y crítico, contribuye a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural mediante la investigación, la docencia y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales.

Presta particular atención a las dimensiones éticas de todos los campos del saber y del actuar humano, tanto a nivel individual como social. En este marco, propugna el respeto a la dignidad y derechos de la persona humana y sus valores trascendentes, y apoya y promueve la implantación de la justicia en todos los órdenes de la existencia,

Goza de aquella autonomía institucional que le es necesaria para cumplir sus funciones eficazmente,

⁶ Para Davis (1988)

⁷ Estatuto de la PUCE

Garantiza a sus miembros la libertad académica, salvaguardando los derechos de la persona y de la comunidad dentro de las exigencias de la verdad y del bien común,

Dirige su actividad hacia el hombre integral, para superar una formación meramente profesionalizante. Por ello trata de formar a sus miembros intelectual y moralmente, para el servicio a la sociedad en el ejercicio profesional,

Examina a fondo la realidad con los métodos propios de cada disciplina académica, estableciendo después un diálogo entre las diversas disciplinas que las enriquezca mutuamente. En una palabra: pretende la integración del saber, y promueve el compromiso de todos los miembros de la comunidad universitaria para la consecución de los fines institucionales, a través del diálogo y la participación, de conformidad con el presente Estatuto”.

Por otra parte, cabe señalar que las organizaciones desarrollan una manera particular de actuación para con su personal, también llamado cliente interno; esta singularidad viene dada por el carácter único que le otorga su filosofía y que se manifiesta en los mensajes y en la simbología formando un todo llamado identidad. Este proceso que ejecutan a través de diversos elementos físicos y comportamentales (identidad), es percibido de diferente manera por su público (imagen).

2.5.1.3 Estrategias de Marca

Valls (1992) expone que la estrategia de marca consiste en la utilización por parte de la organización de un nombre, signo, símbolo, diseño y, o combinación de ellos con el objetivo de identificar los bienes y servicios de

la organización para diferenciarla de otros entes y sus productos que guardan gran parecido con ella.

No obstante, la estrategia de marca obedece además de otros factores, como la opinión del personal interno, el entorno de las comunicaciones, los mercados y el volumen estratégico de la empresa.

En ese sentido, Regouby (1989) declara que la marca se desarrolla a partir de los componentes de la identidad, tales como los códigos: redacción, clasificación y trámite de documentos, así como colores de impresión, logotipo.

2.5.2 Comunicación Institucional

Nos encontramos en la era de la comunicación, sociedad de la información y el conocimiento, desarrollo de nuevas tecnologías, vale la pena mencionar que la Comunicación lo invade todo, se la necesita tanto del ámbito público como privado, se debe considerar los elementos de gestión.

La comunicación Institucional puede definirse como el tipo de comunicación realizada de modo organizado por una institución o sus representantes, y dirigida a las personas y grupos del entorno social en el que desarrolla su actividad. Tiene como objetivo establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos con quienes se relaciona, adquiriendo una notoriedad social e imagen pública adecuada a sus fines y actividades.

“Sistema⁸ nervioso de la empresa o institución siendo uno de los objetivos de la misma el concebir y realizar actividades que creen o

⁸www.calledeagua.com/data/upload/file/principios%20b (Arrieta)

fomenten la vitalidad y eficiencia, de los flujos internos y externos, adecuando el contenido y la forma y cuyo fin último es crear, reforzar, modificar, entre todo el personal de la organización, una actitud positiva en la empresa o institución”.

2.5.2.1 Características de la Comunicación Institucional

Entre otras características de la comunicación institucional ⁹ pueden destacarse las siguientes:

- La comunicación institucional está relacionada con el marketing, la publicidad y las relaciones públicas, pero va más allá de las funciones realizadas por ellas, pues busca transmitir la personalidad de la institución y los valores que la fundamentan.
- La comunicación institucional tiene un carácter dialógico porque busca relacionarse con los miembros de la sociedad en la que está presente, tanto individuos como instituciones, contribuyendo al bien común a través de sus fines específicos.
- No puede separarse la identidad de una institución, sus valores, del modo de comunicar. Su identidad debe estar en armonía con el contenido, con el modo y con la finalidad de su comunicación.
- Las instituciones son responsables de sus acciones ante la sociedad y su comunicación debe tener muy en cuenta esa responsabilidad.

⁹ www.cecs.cep.pel/documentos/comunicación_institucional

BETTETINI, G.; FUMAGALLI, A. *Quel che resta dei media : idee per un'etica della comunicazione* , Milano : F. Angeli, Milano 1998.
CONTRERAS, D. (a cura di) , *Chiesa e comunicazione. Metodi, valori professionalità*, Libreria Editrice Vaticana, Città del Vaticano 1998. CUTLIP, M., CENTER, A., *Nuovo manuale di relazioni pubbliche* , 9. ed., F. Angeli, Milano 1993. CUTLIP, M.; CENTER, A. H.; BROOM, G.M. *Effective Public Relations*, 7th edition, Prentice Hall, Upper Saddle River (USA) 1994

- Existen tres posibles imágenes que no siempre coinciden en la comunicación de una institución: la imagen que se desea dar, la imagen real de la institución y la imagen percibida.
- Una buena comunicación institucional busca la armonía entre las tres imágenes procurando que se identifiquen, y evitando que la imagen que se comunica no corresponda con la realidad o que la institución sea percibida de un modo equívoco y que la percepción no coincida con la realidad.
- La comunicación institucional no se identifica solamente con la información ofrecida por quienes coordinan las actividades comunicativas en la empresa.

Hay un tipo de comunicación institucional formal que es la que realizan quienes han sido oficialmente designados para ello.

Hay otro tipo de comunicación que es informal: la que transmiten quienes forman la institución con su modo de actuar y proceder, ya que aunque no estén investidos de autoridad son percibidos como parte representativa de la organización. Todo acto realizado por la institución tiene, por tanto, una repercusión social que muchas veces es interpretada por la sociedad como la comunicación institucional.

La comunicación institucional tiende a gestionar todos los contactos comunicativos de la institución y sus miembros con los diversos públicos, sean públicos externos o internos.

2.5.2.2 Comunicación Interna

Se refiere al intercambio entre la gerencia de la organización y los públicos internos, es decir, empleados. Su función es hacer del conocimiento de los empleados lo que piensa la gerencia y que la gerencia también sepa el pensamiento de los empleados. La comunicación interna presenta difíciles problemas en una compañía grande, ya que debe ser transmitida por conducto de varios niveles de autoridad. En la transmisión, el significado del mensaje con frecuencia es mal entendido. En ocasiones los supervisores y trabajadores no interpretan la comunicación en el sentido de la intención de la gerencia, o ésta no está dispuesta a explicar políticas y acciones.

Dentro de este tipo de comunicación, existe la comunicación formal vertical que sigue la cadena organizacional de mandar hacia abajo desde la mayor autoridad por medio de varios niveles gerenciales hacia los trabajadores, misma que consiste de directrices formales, boletines, periódicos a empleados y mensajes verbales; y hacia arriba partiendo de los empleados por conducto de los varios niveles de autoridad hasta la alta gerencia. Así como la comunicación formal horizontal que se refiere a la comunicación entre ejecutivos, supervisores y jefes de grupo de un mismo nivel y autoridad, se lleva a cabo por medio de conferencias, juntas informativas y discusiones.

“La Comunicación Interna ¹⁰es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organismo para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación, que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”.

¹⁰ **Fernando Martín**

2.5.2.3 Comunicación Externa

Esta tiene que ver con los públicos externos, es decir, consumidores, representantes o distribuidores, proveedores, agencias gubernamentales y legisladores, etc. Esta comunicación involucra tres elementos: el transmisor, el medio de comunicación y el receptor. La efectividad de la comunicación depende de estos tres. Si el transmisor es incompetente o el mensaje poco claro, el receptor no entiende el significado de la señal y ha fracasado el proceso de la comunicación.

La comunicación puede ser verbal, que consiste de palabras habladas y escritas, o no verbal, expresada por medio de acciones, gestos, expresiones faciales, música y figuras.

La comunicación es fundamental ¹¹en la existencia de la comunidad moderna. Es así como las Relaciones Públicas constituyen una actividad por medio de la cual, las empresas, las organizaciones y los individuos, en igual forma los organismos gubernamentales buscan la comprensión y la colaboración de la comunidad a la que pertenecen.

“La comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus actividades, productos o servicios”. (Fernando Martín)

2.5.2.4 Clases de Comunicación

Existen varias clases de comunicación y son:

¹¹ *Relaciones Públicas. Principios, Casos y Problemas* de H. Franzier Moore, Bertrand R. Canfield por la editorial Continental; México 1987. y *Relaciones Públicas. Su administración en las organizaciones* de Jorge Ríos S. por la editorial Trillas; México, 1990; México 2007

2.5.2.4.1 Comunicación Oral

La comunicación verbal o el diálogo representan una conversación recíproca entre las dos partes. Sin embargo, los formatos, tanto verbales como escritos de comunicación dependen de la lengua humana. El lenguaje humano puede ser descrito como un sistema de símbolos y reglas de la gramática por los parámetros de que los símbolos son manipulados. El idioma es aprendido en el derecho de la raza humana a través de la infancia. La mayoría de los lenguajes humanos los patrones de uso del sonido de los símbolos, que permiten la comunicación con los demás. Hay miles de lenguajes humanos que comparten ciertas propiedades.

2.5.2.4.2 Comunicación Escrita

En nuestro mundo actual es obvia la importancia de la comunicación escrita. Casi siempre se nos exige en todas partes documentos: en la escuela, en el trabajo y en múltiples actividades cotidianas.

La comunicación es como la imagen de una preparación del individuo. Muchas personas tienen estudios, e incluso títulos universitarios, pero lamentablemente no existe una buena facilidad de comunicación es cada uno de ellos.

Lo que nos proponemos aquí entonces, es ofrecer los medio para acercarse hacia ese conocimiento, un poco más orientado a la comunicación escrita. Dado que ésta no más que un instrumento, vamos a intentar aprender a manejarlos a fin de poder emplear mejor nuestros conocimientos de redacción.

2.5.2.4.3 Ventajas de la Comunicación Escrita.

La Comunicación Escrita tiene Permanencia¹². Con esto nos referimos a que siempre poseemos la información en escritos para volverla a usar.

Reflexión antes de Escribir. Podemos pensar y definir bien lo que queremos expresar antes de escribirlo definitivamente en un documento para posteriormente utilizarlo.

Se registra la información. Es fuente de consulta. Como se entiende, esta comunicación siempre puede tener un uso posterior como medio de información ya que está escrita permanentemente.

2.5.2.4.4 Desventajas de la Comunicación Escrita

No hay retroalimentación Inmediata. Es clara la diferencia entre la interactividad que hay en la comunicación escrita y verbal en cuanto a un aprendizaje inmediato.

Puede haber una Interpretación Equivoca del Mensaje. Como no existe una persona que explique el mensaje de la información o su contenido en esta como en la comunicación verbal; esta se puede prestar a otros entendimientos que no sean los propuestos.

Baja el Nivel de Interdependencia.

Fomenta el Aislamiento.

¹² http://www.robertexto.com/archivo5/comunic_escrita.htm archivo del portal de recursos para estudiantes
www.robertexto.com

2.5.2.4.5. Características de la Comunicación Escrita.

- **Claridad.**

Podemos hablar de la claridad como una cualidad de la comunicación escrita que es la distinción con que percibimos las sensaciones por medio de los sentidos o las ideas y todo esto por medio de la inteligencia.

Es decir, escribir con un pensamiento transparente, comprensible, directo con los conceptos bien digeridos. La claridad es la exposición limpia, correcta, es redactar un texto entendible sin que dé lugar a dudas.

- **Precisión.**

Es la obligación o necesidad imprescindible que fuerza a ejecutar una cosa. Determinación, exactitud rigurosa, puntualidad, concisión. Tal vez la brevedad y precisión en la expresión de los conceptos obligándonos a emplear únicamente las palabras que sean precisas y necesarias para expresar lo que queremos, es decir, expresar nuestros pensamientos con el menor número de palabras bien estructuradas.

- **Síntesis.**

En el compendio de aspectos de un texto pero no de todos sino únicamente de lo más importante, de las parte más esenciales. La síntesis se realiza en base a las ideas principales del texto y con nuestras propias palabras.

- **Naturalidad.**

Con esto nos referimos a utilizar la lengua más usual o más habitual. Escribir con nuestro propio vocabulario sin rebuscamientos en el modo de proceder.

- **Cortesía.**

Tratar con atención y respeto a la persona a la cual le redactamos, lo cortés no quita la sencillez, la cortesía es parte de la educación y por lo tanto debemos de tenerla muy en cuenta.

2.5.3 Herramienta Estratégica

Una herramienta es un objeto elaborado a fin de facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere de una aplicación correcta de energía.

A nivel empresarial o institucional la herramienta se convierte en las estrategias para conseguir algo.

Es frecuente usar el término herramienta, por extensión, para denominar dispositivos o procedimientos que aumentan la capacidad de hacer ciertas tareas. Tal es el caso de las herramientas de programación, herramientas matemáticas o herramientas de gestión.

2.5.4 Manual de Documentos

Es una guía organizada de documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.).

Así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

2.5.4.1 Documentos

Para la Real Academia Española documentar significa "probar documentos", al mismo [tiempo](#) define como documentos "un escrito o cualquier otra cosa que pruebe o acredita algo". Este sería el concepto general de documento.

La Ley de Patrimonio Histórico Español define el documento como "toda expresión en [lenguaje](#) natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en [imagen](#), recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluidos los soporte informáticos.

Desde el punto de vista administrativo, documento sería toda [información](#) o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo.

El documento oficial reúne, en general, las mismas características que los demás documentos aunque con algunas salvedades:

2.5.4.2 Manual

Un manual deberá convertirse para todas las personas que trabajan en el ámbito empresarial y tienen la necesidad de elaborar documentos comerciales, en una herramienta estratégica. Mediante el desarrollo de los contenidos teóricos y prácticos programados, para mejorar conocimientos básicos de escritura, de redacción, de normas gramaticales y ortográficas, así como de pautas.

El aprendizaje de estos aspectos les permitirá, sobre todo a las secretarias y los auxiliares, incrementar la calidad de la comunicación escrita y elevar su nivel profesional.

Las destrezas y conocimientos asimilados serán implementados en la producción y comprensión de los diversos documentos comerciales, tales como cartas, memorandos, informes, constancias, actas, circulares, foros, correspondencia por Internet, resúmenes, mapas conceptuales, mapas de ideas, esquemas. Además, la composición escrita podrá utilizarse en los diversos eventos comunicativos requeridos por la institución, mediante textos descriptivos, narrativos, expositivos y argumentativos.

Para ser más eficaces, incorporando herramientas que les permitan soluciones de búsqueda sencillas, rápidas y seguras por toda su información, incluyendo intranets, sistemas de gestión de contenidos y documentos, servidores de archivos y escritorios corporativos.

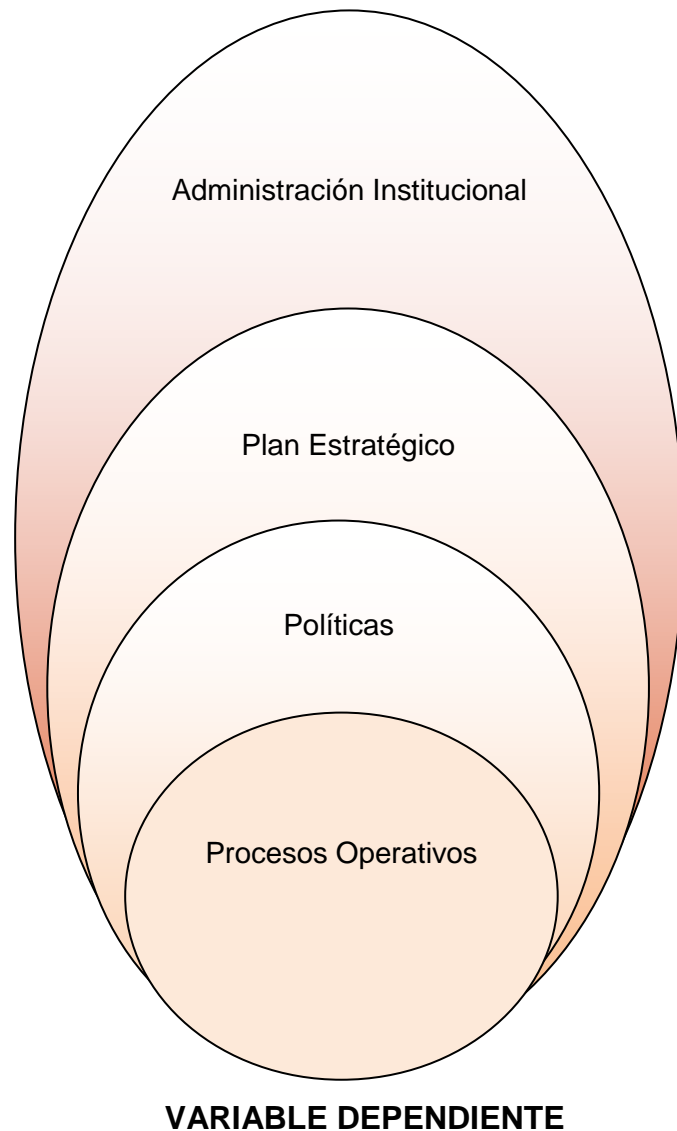


Gráfico 3: Variable Dependiente _ Categorías Fundamentales
Elaborado por: Maritza Gabriela Reyes Toscano

2.5.5 Administración Institucional

Es el gestionar y aplicar políticas internas ejecutando el Plan Estratégico. Tiene por objetivo administrar de manera eficiente los recursos humanos, financieros y logísticos, así como aplicar los procedimientos requeridos para facilitar el desarrollo de las actividades contempladas en el Plan Estratégico Institucional 2008 2012, todo ello en

el marco de las políticas vigentes establecidas en las decisiones del Consejo Directivo de la PUCESA, Estatuto, Reglamentos y normas internas.

2.5.6 Plan Estratégico

Cuando se hace referencia al Plan Estratégico se debe considerar la filosofía organizacional, tomando como pilares fundamentales la misión, visión y políticas de la institución. Garbett (1991) señala que en la misión se ubican las metas, los objetivos y las estrategias de la compañía; en otras palabras, consiste en el desarrollo de una comunicación que sea consistente a lo largo del tiempo y entre las muchas voces que emanan del ente corporativo.

La visión está involucrada con la misión, en ella se muestra la dirección hacia donde la organización quiere llegar en el futuro y, las políticas, son enunciados que indican las pautas de comportamiento que se espera cumplan los integrantes de la compañía.

Consciente de los cambios y la necesidad de una dirección eficaz, eficiente y transparente la PUCESA ejecuta su plan estratégico 2008 – 2012, diseñado con sus cinco ejes estratégicos CADI (Capacitación, Académica, Desarrollo, Investigación), Finanzas, Estudiantes, Gestión de Procesos y Vinculación con la Colectividad.

No obstante, para que el Plan Estratégico responda a la riqueza y ámbito de la PUCESA, ha sido necesario el aporte de todos en su elaboración, con la participación activa, la implicación y el protagonismo de toda la comunidad universitaria, se han conseguido trazar las líneas que permitan mantener a la PUCESA en la posición que se merece y anticiparnos al futuro a través de su Visión.

Lamentablemente muchas instituciones no han comprendido diferencia entre dejar que la comunicación fluya por sí misma, y administrarla, no han medido las consecuencias que este olvido desencadena.

Es obvio que en ausencia de un proceso de planificación comunicacional no hay garantía alguna de saber que a quién y que tan efectivamente se comunica.

Con respecto a mejorar los procesos operativos, lo relaciono directamente con el eje estratégico Gestión de Procesos, con la finalidad de aportar con la institución y coordinar adecuadamente la comunicación institucional, al implementar el manual de documentos en la PUCESA.

En lo relacionado a estrategias, Serna, asevera que se basan en la satisfacción de la jerarquía de valores, propósitos, metas y objetivos organizacionales. Los objetivos¹³ de la comunicación deben ser coherentes con la estrategia y la identidad corporativa (Ind, 1990: 103)

Para este autor, es fundamental el establecimiento de políticas, objetivos, metas, actividades y públicos para que las empresas puedan crecer en todos los ámbitos y crear confianza dentro de sus clientes.

Es importante, indicar que la PUCESA tiene claro los conceptos y filosofía, objetivos, metas y políticas. En la medida que la filosofía de gestión va definiendo la identidad corporativa, en esa medida la mejora de procesos operativos con un plan de comunicación efectivo.

¹³ Ind, (1991)

2.5.7 Políticas

Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

Así como todas las empresas tienen sistemas de gestión, que son maneras de hacer las cosas, también todas tienen políticas. Sin embargo: rara vez estas políticas están claramente definidas, generalmente no son comunicadas, ni entendidas por los integrantes de la empresa con frecuencia no están alineadas con la visión de la institución.

Soy partidaria de que en toda institución grande o pequeña se precise mucho más la redacción de las políticas y en lenguaje sencillo y comprensible por todos. Es muy común que en las instituciones los trabajadores se quejen que ni entienden las políticas ni las conocen bien, ni creen que se cumplan, porque no hay un objetivo claro a realizar, que se asocie a ellas. Para ello conjuntamente con la Dirección Administrativa y RR.HH. nos hemos propuesto plantear a los miembros de Consejo Directivo de la PUCESA la aplicación del Manual de Documentos, como política interna institucional ejecutándose así en todos los Departamentos y Unidades Académicas de la Institución.

Por eso el compromiso está en fomentar una política de Calidad, prioritaria en las actividades, es decir en los procesos operativos que se generan en la PUCESA, puesto que con la calidad se crea valor. Este modelo de creación de valor se sustenta sobre un crecimiento sostenible, rentable y respetuoso con los clientes.

Con esta política se pretende promover la implicación de las personas encargadas de la redacción de documentos en este caso de las

secretarias por la vía de la fluidez informativa, la comunicación interna, la formación, el reconocimiento de los frutos y la promoción permanente.

Además de fomentar el trabajo en equipo como patrón de comportamiento en todos los niveles organizativos.

2.5.8. Procesos Operativos

Los procesos administrativos y operativos en una institución se refieren a los lineamientos operativos-administrativos que se seguirán con el objetivo de obtener los resultados que se ha propuesto alcanzar en un tiempo determinado. Estos se establecen mediante controles internos y manuales de procedimiento sobre como deberán ser llevados los distintos proceso en la institución, y cada cierto tiempo se van evaluando para determinar si los mismos han sido debidamente aplicados. Es escoger cada área e ir haciendo un manual de cómo deben ser los procesos, esto es una herramienta de control, y que garantiza su ejecución el logro de que se desea esperar.

2.6. Hipótesis

La ejecución de un manual de documentos, mejora eficientemente los procesos operativos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato.

2.7 Señalamiento de Variables

Variable independiente:

Implementación de un manual de documentos

Variable dependiente:

Mejora de procesos operativos en los departamentos y unidades académicas de la PUCESA

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Modalidades Básicas de Investigación

Bibliografía – documental

Porque el trabajo de grado tendrá información secundaria sobre el tema de investigación obtenidos a través de libros, textos, módulos, periódicos, revistas, Internet, así como de documentos válidos y confiables.

De campo

Porque el trabajo de grado tiende a recabar información en el lugar donde se producen los hechos para así poder actuar en el contexto y transformar una realidad.

3.2 Nivel de Investigación

El proceso se inicio con una investigación bibliográfico sobre un manual de documentos, complementada con documentos bajados del internet.

Exploratorio ya que permitirá analizar el mejoramiento de los procesos operativos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Descriptiva, ya que permitirá comparar las características de un manual de documentos y distribuye datos de las variables consideradas aisladamente.

3.3 Tipos de Investigación

3.3.1. Asociación de Variables

La investigación llevará a nivel de Asociación de Variables porque permite estructurar predicciones a través de la medición de relaciones entre variables.

Además se puede medir el grado de relación entre variables y a partir de ello, determinar tendencias o modelos de comportamiento mayoritario.

3.4. Población y Muestra

Para la población y muestra se utilizo el muestreo no probabilístico, es decir que se selecciono por juicio de experto, para conocer el investigador los actores sociales, involucrados en el problema de investigación.

3.5. Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: MANUAL DE DOCUMENTOS

CONCEPTO	CATEGORÍAS O DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS
<p>Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.). Así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.</p>	<p>Medios de comunicación</p> <p>Registrar en forma ordenada y sistemática</p> <p>Mejorar el desempeño de las tareas</p>	<p>Tipos de medios de comunicación</p> <p>Se obtiene la información cuando se la necesita</p> <p>Desarrollo eficiente de actividades</p>	<p>Será necesaria la utilización de la comunicación escrita en una institución?</p> <p>Es importante el registro ordenado de documentos oficiales en una institución educativa?</p> <p>Es necesario el diseño de un manual de documentos para mejora las tareas operativas en la institución?</p>	<p>Observación, entrevista y encuesta</p>

VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESOS OPERATIVOS

CONCEPTO	CATEGORÍAS O DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS
Los procesos administrativos operativos en una institución se refieren a los lineamientos operativos-administrativos que se seguirán con el objetivo de obtener los resultados que se ha propuesto alcanzar en un tiempo determinado.	Lineamientos operativos Obtener resultados	Estatuto y Reglamento Institucional Desempeño laboral	¿Conoce y aplica normas y lineamientos establecidos para cumplir los procesos operativos en la PUCESA? Influye en el desempeño laboral la ágil y eficiente tramitación de documentos oficiales?	Observación, entrevista y encuesta

3.6 Recolección de Información

Preguntas básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	La comunidad universitaria de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato
3. ¿Sobre qué aspectos?	El manual de documentación
4. ¿Quién?	Gabriela Reyes
5. ¿Cuándo?	Noviembre de 2009 – marzo 2010
6. ¿Dónde?	Ambato
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Observación, entrevistas, encuestas
9. ¿Con qué?	Registro específico (documentos referente)
10. ¿En qué situación?	En el desarrollo de la investigación

3.7 Plan de Recolección de Información

Con la información recopilada a través de la aplicación de los cuestionarios, fichas de campo y registros, se procederá a analizar, comprobar la hipótesis planteada para el estudio.

Para la tabulación de los resultados se utilizarán tablas y gráficos estadísticos en Excel para una mejor interpretación y análisis de la información.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS (encuesta, entrevista)

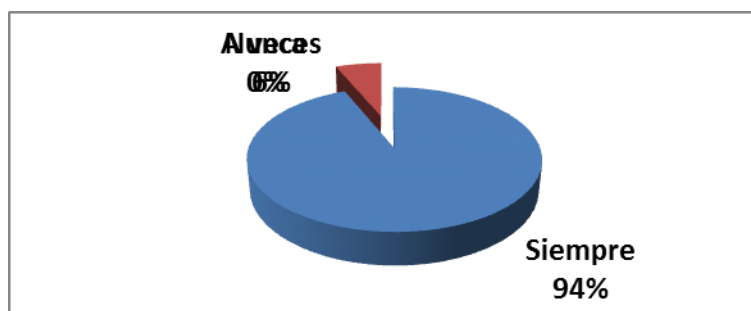
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO PUCE SEDE AMBATO

1. ¿Considera necesaria la utilización de la comunicación escrita en una institución de educativa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	45	94%
A veces	3	6%
Nunca	0	0
TOTAL	48	100%

Fuente: Personal Administrativo PUCE Sede Ambato
Elaborado por: Maritza Gabriela Reyes Toscano

GRÁFICO 4



Interpretación y Análisis:

Se puede colegir de los resultados obtenidos, que la mayor parte de encuestados está de acuerdo, con que es necesaria la utilización de la comunicación escrita en la Universidad, reflejándose así la prioridad por contar con una manual para elaborar adecuadamente documentos oficiales que pueda vincularse con la mejora de procesos operativos.

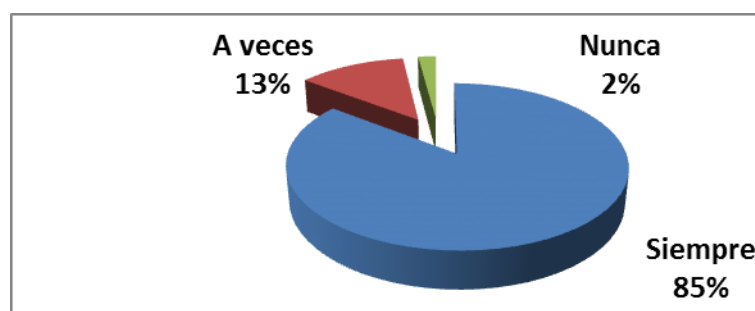
Por tanto del total de los encuestados el (94%) manifiesta que su conformidad con la utilización de la comunicación escrita en las instituciones educativas, mientras que apenas un 6% expresa que no, pues consideran que la comunicación oral es también importante.

2.- Es importante el registro ordenado de documentos oficiales en una institución educativa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	41	85%
A veces	6	13%
Nunca	1	2%
TOTAL	48	100%

Fuente: Personal Administrativo PUCE Sede Ambato
Elaborado por: Maritza Gabriela Reyes Toscano

GRÁFICO 5



Interpretación y Análisis:

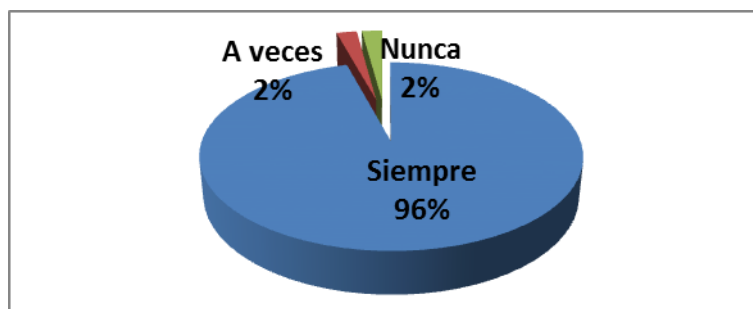
Los encuestados que equivale al 85 % coinciden y se reflejan palpablemente que es importante el registro ordenado de documentos oficiales en la PUCESA, mientras que el 13% manifiestan que a veces y apenas el 2% dicen que no.

3.- El diseño de un manual de documentos mejorará las tareas operativas en la institución?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	45	96%
A veces	1	2%
Nunca	1	2%
TOTAL	48	100%

Fuente: Personal Administrativo PUCE Sede Ambato
Elaborado por: Maritza Gabriela Reyes Toscano

GRÁFICO 6



Interpretación y análisis:

Se puede establecer de los resultados obtenidos, que las personas encuestadas al consultarles sobre si mejoraría las tareas operativas con el diseño de un manual de documentos, la mayoría coincide que si es viable esta propuesta.

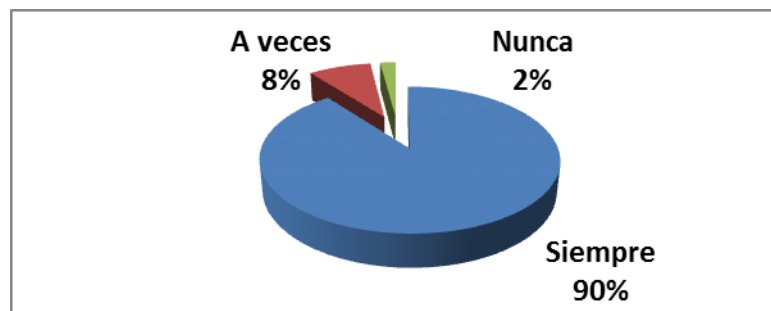
Como se observa del análisis precedente podemos apreciar que el 96 % de los encuestados manifiesta que el diseño de un manual de documentos mejoraría las tareas operativas en la PUCESA, mientras que apenas un 2% manifiesta que el diseño del manual no mejoraría las tareas operativas puesto que se requiere del cambio de actitud de las personas involucradas en esta actividad, y el restante 2% son indiferentes al contestar que nunca.

4.- ¿Aplica la guía de documentación aprobada en Consejo Directivo para cumplir efectivamente con los procesos operativos en la PUCESA?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	43	90%
A veces	4	8%
Nunca	1	2%
TOTAL	48	100%

Fuente: Personal Administrativo PUCE Sede Ambato
Elaborado por: Maritza Gabriela Reyes Toscano

GRÁFICO 7



Interpretación y análisis:

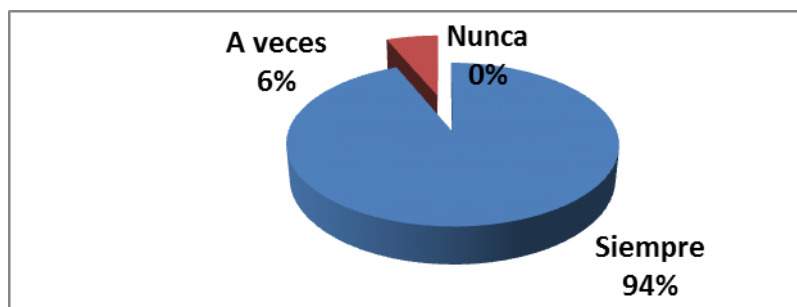
Se determina de acuerdo a los resultados, que la mayoría del personal administrativo correspondiente a las 90% personas encuestadas aplican la guía de documentación, mientras que el apenas el 8% no lo hacen y, apenas el 2% no lo aplican. Con estos datos se puede colegir que, en la gran parte del personal utiliza esta guía como una herramienta necesaria para el trabajo cotidiano en los procesos operativos.

5.- Influye en el desempeño laboral, la tramitación oportuna de documentos oficiales?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	45	94%
A veces	3	6%
Nunca	0	0%
TOTAL	48	100%

Fuente: Personal Administrativo PUCE Sede Ambato
Elaborado por: Maritza Gabriela Reyes Toscano

GRÁFICO 8



Interpretación y análisis:

Se desprende de los resultados obtenidos que la responsabilidad de las personas encargadas de la tramitación oportuna de documentos oficiales en la PUCESA, deben tomar muy en cuenta este particular para cumplir eficientemente su trabajo, puesto que esto influirá en su desempeño.

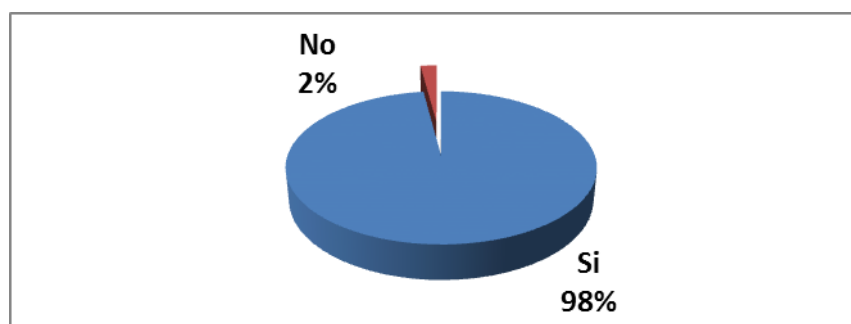
Del análisis anterior, se colige que el 88.99 % de los encuestados se pronuncian de manera afirmativa, mientras que apenas un 9.17 manifiesta que a veces influye la tramitación oportuna de documentos en el desempeño laboral, por otro lado con un apenas 1.83% opinan igual que el anterior.

6.- ¿Le gustaría contar con un manual de documentos institucional, que contenga todos los formatos utilizados en la PUCESA?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	47	98%
No	1	2%
TOTAL	48	100%

Fuente: Personal Administrativo PUCE Sede Ambato
Elaborado por: Maritza Gabriela Reyes Toscano

GRÁFICO 9



Interpretación y análisis:

Se puede colegir de los resultados obtenidos que existe una total aprobación por parte de la comunidad universitaria por contar con una herramienta de apoyo, para la ejecución de tareas operativas, tanto del personal administrativo, como docentes que han manifestado su interés y satisfacción por que se les brinde una ayuda para poder emitir documentos oficiales, para que sean atendidos sus requerimientos tanto personales como un certificado de trabajo como en la parte académica-laboral.

Por consiguiente se determina que el 100% de las personas encuestadas aprueban la propuesta presentada en la encuesta y manifestaron su interés por que se implemente lo más pronto posible.

4.2 Verificación de la Hipótesis

La hipótesis planteada, conforme a las encuestas realizadas en la PUCESA se cumple, debido a que el personal considera de utilidad la ejecución de un manual de documentos, ya que si mejora eficientemente los procesos operativos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato. Comprobado únicamente al contar con la Guía de Documentos, mucho más con la implementación de un manual, mismo que servirá como una herramienta de trabajo cotidiana.

Por tanto la ejecución de un manual de documentos, si mejora eficientemente los procesos operativos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Conforme a las encuestas realizadas al personal administrativo de la PUCESA, se observa que en su mayoría con el 90 % conocen y reconocen la necesidad de utilizar adecuadamente la comunicación escrita en una institución y sobre todo educativa.
- Con los resultados obtenidos, se establece además en lo valioso que resulta tener conocimientos básicos sobre como elaborar documentos, como los expedientes de estudiantes y personal docente, de la misma institución como la estructura organizativa y, la importancia de su influencia en el desempeño laboral. Constituyéndose en una herramienta de apoyo para presentar informes académicos y en fin para tramitar solicitudes personales o institucionales.
- El desconocimiento de ciertas normas, como la Guía de Documentación, aprobada por Consejo Directivo de la PUCESA, ha hecho que cierto personal no aplique la guía de documentos, mientras que el resto del personal administrativo, manifiesta su conformidad con dicha herramienta de trabajo.
- Se puede concluir definitivamente conforme al 100% de los encuestados, que es necesario el diseño e implementación de un manual de documentación para mejorar los procesos operativos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato,

debido a varios factores como la efectividad, eficiencia y eficacia en el trabajo.

5.2. Recomendaciones

- Valorar la importancia de la comunicación escrita, mejorarla con la consulta periódica del diccionario. Sugerir la actualización en técnicas de redacción y normas de la Real Academia de la Lengua, para el personal administrativo.
- Proponer a la Dirección Administrativa y RR.HH, realizar un sondeo sobre las posibles deficiencias al elaborar documentos oficiales del personal de secretaría de la PUCESA a fin capacitar y por tanto incluir en el plan capacitación vigente en la institución.
- Sensibilizar al personal administrativo sobre la importancia de contar con un manual de documentos que será una herramienta laboral.
- Implementar un manual de documentos para mejorar en algo los procesos operativos de los departamentos y unidades académicas de la PUCESA.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

Tema: Diseño e implementación de un manual de documentos, que contenga todos los formatos y su guía de elaboración, para procurar la mejora de procesos operativos de los departamentos administrativos y unidades académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

6.1 Datos Informativos:

- **Provincia:** Tungurahua
- **Cantón:** Ambato
- **Parroquia:** Huachi la Magdalena
- **Tiempo:** Mayo – Diciembre 2010

6.2 Antecedentes de la propuesta

Recopilada la información acerca de la implementación de un manual de documentos para mejorar los procesos operativos de los departamentos y unidades de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, se observa la necesidad de contar con esta herramienta de apoyo, especialmente para el personal administrativo, quienes tienen a su cargo la emisión de todas las comunicaciones escritas oficiales, que se generan en las dependencias de la universidad.

El manual que se pretende elaborar, es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de los

documentos oficiales emitidos de una unidad administrativa, o académicas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la institución.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

6.3 Justificación de la Propuesta

La propuesta está orientada a reconocer que es imprescindible para la correcta elaboración y presentación de documentos en una oficina, cualesquiera que sea ésta, de carácter educativo como mercantil o comercial, la utilización de una guía de formatos para apoyar sus actividades labores, por tanto es de gran importancia para la Sede de la PUCE en Ambato, implementar un manual de documentos que sirva de ayuda para procurar la mejora de varios procesos operativos, los que se desarrollarán con eficiencia y efectividad.

La propuesta pretende unificar criterios para la elaboración de los diversos documentos que se generan en las Unidades Académicas y Administrativas de la PUCE-Sede Ambato.

Permitirá conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de documentos, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxiliará en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada los documentos a utilizarse en la PUCESA.

Interviene en la consulta de todo el personal que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos.

Facilitará las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

Aumentará la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ayudará a la coordinación efectiva de trámites, actividades y evitará duplicidades.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General:

Proponer a las autoridades de la PUCESA, el desarrollo y utilización de un manual de documentos, que sirva como herramienta laboral al personal administrativo, para mejorar los procesos operativos, en la Universidad.

6.4.2 Objetivos Específicos:

- Sensibilizar al personal de la PUCESA sobre la necesidad de unificar

criterios para la elaboración de los diversos documentos que se generan en las Unidades Académicas y Administrativas de la PUCE-Sede Ambato.

- Capacitar con talleres prácticos, socializando el manual de documentos al personal de la PUCESA estableciendo lineamientos básicos de elaboración de documentos y anexando formatos necesarios.
- *Aplicar el manual de documentación para mejorar los procesos operativos de los Departamentos y unidades Académicas de la PUCESA*
- *Evaluar la aplicación del manual en los Departamentos y Unidades Académicas.*

6.5 Análisis de Factibilidad:

Es factible ya que ésta investigación se realizará en el lugar mismo de los hechos y existe un marcado interés del personal administrativo de la PUCESA debido a la falta de dicho documento

La factibilidad de esta propuesta es posible por cuanto en lo económico, el costo de presente trabajo es asumido por la responsable, en lo técnico: se cuenta con el apoyo de una asesora especializado en redacción y documentación, contando además con suficiente material Bibliográfico entre ellos: libros, revistas, folletos.

Es de carácter administrativo u organizacional por cuanto servirá de herramienta de trabajo para las secretarías.

6.6 Fundamentación

La presente propuesta se fundamenta básicamente en la necesidad básica de contar con un manual de documentos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, que repercuta notablemente en el desempeño laboral del personal que tiene a su cargo la elaboración de documentos oficiales, por lo tanto es necesario que se implemente ésta propuesta durante el año 2010, para lo cual se deberá sensibilizar, luego capacitar al personal sobre el manejo de dicho manual y ejecutar. Por supuesto completando el proceso con la respectiva evaluación por parte de la Dirección Administrativa y RR.HH. de la PUCESA.

Esta herramienta laboral presentada es aplicada al área laboral, por lo que procura que una funcionaria o un funcionario con conocimientos de redacción de documentos, contribuyen al prestigio de su institución e impone el tono a seguir en su oficina.

6.7. Metodología - Modelo Operativo

Como respuesta a las necesidades detectadas en la investigación se ha planteado la de documentos, aplicado al personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Además se trata diseñar un conjunto de acciones que propicien un trabajo sistémico, basado en su aplicación. Mediante una propuesta metodológica basada en concepciones flexibles describiremos el plan de acción con las siguientes fases:

6.7.1 Plan de acción

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	RESULTADOS
Sensibilización	Sensibilizar al personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato sobre la necesidad de implementar un manual de documentos.	Talleres y reuniones de sensibilización para transmitir la necesidad de contar con un manual de documentos entre directivos y personal administrativo.	Humanos y Materiales	Del 8 al 19 de marzo del 2010	Directivos Personal Administrativo Investigador	Directivos y personal administrativo incentivados por contar con un manual de documentos que será de apoyo laboral.
Capacitación	Capacitar a directivos y personal del área de secretaría sobre el uso, manejo y aplicación del manual de documentos.	Taller práctico Entrega y análisis del manual de documentos. Ejercicios prácticos	Humanos y Materiales – Laboratorios de computación	Del 3 al 24 de abril del 2010 Solo sábados	Investigador	Directivos y personal administrativo capacitados para poner en la aplicación del manual de documentos.
Ejecución	Previa aprobación de Consejo Directivo se procederá a la aplicación del manual de documentos, empleado al personal administrativo de la Pontificia Universidad	El personal administrativo de la PUCESA aplica el manual de documentos en sus actividades laborales.	Humanos y Materiales	Desde el 3 de mayo del 2010	Directivos y Personal administrativo	Directivos y personal administrativo emplean el manual de documentos.

	Católica del Ecuador Sede Ambato.					
Evaluación	Determinar el grado de interés y participación de directivos y personal administrativo con la aplicación del manual de documentos en las actividades laborales de la institución.	Observación y diálogo permanente con directivos y personal administrativo, de la PUCESA.	Humanos y Materiales	Del 13 al 17 de Diciembre 2010	Directora Administrativa y RRHH.	Directivos y personal administrativo aplican el manual de documentos de forma eficientemente.

TALLER Nro. 1

TEMA : Conformación y diseño del manual de documentos

TIEMPO: 3h30

DIRIGIDO A : Personal Administrativo

FECHA: 08-03-2010

OBJETIVO GENERAL:

- Sensibilizar e identificar la necesidad de contar con un manual de documentos como herramienta de apoyo laboral para el personal administrativo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Solicitar la aprobación a Consejo Directivo de la aplicación del manual de documentos
- Identificar las necesidades del personal administrativo
- Comprometer a todos los asistentes en la participación de las diferentes actividades del proceso

CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO
Solicitar la aprobación en Consejo Directivo para la ejecución del Manual de Documentos	Elaborar oficio a la Directora Administrativa y RR.HH	PC, impresora y papel	Investigadora	
Distribuir el manual de documentos	Entrega del manual de documentos al personal administrativo	Copias	Investigadora	
	Invitar al evento con una esquila	Papel	Investigadora	
Introducción	Saludo y motivación	Registro de participación	Directora Administrativa y RR.HH	00:10
-Qué es un manual -Qué es correspondencia.	Explicación de la propuesta Dar a conocer los	Portátil Proyector	Investigadora	00:30

-Qué comprenden los documentos oficiales de la PUCESA -Objetivos de la propuesta -Determinar responsables	Objetivos			
	Dinámica Los animalitos		Investigadora	00:05
<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de documentos utilizados en la Universidad - Clasificación de los documentos: - Oficiales(oficios, memos, circulares, certificados de honorabilidad - Académicos: Pases de nivel, certificados de pensum, etc. - Administrativos: certificados de trabajo, roles de pago, actas de finiquito, etc. - Financieros: Presupuesto, liquidación presupuestaria, cheques, egresos, etc. - Detectar necesidades 	Lluvia de ideas de que es un manual de documentos y concienciar de la necesidad de contar con uno en la Sede, hacer participar a los asistentes	Portátil Proyector	Investigadora, Directora Administrativa y de RR.HH.	00:30
Motivación	Dinámica Lucrecia mía		Investigadora	00:08
Conformación y Diseño del manual de documentos	Presentación de la Propuesta.	Portátil Proyector	Investigadora.	00:45'

- Identificación - Alcance - Propósito	Análisis de contenidos.			
	Refrigerio		Investigadora y logística	00h15
Plenaria	Explicación concreta de la propuesta y conformación de un equipo de trabajo, entrega de la propuesta con el proyecto de diseño del manual al grupo de trabajo para la elaboración del mismo	Portátil Proyector	Directora Administrativa y RR.HH, Investigadora	00:30
Agradecimiento	Comprometer a los participantes a concretar la propuesta		Directora Administrativa y RR.HH.	00:15

TALLER Nro. 2

TEMA : Administración documental, manual de documentos

TIEMPO: 10 horas

DIRIGIDO A : Personal Administrativo

FECHA: 3, 10, de-04-2010

OBJETIVO GENERAL:

- Capacitar a directivos y personal del área de secretaría sobre el uso, manejo y aplicación del manual de documentos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Concientizar al personal del área de secretaría, sobre la importancia de contar con un manual de documentos en el desarrollo de las actividades laborales
- Aplicar ejercicios prácticos para demostrar las bondades del manual de documentos.
- Comprometer al personal del área de secretaría al uso del manual para conservar uniformidad y eficacia en la elaboración de la documentación.

CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO
Introducción	Saludo , motivación y sensibilización de los asistentes a cumplir los objetivos de la capacitación	Registro de participación	Organizadores del evento	00:30
Presentación y entrega del manual de documentos	Explicación del contenido y las bondades del manual de documentación	Portátil, reproductor de audiovisuales	Organizadores del evento Investigadora	2:00
	Dinámica		Investigadora	00:15
Análisis del contenido del manual de documentos: - Identificación - Índice - Objetivos	Revisión detenida de cada uno de los documentos que consta en el manual y modo de aplicación para un trabajo eficaz	Portátil Proyector	Investigadora Personal del área de secretaría	3:00

<ul style="list-style-type: none"> - Áreas a aplicarse - Propósito - Responsables - Políticas - Normas de operación - Procedimientos 				
	Refrigerio			0:15
<ul style="list-style-type: none"> - Entrega del formulario de impresos de los documentos para revisión de cómo se hace ahora: <ul style="list-style-type: none"> o Documentos oficiales: Académicos, Administrativos, Financiero y Estudiantes - Sugerencias, compromiso, empoderamiento 	Lluvia de ideas Intercambio de ideas Compromiso	Pizarra de tiza líquida	Investigadora Personal del área de secretaría	1:50
				SEGUNDA JORNADA
	Saludo y motivación	Registro de participación	Investigadora	00:10
	Recordatorio de la anterior jornada con una dinámica		Investigadora	00:15
Entrega de formatos actualizados conforme a la propuesta de: <ul style="list-style-type: none"> - oficios, actas, informes, contratos, convenios, discursos, circulares, memos, solicitudes de 	Trabajo grupal práctico en la elaboración de cada uno de los documentos	Laboratorio de computación Portátil Papelería Proyector	Investigadora Personal del área de secretaría	3:00

estudiantes, solicitudes de docentes, comunicaciones personales. Formularios a utilizarse en las diversas unidades. Documentos mercantiles y formularios utilizados en el Dto. Financiero Ejercicios prácticos				
	Refrigerio		Organizadores del evento	00:30
- Socialización de los ejercicios - Glosario de términos	Demostración de los documentos elaborados Informe de los beneficios de contar con un manual de documentación.	Portátil Proyector	Investigadora Personal del área de secretaría	3:30
	Conclusiones y recomendaciones			00:30

TALLER Nro. 3

TEMA : Ejecución del manual de documentos por parte del personal administrativo

TIEMPO: 2 horas

DIRIGIDO A : Personal Administrativo

FECHA: 3-05-2010

OBJETIVO GENERAL:

- Aplicar el manual de documentos, empleado al personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Incentivar al personal administrativo
- Entregar el manual de documentos al Personal Administrativo para su aplicación
- Dar solución a problemas que se presenten y posibles errores.

CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO
Introducción	Saludo	Registro de participación	Investigadora y Asistente de RR.HH.	00:15
	Motivación		Investigadora	00:10
Objetivos de la propuesta	Explicación de Objetivos	Instructivos	Investigadora	00:15
Manual de documentos y formatos	Entrega del manual de documentos aprobado y modificado para que mantengan en cada oficina	Portátil y proyector	Investigadora	00:15
Lineamientos a seguir para la aplicación - Recordatorio de las políticas de aplicación - Normas de operación - Procedimientos - Diagrama de flujos	Lluvia de ideas, preguntas y respuestas del manual de documentos que está siendo utilizado por el personal administrativo	Laboratorio de computación Portátil Papelería Proyector Pizarra	Investigadora y Personal Administrativo	01:00
	Sugerencias y recomendaciones		Investigadora, Personal Administrativo	00:30

TALLER Nro. 4

TEMA : Evaluación sobre la aplicación y utilidad del manual de documentos **TIEMPO:** 2:30 horas

DIRIGIDO A : Personal Administrativo **FECHA:** del 13 al 17 de-12-2010

OBJETIVO GENERAL:

- Determinar el grado de interés y participación del personal administrativo con la aplicación del manual de documentos en las actividades laborales de la institución

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar la aplicación y correcto uso del manual de documentos
- Observar la conservación, uniformidad y eficacia en la elaboración de la documentación.
- Calificar su aplicación.

ACTIVIDAD REALIZADA EN CADA OFICINA EN COMPAÑÍA DE LA DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y RR.HH.

CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO
Introducción	Saludo y motivación	Registro de evaluación	Investigadora	00:03
	Explicación de Objetivos	Instructivos Manual	Investigadora	00:05
Constatación del manual de documentos	Solicitar un breve resumen de lo que es y lo que contiene el manual de documentos.	Manual	Directora Administrativa y RR,HH	00:20
-Manual de documentos -Formatos - verificación	Constatación del manual y verificación de la aplicación del manual de documentos	Documentación oficial emitida por cada unidad	Directora Administrativa y RR,HH	1:00

-Evaluación -Porcentaje de cumplimiento	Calificación de la aplicación	Portátil	Directora Administrativa y RR.HH e investigadora.	00:45
--	-------------------------------	----------	--	-------

6.8 Administración

Lo que se ha propuesto cuenta con el apoyo e interés Directivos, personal administrativo y especialmente del área de Secretaría que conforman la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, todos aquellos están involucrados en mejorar la imagen de nuestra institución, esforzándose cada día en ofrecer más de lo que tradicionalmente se realiza.

Con la ejecución y aplicación de la propuesta se espera que el personal administrativo de la PUCESA, tengan una herramienta laboral que ayude a mejorar eficientemente las actividades y procesos operativos que se generen en la Institución.

Por lo tanto el diseño de un manual de documentación para mejorar los procesos operativos en las diferentes unidades administrativas y académicas de la PUCESA será de trascendencia para el mejoramiento continuo que la institución procura en todas las actividades especialmente enmarcadas en el Plan Estratégico 2008 - 2012

6.9.- Evaluación de la Propuesta

Lineamientos para Evaluar la propuesta

- ✓ Se efectuarán reuniones, consultas, encuestas, entrevistas para determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- ✓ Se realizará mediante fichas de observación con indicadores el cambio de actitud y la mejora del desempeño laboral del personal administrativo especialmente de las secretarias.

La valoración debe cubrir los siguientes aspectos:

- ✓ Comprobar si se ha ejecutado la propuesta en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- ✓ Detectar las debilidades de la propuesta, con el propósito de reajustarla
- ✓ Redefinir las estrategias para programar, desarrollar y evaluar el diseño de un sistema de capacitación.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

1. BIBLIOGRAFIA

- **Bermúdez y Rojas** (1997)
- **BETTETINI, G.; FUMAGALLI, A.**, 1998 *Quel che resta dei media : idee per un'etica della comunicazione* , Milano : F. Angeli, Milano.
- **CONTRERAS, D.** 1999,(a cura di) , *Chiesa e comunicazione. Metodi, valori professionalità*, Librería
- **Editrice Vaticana**, Città del Vaticano 1998. **CUTLIP, M., CENTER, A.**, *Nuovo manuale di relazioni pubbliche* , 9. ed., F. Angeli, Milano 1993. **CUTLIP, M.; CENTER, A. H.; BROOM**,
- **G.M.Effective Public Relations**, 1994, 7th edition, Prentice Hall, Upper Saddle River (USA)
- **Goldhaber y Fernández Collado**, (1984)
- **Modelo de Desiato** (1997)
- **Moore H. Franzier, Canfield Bertrand**, México 198,*Relaciones Públicas. Principios, Casos y Problemas*”, por la editorial Continental;. y “*Relaciones Públicas. Su administración en las organizaciones*” de Jorge Ríos S. por la editorial Trillas; México, 1990; México 2007
- **Para Davis** (1988)
- **Regouby**, (1989)
- www.calledeagua.com/data/upload/file/principios%20b (Arrieta)
- www.cecs.cep.pe/documentos/comunicación_institucional
- http://www.robertexto.com/archivo5/comunic_escrita.htm **archivo del portal de recursos para estudiantes**
www.robertexto.com
- <http://www.dgac.gov.bo/SGC/DGAC>
PR001R0%20Elaboracion%20Documentos.pdf

ANEXOS

2. ANEXOS

- ENCUESTA
- DISEÑO Y CONFORMACIÓN DEL MANUAL

2.1. Anexo N° 1

Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN,
MENCIÓN SECRETARIADO EN ESPAÑOL

TEMA: Implementación de un manual de documentación para mejorar procesos operativos en la PUCESA

ENCUESTA: Dirigida al Personal Administrativo

Marque con una X la opción que considera correcta

1. Es necesaria la utilización de la comunicación escrita en una institución de educativa?

Siempre () a veces () nunca ()

2. Es importante el registro ordenado de documentos oficiales en una institución educativa?

Siempre () a veces () nunca ()

3. El diseño de un manual de documentos mejorará las tareas operativas en la institución?

Siempre () a veces () nunca ()

4. ¿Aplica la guía de documentación aprobada en Consejo Directivo para cumplir efectivamente con los procesos operativos en la PUCESA?

Siempre () a veces () nunca ()

5. Influye en el desempeño laboral, la tramitación oportuna de documentos oficiales?

Siempre () a veces () nunca ()

6. ¿Le gustaría contar con un manual de documentos institucional, que contenga todos los formatos utilizados en la PUCESA?

Si () No ()

GRACIAS SU COLABORACION

2.2. Anexo N° 2

DISEÑO Y CONFORMACIÓN DEL MANUAL

La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión, toda vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta. Es por ello que se debe poner mucha atención en todas y cada una de sus etapas de integración, delineando un proyecto en el que se consiguen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo.

A. IDENTIFICACIÓN

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma. Es decir PUCESA
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal. Así: PUCESA-PRO-235

B. ÍNDICE O CONTENIDO

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

C. PRÓLOGO Y/O INTRODUCCIÓN

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

D. OBJETIVOS DEL MANUAL

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los documentos.

Los objetivos son:

- Sensibilizar al personal de la PUCESA sobre la necesidad de unificar criterios para la elaboración de los diversos documentos que se generan en las Unidades Académicas y Administrativas de la PUCE-Sede Ambato.
- Capacitar con talleres prácticos, socializando el manual de documentos al personal de la PUCESA estableciendo lineamientos básicos de elaboración de documentos y anexando formatos necesarios.
- *Aplicar el manual de documentación para mejorar los procesos operativos de los Departamentos y unidades Académicas de la PUCESA*
- *Evaluar la aplicación del manual en los Departamentos y Unidades Académicas.*

E. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS

Esfera de acción que cubren los procedimientos.

Dentro de la administración los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances. Y serán de acuerdo a las necesidades de la PUCESA.

F. RESPONSABLES

Unidades administrativas y/o académicas y sus secretarías que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases

G. POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos.

H. CONCEPTO

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

I. PROCEDIMIENTO (descripción de las operaciones).

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada tarea operativa u operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

J. FORMULARIO DE IMPRESOS

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, se visualizarán todos los formatos a utilizarse en los diversos procesos operativos en la Universidad También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

K. DIAGRAMAS DE FLUJO

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Ésta sería opcional.

Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión.

Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

L. GLOSARIO DE TERMINOS.

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos