



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA: ESTUDIO DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO Y SU INFLUENCIA EN EL TRÁMITE DE SERVICIO AL USUARIO EN EL AÑO 2012.

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL.

AUTORAS:

QUIÑA CÓNDOR ANA GABRIELA
VILATUÑA PERUGACHI VIVIANA VIRGINIA

DIRECTOR:

Dr. JULIO ALARCÓN

Ibarra, 2013

ACEPTACION DEL DIRECTOR

En calidad de Director del Trabajo de Grado titulado: ESTUDIO DEL MANEJO Y ARCHIVO DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DEL CANTON PEDRO MONCAYO Y SU INFLUENCIA EN EL TRAMITE DE SERVICIO AL USUARIO EN EL AÑO 2012, de las señoras: Quiña Cóndor Ana Gabriela y Vilatuña Perugachi Viviana Virginia, de la carrera de licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, considero que el presente informe de investigación reúne todos los requisitos para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.

Ibarra, Enero 2013

Dr. J. E. Alarcón
DR. JULIO ALARCON RIVADENEIRA

DEDICATORIA

*Dedico esta tesis **A Dios** por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos*

***A mis padres** por haberme brindado su amor y comprensión, y quienes han sido mi apoyo continuo, ya que con su ejemplo me guiaron para culminar los estudios para un futuro mejor,*

***A mis maestros** por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios y para la elaboración de esta tesis; al Dr. Julio Alarcón por su apoyo ofrecido en este trabajo por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional y por apoyarnos en su momento.*

Viviana Vilatuña

DEDICATORIA

***A mi madre** Alicia Córdor, por darme la vida, por ser el pilar fundamental para seguir adelante por quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyo en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien; pero más que nada, por su amor.*

***A mis maestros** por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis; al Dr. Julio Alarcón por su apoyo ofrecido en este trabajo, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional y a todos aquellos maestros, que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario.*

Gabriela Quiña

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente agradezco a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado.

A la Universidad Técnica del Norte, en especial a la FECYT facultad que me permitió el aprendizaje y conocimiento y a su grupo de docentes, quienes por el lapso de estos años de formación universitaria me orientaron hacia el desarrollo y desempeño profesional.

A nuestro director de tesis Dr. Julio Alarcón, quien con sus conocimientos nos supo guiar acertadamente para lograr culminar nuestro trabajo de investigación.

De igual manera a las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo a sus autoridades, personal administrativo por brindarnos la apertura y la información necesaria para la realización del presente trabajo de tesis.

Viviana Vilatuña

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación quiero agradecer a Dios primeramente por darme la salud y la vida para lograr mis metas, a mi mami, por el apoyo de padre y madre que me dio cada vez que lo necesité, a Don Jorge Chicaiza por ser como un padre para mí y apoyarme íntegramente en todo, también a mi esposo, por ese tiempo que me permitió dedicar a mis estudios.

A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE por abrirme las puertas y darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi director de tesis, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación me ayudado a terminar mis estudios con éxito.

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

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Gabriela Quiña

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Aceptación del Director de Tesis..... | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Índice..... | vi |
| Resumen..... | ix |
| Summary..... | x |
| Introducción..... | 1 |

CAPÍTULO I

| | |
|---|----|
| 1.- Problema de investigación..... | 3 |
| 1.1. Antecedentes..... | 3 |
| 1.2. Planteamiento del problema..... | 6 |
| 1.3. Formulación del problema..... | 8 |
| 1.4. Preguntas directrices..... | 8 |
| 1.5 Delimitación de la investigación..... | 9 |
| 1.6 Objetivo general..... | 9 |
| 1.7 Objetivos específicos..... | 10 |
| 1.8 Justificación..... | 10 |
| 1.9 Factibilidad..... | 11 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|---------------------------------------|----|
| 2.1Fundamentación..... | 13 |
| 2.1.1Fundamentacion filosófica..... | 14 |
| 2.1.2 Fundamentación sociológica..... | 15 |
| 2.1.3 Fundamentación psicológica..... | 15 |
| 2.2 Documentación y archivo..... | 16 |

| | |
|---|----|
| 2.2.1 Documentación..... | 16 |
| 2.2.2 Archivo..... | 24 |
| 2.2.3 El servicio..... | 32 |
| 2.3 Posicionamiento teórico personal..... | 41 |
| 2.3.1 Preguntas directrices..... | 41 |
| 2.4 Glosario de términos..... | 43 |
| 2.4 Matriz categorial..... | 45 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

| | |
|----------------------------------|----|
| 3.1 Diseño..... | 46 |
| 3.2 Tipos de investigación..... | 46 |
| 3.3 Enfoque..... | 47 |
| 3.4 Métodos..... | 47 |
| 3.5 Técnicas e instrumentos..... | 48 |
| 3.5.1 Entrevista..... | 48 |
| 3.5.2 Encuesta..... | 48 |
| 3.6 Población y muestra..... | 48 |

CAPÍTULO IV

| | |
|---|----|
| 4.1 Procesos..... | 52 |
| 4.2 Resultado de encuestas a usuarios..... | 54 |
| 4.3 Resultado de entrevista a funcionarios..... | 64 |

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|--------------------------|----|
| 5.1 Conclusiones..... | 69 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 70 |

CAPÍTULO VI

| | |
|---------------------------------------|----|
| 6 Propuesta..... | 72 |
| 6.1 Tema..... | 72 |
| 6.2 Justificación..... | 72 |
| 6.3 Fundamentación..... | 73 |
| 6.4 Objetivos..... | 74 |
| 6.4.1 Objetivo General..... | 74 |
| 6.4.2 Objetivos Específicos..... | 74 |
| 6.5 Importancia..... | 74 |
| 6.6 Ubicación sectorial y física..... | 75 |
| 6.7 Factibilidad..... | 75 |
| 6.8 Técnicas..... | 75 |
| 6.8.1 Tema..... | 75 |
| 6.8.2 Manual de usuario..... | 79 |
| 6.9 impacto..... | 91 |
| Bibliografía..... | 92 |
| Anexos..... | 9 |

RESUMEN

Las instituciones públicas están destinadas a brindar servicios de calidad a la ciudadanía; por lo que es necesario que dichas instituciones estén acorde con las necesidades de la población actual. Una comunidad que cuenta con la infraestructura y con todos los servicios necesarios está en condiciones de emprenderse hacia un desarrollo sostenible en base al crecimiento constante. Por tal razón se realizó una investigación profunda para averiguar las causas que hacen que las obras y requerimientos de la ciudadanía no estén siendo atendidas con la prontitud o lo que es peor que nunca sean atendidas y así determinar cómo se encuentra la calidad del servicio en las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo; se dio inicio con la investigación mediante la realización de encuestas a los usuarios y entrevistas a los funcionarios de las Juntas Parroquiales y se pudo evidenciar que existe demora y retraso en la atención a los trámites requeridos por la población de dicho cantón. El problema es muy evidente en la insatisfacción de los usuarios expresados en las encuestas realizadas en donde claramente manifiestan su inconformidad con el sistema actual que utilizan las diferentes Juntas Parroquiales para la atención a los trámites y requerimientos. Estos resultados se pudieron conocer luego de haber realizado la tabulación de las preguntas de la encuesta realizada a los usuarios de los servicios en donde se pudo conocer los criterios de la población respecto a la problemática. Los problemas se presentan debido a que no existe un correcto manejo de la documentación y archivo por lo que es necesaria la implementación de un programa computarizado que permita manejar adecuadamente la información y documentación que diariamente ingresa a las oficinas. La implementación de dicho programa facilitará el manejo de la documentación y permitirá un mejor servicio a los usuarios y un mejor desempeño laboral de los funcionarios que laboran en dichas oficinas.

SUMMARY

The Public institutions are designed to provide quality services to the public, so it is necessary that these institutions are consistent with the needs of the current population. A community that has the infrastructure and all necessary services are able to be undertaken towards sustainable development based on constant growth. For this reason, a thorough investigation was conducted to find out the causes that make the work and citizenship requirements are not being met as quickly or worse than ever are met and to determine how is the quality of service in the Parochial Canton Pedro Moncayo, it began with the investigation by conducting user surveys and interviews with officials of the Parochial and it was evident that there is delay and delay in attending to the formalities required by the population of that district. The problem is most evident in user dissatisfaction expressed in surveys which clearly expressed their dissatisfaction with the current system used by various Parish Councils attention to the procedures and requirements. These results could be made known after the tabulation of the questions in the survey of service users where they could meet the criteria of the population regarding the problem. Problems arise because there is no proper management of documentation and file so it is necessary to implement a computer program that allows properly handle the information and documentation that enters the office daily. The implementation of this program will facilitate the handling of documentation and allow better service to users and better job performance of the staff who work in these offices.

INTRODUCCIÓN

El presente plan de trabajo se lo realizó tomando en cuenta que en la actualidad muchas de las necesidades y requerimientos de los pobladores de las comunidades pertenecientes a las diferentes juntas parroquiales, no están siendo atendidas con la eficiencia y prontitud que debería ser.

Es importante destacar que el desarrollo de las comunidades que conforman un cantón es primordial para el progreso y desarrollo de un país que se proyecta en aras del crecimiento hacia el futuro.

La investigación se proyectó en estudiar la forma de manejo de documentación y archivo en las diferentes juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo para analizar el proceso que se está llevando a cabo actualmente con respecto a la atención a los pedidos de los usuarios, para de esta forma determinar si el sistema es el adecuado o si hay que buscar uno que se adapte a las nuevas necesidades de la población. Para determinar las falencias y buscar las posibles alternativas de solución, nos apoyamos en la información documental referente a manejo de documentación y archivo y el servicio al usuario utilizando la siguiente metodología. El diseño de este trabajo fue no experimental ya que estuvo encaminado a un desarrollo y manejo de unidades de estudio, además fue de campo ya que se lo realizó en el lugar donde se desarrollan o producen los hechos; fue de tipo exploratorio y tuvo un enfoque cuali – cuantitativo, y se lo realizó a través de los métodos inductivo, deductivo, científico y estadístico. Además, para la ejecución de este trabajo se utilizó las siguientes técnicas de recopilación de información, entrevista y encuesta. Estas técnicas se las aplicó en los diferentes departamentos de la institución tanto a empleados como usuarios. De esta manera pudimos llegar al problema y proponer posibles soluciones que les permita a los empleados de las diferentes juntas parroquiales del cantón Pedro

Moncayo atender con prontitud los requerimientos y solicitudes de los moradores logrando así la eficiencia, eficacia y efectividad día a día.

La presente tesis se desarrolla en seis capítulos

PRIMER CAPÍTULO.- Trata del marco contextual que da origen al planteamiento del problema de investigación con los respectivos objetivos y la justificación.

SEGUNDO CAPÍTULO.- Enmarca a todo lo que se refiere el Marco Teórico, siendo la base fundamental de la investigación con su parte teórico – científica.

TERCER CAPÍTULO.- Se refiere a la metodología de la investigación que se caracteriza por tratar temas como las modalidades de investigación tipos de investigación, procedimientos, población y muestra.

CUARTO CAPÍTULO.- En este capítulo encontramos el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios que prestan la juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo.

QUINTO CAPÍTULO.- Se refiere a las conclusiones mismas que se hacen de acuerdo a los cuadros de las encuestas, las recomendaciones serán en base a las conclusiones, como también del marco teórico, posibles soluciones del problema investigado.

SEXTO CAPÍTULO.- Se refiere a la propuesta que consta del desarrollo de un programa computarizado para el manejo y documentación y archivo centralizado con su respectivo manual de usuario.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

El Cantón Pedro Moncayo está ubicado a 50Km de la capital de Pichincha Quito, sus aniversarios son celebrados cada Septiembre ya que fue nombrado Cantón el 26 de Septiembre de 1911 tiene cuatro parroquias Malchingui, Tocachi, La Esperanza y Tupigachi las cuales cuentan con sus respectivos barrios y comunidades, la mismas que todo tramite es atendido por cada una de sus Juntas Parroquiales.

MALCHINGUI

Así llamada desde épocas de la colonia y que significa tierra amarilla o estéril, fue anejo del Cantón Cayambe, hasta que el 24 de Julio de 1883 fue elevada a la categoría de parroquia civil, para luego, el 26 de Septiembre de 1911 una vez creado el Cantón Pedro Moncayo pasó a pertenecer a éste como parroquia. Se conoce que por Malchinguí pasaba el correo de los incas desde Caranqui hacia Quito por la carretera García Moreno antes llamada la Bodoquera, y que según una escritura de 1916 a esta vía también se la conocía como Carretera Nacional, por ser la vía de acceso inmediato al norte y sur del país.

Sus personajes más destacados fueron: Lic. Enrique Nicolalde, creador del Himno a la Parroquia; Sr. Jorge Navarrete, creador del Escudo de la Parroquia; Sr. Gonzalo Baraja, Pintor; Sr. Remigio Nicolalde, Escritor; Sr. Marco Araujo, futbolista profesional ex integrante del Club Deportivo El Nacional; Sr. Alejandro Javier Lema Vizcaíno, representó a Pichincha en artes marciales.

Atractivos turísticos: La Iglesia y el Parque central, Parque Recreacional Jerusalén, El Mirador o Campanario, El antiguo Camino Real (actualmente por éste se realiza la caminata Mojanda), Bosque Primario, Lagunas de Mojanda.

TOCACHI

Las primeras referencias históricas de la zona tienen relación con los Cochasquíes quienes formaron una numerosa y aguerrida parcialidad. Se conoce que convocaron a los peruchos, otones, cayambis, otavalos y caranquis a un congreso que tuvo lugar en Chiriaco (lugar cercano a Cochasquí) para confederados, hacer resistencia bajo la dirección del gran Cacique y caudillo Nazacota Puento, a las tropas invasoras de HuaynaCapac que tuvieron que luchar.

Es una de las Parroquias más antiguas de Pedro Moncayo está presente en las primeras definiciones territoriales del Cantón.

Su personaje destacado el Sr. Juan Cadena, Pintor.

Atractivos turísticos: la Iglesia y el parque central, Las pirámides de Cochasquí, Las Lagunas de Mojanda, el bosque virgen de Cochasquí.

LA ESPERANZA

A lo que conocemos como La Esperanza, pertenecían todos los demás pueblos aledaños: Cochasquíes, Tocachis, Chimburlos, Guayllaros, Angumbas, Cayambis, etc.; pero esta gran avanzada Imbaya, es aniquilada por la inmensa mayoría de los soldados conquistadores Incas, aquí mataron al gran General Imbaya de nombre Cachiguango, y como venganza de la heroica resistencia que presentaron aquí los soldados Imbayas, los Incas van hacia el norte y causan las 30 mil víctimas del Lago Yahuarcocha que menciona la historia.

Llega la Colonia Española y por ser una zona de gran productividad, es tomada por los Jesuitas para sus haciendas que son: Santo Domingo de Tocachi, Chimburlo, Guaraquí Grande y el otro Guaraquí Chico es tomado por familiares de los conquistadores Españoles.

Luego en época de la Independencia mucha gente de la parroquia fue reclutada para la guerra.

Sus personajes destacados Srta. Mercedes Castro, Fundadora de la Parroquia, Sr. Jorge Monteros, Ciclista a nivel mundial, Juanita Burbano, Artista Internacional, Sr. Enrique Cisneros, Escritor.

Atractivos turísticos: La Iglesia y el Parque Central, Bosque de Urubí, Hacienda Guaraquí.

TUPIGACHI

El territorio de la Parroquia estaba constituido por una gran hacienda llamada TUPIGACHI, de propiedad de Jesuitas. La conformaban cuatro grandes sectores: Loma Gorda, San Juan Loma, Chaupiloma y Cajas (estos lugares conservan aún sus nombres); todo lo que constituye el actual centro urbano de la parroquia era la parte baja de un potrero que se lo conocía como El Hospital, todas estas tierras fueron entregadas a militares retirados, muchos de los cuales se constituyen en los gestores de la parroquialización de Tupigachi. En sesión Ordinaria del 25 de Abril de 1947, el 15 de Mayo de 1947 Tupigachi se constituye en la parroquia más joven del Cantón.

Su personaje destacado Sr. Raúl Cárdenas, fundador y emprendedor del desarrollo parroquial.

Atractivos turísticos: La Iglesia y el Parque Central, Lagunas de Mojanda, Mirador en la Comunidad de Loma Gorda, Hostería San Luis, Hacienda Santa Cecilia, Hacienda San José de la Paz, Hacienda del Sr. Jaime Guarderas Granja Integral de la Comunidad de Chaupiloma (viveros forestales)

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Partiendo de la premisa de que el Estado, además de los elementos constitutivos: territorio, población y el poder como tal, es capaz de integrar

la sociedad, armonizar sus intereses y servir por igual a todos los ciudadanos. Según la constitución, es función primordial del Estado, fortalecer la unidad nacional, asegurar la vigencia de los derechos fundamentales del hombre y promover el progreso económico, social y cultural de sus habitantes. El derecho de disponer de bienes y servicios de óptima calidad, así como a ser informado sobre su contenido y características.

Se realizó un estudio superficial del servicio y atención de los empleados y se percibió la problemática de la realidad que al momento viven los usuarios de los servicios que brindan las diferentes juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo; al no llevar un control de los documentos ingresados a las oficinas de estas entidades se produce un caos en el archivo.

El mal manejo del archivo se debe a que la documentación no se encuentra archivada técnicamente, lo que ocasiona falta de agilidad para brindar un buen servicio tanto con brevedad y amabilidad.

Además por la falta de los recursos necesarios en las juntas parroquiales existe un manejo inadecuado de la documentación. Generando con esto la atención inoportuna y demorada en el trámite y por tanto existe inconformidad en los usuarios de los servicios que ofrecen las diferentes juntas parroquiales

Existe además la problemática de que el personal que labora en estas entidades no se encuentra preparado, debido a que no tienen conocimientos sobre documentación y archivo.

A partir de eso decidimos investigar e indagar a cada una de las secretarías y conocer como llevan o que registro utilizan al momento de la recepción o despacho de cualquier documento y descubrir el porqué de la demora para el procedimiento correspondiente de los mismos y que falta para mejorar la atención al cliente, que también es un problema al momento de solicitar ayuda en las diferentes oficinas de las juntas parroquiales.

Esta visión con respecto a la realidad del Gobierno Municipal del Cantón Pedro Moncayo y sus Juntas Parroquiales nos impulsó a realizar un estudio en estas instituciones públicas; ya que en investigación social “Se premisa incorporar la organización y participación de la comunidad en el descubrimiento y análisis de los problemas, así como en el planteamiento de propuestas.” (Archig S Lucas, 2001, p. 21) para descubrir cómo está el manejo de archivo y documentación; con esto hemos logrado realizar una propuesta que ayude al mejoramiento de las mismas.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el manejo de la documentación en el archivo de las Juntas Parroquiales del cantón Pedro Moncayo y cómo influye en el trámite de servicio a los usuarios?

1.4 PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Cuál es la situación de la documentación en el archivo de las juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo?

¿Cómo es la atención al usuario interno y externo por parte de los responsables del manejo de la documentación en las juntas parroquiales?

¿Se puede mejorar el manejo del archivo, para optimizar la atención al cliente en las juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo?

¿La implementación y socialización de un sistema computarizado de archivo mejorará la atención a los usuarios?

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

ESPACIAL: El lugar de estudio fue en las cuatro juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo: Malchingui, Tocachi, La Esperanza y Tupigachi donde se realizó un análisis para contribuir con el mejoramiento de la atención al cliente mejorando el manejo de la documentación en su respectivo archivo.

TEMPORAL: La investigación se realizó desde mayo hasta el mes de noviembre de 2012.

1.6 OBJETIVO GENERAL

Determinar el estado en el que se encuentra el manejo de la documentación en el archivo de las juntas parroquiales del Cantón Pedro Moncayo; mediante la implementación de un programa computarizado de archivo y así mejorar el servicio a los usuarios.

1.7 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.7.1 Diagnosticar cuál es la situación de la documentación en el archivo de las juntas parroquiales del cantón de Pedro Moncayo.

1.7.2 Realizar un estudio acerca del manejo de la documentación por parte del personal encargado del archivo.

1.7.3 Analizar los factores que influyen en la atención al cliente interno y externo por parte de los funcionarios del archivo de las juntas parroquiales del cantón de Pedro Moncayo.

1.7.4 Implementar un programa computarizado que ayude a mejorar la distribución de la documentación y por ende mejorar el procedimiento de archivo.

1.7.5 Socializar el programa a los funcionarios que laboran en las juntas parroquiales del Cantón Pedro Moncayo.

1.7 JUSTIFICACIÓN

Cada ser humano posee una serie de competencias y cualidades, que lo hacen único e irreplicable. En el ámbito laboral se debe propender porque estas cualidades se apliquen tanto al cliente interno como al cliente externo como cultura organizacional.

El presente trabajo se lo realizó tomando en cuenta que una buena atención y manteniendo un orden en la documentación que cada institución maneja, conllevan beneficios tanto para los clientes internos y sobre todo para los clientes externos. La propuesta planteada podría

resolver el problema, sin embargo: “En definitiva, no existe un conocimiento científico infalible, lo que existe son aproximaciones a la realidad que se logra a través del método científico.” (Hernández J. y Landázuri A., 1999, p.12)

La preparación continua permite a los empleados mejorar y crecer tanto personal como profesionalmente, siempre y cuando pueda contar con las herramientas necesarias para hacerlo, siendo así entes productivos para la institución y por ende para la sociedad. Por tal razón este trabajo tuvo un gran impacto social ya que no solo pudo dar solución a las juntas parroquiales sino también a todas las instituciones que pueden tener el mismo problema.

Este proyecto es factible ya que sirve como aporte a la sociedad para el mejoramiento de competencias dentro del servicio público.

Esta investigación les sirve a las investigadoras como trabajo previo a la obtención del título de licenciatura en secretariado ejecutivo en español.

FACTIBILIDAD: Hay la suficiente bibliografía sobre archivo, lo que permitió obtener conocimientos fundamentales sobre las técnicas de archivo que se pueden implementar de acuerdo a las necesidades de cada junta parroquial, además las diferentes fuentes bibliográficas sirvieron de apoyo informativo para las investigadoras.

Este proyecto no es costoso, oneroso y está al alcance de la situación económica de las investigadoras, por lo que se puede decir que no incurre en gastos adicionales que impidan el desarrollo de la investigación.

Además se cuenta con el apoyo de autoridades y funcionarios de las juntas parroquiales. Por todos estos motivos el tema de investigación pudo ser implementado en las diferentes juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo y puede servir a otras parroquias de los cantones que atraviesen por problemas similares.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN

Para realizar esta investigación indagamos en la documentación referente a archivo, manejo de documentos y atención al usuario, que nos permitieron conocer el correcto trámite de documentos, los factores más importantes que se deben considerar al momento del manejo y archivo de los documentos que ingresan diariamente a las oficinas y sobre todo que nos permitieron conocer cuáles son las responsabilidades de las oficinas que están al servicio público y como mejorar la atención al usuario y el manejo de los documentos.

En las organizaciones modernas, el ingreso, creación y envío de documentos es una tarea de ejecución de área. La administración del flujo de estos documentos y la ubicación de los mismos se ha convertido en una tarea titánica. Esta situación lleva a que se dupliquen esfuerzos y se malgasten recursos generando múltiples veces los mismos documentos o que la imagen de la organización se deteriore al no responder a los requerimientos de diligencias y oportunidad.

2.1.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El fundamento filosófico de la archivología según Dalton Thyles (2005), es una reflexión racional que se sitúa en el punto de la necesidad de abstraer, y salvaguardar información necesaria para una institución y para el ser humano. A través de la historia el hombre siempre ha tenido la precaución de dejar rastros, huellas, datos que han sido guardados desde la época cavernícola en paredes, arboles, papiros, y en épocas modernas en papeles, archivos y en la actualidad en forma digitalizada. Con ello el hombre busca dejar constancia de su existencia en el mundo para que nuevas generaciones conozcan de su pensamiento.

Dentro de la interrelación dinámica de la documentación escrita con el hombre se encuentra la funcionalidad administradora de como el ser humano planifica, dirige, ejecuta y controla la información de acuerdo a las circunstancias en que se circunscribe a las realidades del contexto; por otro lado la dinámica de la ciencia de Archivología determina que el hombre solo puede redefinir su historia a través de la destrucción de la información, lo cual nunca podrá suceder; ya que existe información escrita y documentada del origen y evolución del hombre que gracias a la archivología se ha guardado como verdaderas reliquias en museos y centros de investigación, más bien el hombre debe pensar en lo que fueron sus antepasados, lo que es ahora y lo que será en el futuro, y debe adaptarse al cambio social, que generalmente se basa en el crecimiento macroeconómico y social de los pueblos.

2.1.2 FUNDAMENTO SOCIOLÓGICO

El ser humano es un ser social por naturaleza de ahí la necesidad de establecer la relación de la sociología con el afán de guardar información de las cosas que pasan a través del tiempo, la sociología esta intelectualmente enraizada en los trabajos fundacionales de Max Weber y Emile Durkheim, quienes bajo estudios sociológicos determinan la importancia de guardar la información para la sociedad, en ella se encuentra el pensamiento social, su forma de conducta y los aspectos fundamentales para su desarrollo; inclusive hay que recordar que hace algunos años científicos norteamericanos e ingleses colocaron información de la sociedad humana en un disco especial en los satélites que enviaron al espacio, con la idea de que si existe vida inteligente en el Universo conozcan la existencia de la tierra y de la sociedad que allí habita. Sin embargo, institucionalmente los estudios sociológicos de los museos donde se guarda información han crecido a partir del desarrollo de la globalización que se han dado en la sociedad, los cuales son parte de la educación ofrecida por las escuelas, profesionales de antropología. Al respecto Pound (2007) desde el punto de vista sociológico la archivología, es una forma de control social, que determina el ordenamiento de la información humana en las sociedades organizadas en términos de la realización de las exigencias, demandas y deseos que cada persona individual o colectivamente busquen satisfacer.

2.1.3 FUNDAMENTO PSICOLÓGICO

La Psicología define a la archivología como un medio para traspasar información de la conducta humana de una sociedad a otra, es decir, el guardar y organizar la información es

esencialmente una forma de asegurar que la conducta de las empresas e instituciones se encuentre documentada para conocer la esencialidad de su desarrollo. La psicología en el campo de la información documental se concentra en el análisis de los estímulos, como reacción del hombre frente a información que desea que sea vista y analizada por otras personas. (Razran, 1965,p2).

2.2 DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

2.2.1 Documentación

Se llama Documentación, según Nuria Amat: "al proceso de reunir documentos sobre un tema determinado y al tratamiento de esos documentos para su difusión precisa, exhaustiva e inmediata".

El profesor López Yépez ha llegado a conclusiones más científicas en este campo, ya que ha concebido a la documentación desde una doble vertiente:

- **Ciencia de la documentación e información:** la ciencia de la documentación es ciencia y es información. Como **ciencia** se enmarca en el contexto de la Ciencia y por ello, utiliza sus conceptos. Como **información** se aprovecha de los conceptos de las ciencias de los procesos informativos. Los dos componentes unidos con el objeto de estudiar los procesos de comunicación científica tienden a establecerlas bases de los nuevos conocimientos.

- **Ciencia de la documentación en general:** es generadora en un sentido objetivo y a nivel especulativo, con el fin de establecer un mayor acercamiento al proceso de comunicación científica.

La Documentación, por tanto, es una ciencia y así ha estado considerada hasta prácticamente el siglo XX. Pero, también, a partir de ahora es más una técnica, una herramienta para la recuperación de información. El siglo XX ha supuesto la “explosión de la información”. La Documentación ha trabajado fundamentalmente para el campo científico (investigadores); por esta razón se habla de fundamentos de la información. A partir de los primeros años del siglo XX es tal el volumen de información que se produce en el mundo que ya no se puede controlar, lo que hace cambiar el concepto de documentación como ciencia a documentación como herramienta.

Clases de documentos:

Según su vigencia: Administrativo: Tiene valor mientras el documento le fue útil a la Institución.

Histórico: Valor permanente y será consultado por su valor cultural.

Según la frecuencia de uso: Activos o dinámicos Inactivos o no dinámicos Entre activos están:

- Archivos de gestión o de las oficinas productoras de documentos: de circulación, de tramitación por los canales o cauces normales, en busca de respuesta o solución para el asunto que se ha iniciado.

- Archivos centrales o intermedios: una vez recibida la respuesta o solución al asunto iniciado, se debe conservar, ya que puede ser objeto de consulta o antecedente, pero no con la frecuencia de la primera etapa.

- Archivos permanentes o históricos: incluye los documentos que asumen un valor permanente por decisión del respectivo comité de archivo.

Elementos de documentación:

- Soporte: parte material o física (papel, cinta, disco).
- Técnica: es el medio que fija y transmite el contenido: escritura, códigos, signos, dibujos, etc.
- Estructura: son los componentes del documento. Por ejemplo en una carta la estructura corresponde a: fecha, destinatario, asunto, saludo, despedida y firma.
- Contenido o asunto: es el mensaje que transmite el documento.

Características de los documentos de archivo: Tres elementos distinguen o particularizan a los documentos de archivo:

- Carácter seriado: son el resultado de acciones repetitivas determinadas por funciones específicas. Se producen uno a uno y en un orden natural. Ej. Acuerdos, actas, resoluciones.
- Carácter de unicidad: son únicos, no están publicados ni se editan en ejemplares múltiples.

- Carácter de objetividad o ingenuidad: no son elaborados para la posteridad, registran hechos, tomados del acontecer inmediato, no comportan elementos de crítica subjetivos o valorativos, además se producen naturalmente dentro de la estructura orgánica de las instituciones.

Documentos de archivo según sus atributos:

Basándonos en los criterios de Molina Nortes y Leyva que manifiestan que: Los atributos se refieren a las características que adquieren los documentos en razón de su forma y contenido, o sea sus caracteres internos y externos.

Caracteres Externos

1. Clase: Definida en elementos de un documento de archivo
Formato: Depende de la clase: Los documentos de imagen se presentan en fotografía, microfilm, video.
2. Clase: Los sonoros en cassettes, discos, cintas, etc. Los textuales se presentan como formatos de documentos simples, de legajo o carpetas, de expediente o de libros.

Diferencia entre Legajo, Libro, Expediente y Dossier.

Expediente: unidad o conjunto ordenado de documentos cuyo orden o secuencia corresponde al trámite que debe seguir una acción administrativa para entrar en vigencia o ser resuelta. Indican el nacimiento, desarrollo y efectos de la acción, la falta de cualquier

documento, puede invalidar o suspender un trámite. Termina con un acto administrativo. Es un conjunto de documentos resultantes de una sucesión de actuaciones, que constituyen los antecedentes a la resolución administrativa o entrada en vigencia, cuyo orden está establecido de antemano. Conjunto y orden que son además, condición de legalidad de dicha resolución. Ej. Contratos, acuerdos del consejo, sumarios judiciales, créditos bancarios.

Legajo: formato mediante el cual se agrupan un conjunto de documentos luego de ser elaborados por las siguientes razones: Se refieren en particular al mismo objeto, tema o actividad, aunque sean documentos de diferentes tipos pero no obedecen a un trámite o procedimiento complejo como es el caso del expediente. Ej. Hojas de vida. Cuando por razones fiscales y legales deben coserse documentos de la misma tipología como es el caso de legajos contables. A veces de tipología diversa, como se exige para los protocolos notariales.

Dossier: conjunto de documentos que se reúnen en un legajo para su conservación, no corresponden a un único proceso administrativo, pero se refieren al mismo tema o asunto. Puede incluir varios actos administrativos, o continuar con documentos del mismo asunto. (No se cierra). . Ej. Hojas de vida, contratos.

Libro: formato en el cual por razones de fiscalización, la información debe ser consignada línea tras línea, es abierto por una autoridad competente, sus páginas van foliadas y rubricadas. Ej. Libros contables, libros de actas, asuntos disciplinarios. La forma se refiere a original o copia, la cantidad se refiere al número de copias que se sacan por documento. La identificación de la cantidad y forma es básica en el

momento en el cual se hace la transferencia y acopio de un archivo a otro, pues permite deshacerse de copias innecesarias. Caracteres internos Se refieren al contenido del documento y son: Entidad productora: autor del documento, en el caso de documentos producidos por instituciones, corresponde a la entidad, el órgano y cargo de la persona que lo firma. Origen funcional: la razón, función o actividad administrativa, por la cual se produce el documento y el trámite a que está sometida para entrar en vigencia. Formulario y cláusulas: la disposición de los datos que deben estar contenidos en él. Fecha y lugar donde se produce el documento. Contenido: asunto, tema o negocio a que se refiere.

Los documentos según su clase:

Según (www.testoposiciones.blogspot.es) Por su naturaleza Acorde con la técnica empleada para fijar la información y transmitir el mensaje, los documentos se clasifican en:

Textuales: escritura sobre papel u otro soporte. Ej. Carta, informe.
Cartográficos Y Gráficos: la técnica utilizada en el dibujo. Ej. Planos, mapas.

De Imagen: reproducción de imagen fija o móvil. Ej. Película, fotografía. Los documentos de imagen, especialmente las fotografías, pueden hacer parte de documentos textuales, en las hojas de vida y los contratos.

Fonográficos: cuando se transmite el mensaje por medio de la fijación de sonidos. Ej. Cassettes, discos.

Legibles Por Máquina: el mensaje se fija utilizando medios magnéticos. Ej. Disquete. La clase más abundante la conforman los documentos cuyos textos están escritos en papel, le siguen los cartográficos. Estas clases de documentos pueden formar fondos cuando son producidos por el mismo autor. El caso de las fotografías producidas por el mismo fotógrafo o los documentos cartográficos producidos por las oficinas encargadas de la planeación municipal, obras públicas etc.

Los documentos según su origen:

Fuente o autor Tres aspectos que juegan un papel importante para su utilización:

La Fuente: puede ser privada o pública, anónima o conocida, el autor puede ser una persona, un grupo de personas o una institución. De acuerdo con la institución, los documentos pueden ser:

Públicos: Otorgados por entidades oficiales o del gobierno. Ej. Escrituras de compraventa.

Privados: Se originan en la empresa privada. Ej. Cartas comerciales, facturas etc.

Documentos por su contenido:

Dispositivos: son aquellos donde la autoridad expresa su voluntad con intención de ser obedecida. Ej. : Decretos, leyes, resoluciones.

Testimoniales: en ellos el estado garantiza la veracidad de lo allí contenido. Ej.: registro civil, escritura pública, registro de propiedad de un vehículo.

Informativos: dan a conocer algo, informan. Ej.: cartas, telegramas, informes.

Facilitativos: llamados también comunes. Son los que todas las instituciones producen. Sirven de apoyo, facilitan la actividad de cada uno. Ej. Documentos contables, hojas de vida, correspondencia.

Documentos específicos o sustantivos:

Son los que se producen por la actividad específica de cada institución. Ej.: en una entidad educativa, los planes de estudio; en un hospital, las historias clínicas, en una entidad financiera, los cheques, en una Coordinación Académica los planes y programas académicos.

Documentos por su función comercial:

Documentos Contables: recibos de caja, facturas comerciales, notas de contabilidad.

Documentos No Contables: cotizaciones, pedidos, remisiones, órdenes de pago.

Títulos Valores: cheque, pagaré, libranza, factura cambiaria.
INFORMATIVOS: balance general, estado de resultados.

Valor De Los Documentos: Valor inmediato o primario Es aquel que tienen los documentos mientras sirven a la institución productora y al iniciador, destinatario o beneficiario del documento. Es decir a los involucrados en el tema o asunto.

Valor Administrativo: Aquel que posee un documento para la administración que lo originó o para aquella que le sucede, como testimonio de sus procedimientos y actividades.

Valor Legal: Aquel que pueden tener todos los documentos que sirvan de prueba ante la ley. Lo tienen los documentos dispositivos del estado que afecten el orden general. Los documentos testimoniales que sustenten derechos reales como una escritura pública, los contratos pactados, con todos los requisitos. **Contable:** existe en los documentos que expresan movimiento de dinero. **Técnico:** lo tienen los documentos sustantivos o característicos de cada institución, como las historias clínicas para los hospitales, los expedientes para los juzgados, los planes de estudio para las universidades.

2.2.2 Archivo

El término archivo proviene de latín arche que significa primero, se usa comúnmente para designar el local donde se conservan los documentos producidos y recibidos por una entidad como consecuencia de la realización de sus actividades. No obstante, "archivo" es una palabra

polisémica que se refiere al fondo documental, como conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades.

Técnicamente la palabra archivomanía se define como la parte de la administración que planea organiza y controla los documentos de una organización. Según Josefina Aubaudili Nahim.

Actualmente se está usando programas de software para facilitar la labor de archivo.

Pensamos que es el más adecuado, ya que así no se pierden papeles ni se ensucian como ocurre usando las carpetas tradicionales.

Este modelo se adapta perfectamente a la investigación que se está realizando.

Es importante el trato que se da al usuario al momento que pide cualquier tipo de información deberían hacerlo con una sonrisa, mirándole a los ojos prestándole atención para que el cliente sienta que es importante y que en esta institución si le prestan la atención que ellos se merecen.

Antigüedad

Actualmente se llama archivo a los depósitos oficiales de documentos públicos y privados. En otro tiempo, se llamaron chartarium, scrinium,

tabulárium. Consta su existencia en el antiguo Egipto, en Asiria, en Grecia y en Roma y de algunos textos de la Sagrada Escritura se infiere que también existían en el pueblo de Israel. Por regla general, excepción hecha de los palaciegos asirios y persas, los archivos de las civilizaciones antiguas se hallaban en el recinto de los templos. En Roma, se conservaban los tratados de paz y alianza en el templo de Júpiter Capitolino. Los anales de los pontífices en el de Juno, los registros de los nacimientos en el de Saturno.

Tipos de archivo

Según Molina y Leyva, existen los siguientes tipos de archivo:

Archivo activo: Es aquel que tiene la actividad frecuente y la mayor frecuencia de uso y consulta generalmente el activo se lo elabora por un año calendario este archivo presta un servicio activo debido a que presenta un alto índice de consulta permanente o por su contenido es indispensable en el movimiento de las actividades diarias de trabajo de la oficina.

Archivo inactivo: Es el de menor frecuencia de uso y consulta este está junto al archivo activo como respaldo del mismo en el caso de alguna búsqueda por lo que deberá permanecer tres años.

Archivo general: Es el que contiene los documentos que no tienen valor frecuente, es decir; que no tiene sentido mantenerlos en el archivo activo pero esto no quiere decir que su contenido no tenga valor.

Una vez definido el significado de Archivo podemos decir que archivo es guardar los documentos de tal forma que estén protegidos contra el deterioro, destrucción o pérdida y que facilite la localización en el momento que se lo necesite.

El archivo tiene gran importancia ya que en todos los ámbitos se requiere conservar datos importantes o documentos por constituirse patrimonio histórico legal administrativo o académico o por cualquier razón que haga necesaria su conservación.

El archivar los documentos utilizando las técnicas de la archivística nos permitirá:

- Localización rápida, fácil y segura de cualquier documento.
- Construcción de centros de información activa para la empresa disponible en todo momento.
- Mantener bajo seguridad y reserva documentos confidenciales de funcionamiento de la empresa.

Para que el archivo cumpla las funciones de guardar y permitir la búsqueda inmediata de los documentos debe reunir las siguientes características:

- Ajustado a las necesidades de cada oficina.
- Deberá ser simple en relación a la identificación del contenido.

- De fácil manejo, para evitar la pérdida de tiempo en la búsqueda de los documentos.
- Ubicado en un sitio iluminado y con gran medida de seguridad.
- Seguro y confiable para evitar la pérdida de documentos.
- El método y el sistema establecido para archivar deben proporcionar al usuario y a la empresa un servicio eficiente.

Fuentes de Archivo

Las oficinas de hoy son un constante fluir de correspondencias, por lo que es necesario establecer una clasificación para que la información contenida en la correspondencia pueda ser clasificada y archivada de forma satisfactoria.

La correspondencia procede de grandes fuentes: interna y externa

Correspondencia Interna

Se refiere a todos los documentos que circulan dentro de la misma institución como memorandos circulares entre otros.

Correspondencia Externa

Son aquellos documentos que se reciben de otras entidades sean públicas privadas o personas naturales.

Sistemas de Manejo de documentación

Para Lluís Codina (2006), Los sistemas de gestión documental son programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos. Estos sistemas difieren en aspectos fundamentales de los de gestión de bases de datos convencionales, o de aplicación general, que se utilizan para la gestión de documentos administrativos.

Por otro lado, en los departamentos de informática de las empresas, es frecuente que el personal informático desconozca el hecho de que existen programas especialmente diseñados para ese tipo de documentos y, normalmente, tienden a imponer aquellas soluciones que conocen bien, pero que no proporcionan a los documentalistas las herramientas adecuadas para su trabajo.

Sistema Centralizado

Centraliza el manejo de documentos en una sola unidad administrativa, esto quiere decir bajo la custodia y responsabilidad del responsable encargado. En esta unidad es en donde se efectuará todo el control de los documentos, desde su ingreso, trámite distribución, despacho hasta llegar a las diferentes unidades administrativas quienes en caso de haber respuesta enviarán nuevamente a la unidad central para realizar el despacho de la respuesta.

Sistema Descentralizado

Este sistema se lo utiliza cuando no existe una unidad central de recepción de documentos; es decir los documentos llegan directamente a las diferentes unidades administrativas y en caso de haber respuesta se lo envía directamente a la empresa.

Sistema semicentralizado

Es un sistema mixto utiliza características de los dos sistemas antes mencionados, puede tener una unidad central que se encargue de la recepción, registro y distribución de documentos y el despacho se haga directamente al usuario o viceversa.

Métodos de Archivo

Se considera método de archivo a la secuencia lógica que se sigue para ordenar la diferente documentación y que de acuerdo a sus características pueden ser ubicadas por asuntos, alfabética, cronológica, geográfica y numérica.

Método Alfabético

Es el más importante por ser utilizado como apoyo de las demás metodologías empleadas en el trabajo de archivo, por lo que se habla de archivo alfa- por asuntos, alfa – numérico, alfa – geográfico, alfa – cronológico e incluso se habla de alfa – institucional. Además, es el más sencillo de utilizar debido a que los documentos están directamente en las gavetas principales sin necesidad de utilizar un archivo auxiliar de tarjetas.

Al estructurar un método alfabético es necesario conocer lo siguiente:

- Los requisitos sobre el almacenaje de documentos y el sistema de control de los mismos.
- Los distintos sistemas de archivo y los equipos disponibles en el mercado para determinar cuál de estos resultará más eficaz para la oficina en la que se va a utilizar el método.
- Los elementos que son esenciales en un sistema adecuado de almacenaje y control de documentos, como pueden estos variarse y ajustarse ventajosamente al solucionar problemas particulares de archivo.

A continuación se detalla las ventajas de este sistema de archivo:

- Es fácil y rápido de entender ya que está ordenado en forma similar a un directorio telefónico.
- Es un sistema directo ya que la persona que archiva solo tiene que guiarse por los rótulos de las gavetas.

Aunque se considera una forma de desventaja que por ser rápido y sencillo no tiene reserva de los documentos debido a que cualquier persona puede utilizarlo y encontrar cualquier información de forma inmediata.

Método Numérico

Este archivo es indirecto debido a que se requiere de un archivo auxiliar para poder acceder a la información.

Este tiene gran ventaja debido a que tiene más reserva de la información y de esta forma le proporciona confidencialidad.

Archivística

La ciencia que estudia los archivos es la Archivística. La Archivística se ocupa de las técnicas aplicadas a los archivos estas técnicas se refieren a la conservación, administración y clasificación de la documentación.

2.2.3 El servicio

Si bien un servicio es algo que se compra o se vende según (www.relacionespublicasenelmundo.com), posee una característica especial: es impalpable y, tras su consumición, todo lo que queda de él es el recuerdo. No hemos adquirido un bien tangible. Un servicio es poner a disposición de los clientes / usuarios y por un tiempo limitado una competencia humana y/o de unos medios materiales.

El servicio básico: es la prestación central, que constituye la razón de ser del servicio. Los componentes del servicio básico son:

- La satisfacción por la prestación
- La satisfacción por el suministro

Importancia del Servicio al Cliente

Según Domínguez T. Brindar un buen servicio no significa nada si el cliente no lo percibe, para ello es necesario tomar en cuenta los

siguientes aspectos importantes en la relación directa con el usuario o cliente.

El respeto a las personas, cortesía, atención rápida, confiabilidad, personal bien informado, simpatía, expresión corporal y oral adecuada, ofrecer información y ayuda, una sonrisa al momento de conversar con esa persona.

El prestar atención al cliente es sobre todo pensar en él, esto permitirá poner en práctica en el trabajo como puede ser: dentro de una empresa, institución o negocio propio; tener mayor lealtad de los consumidores, clientes, y usuarios, incremento de ventas, mejor imagen y reputación de la empresa en la cual usted está desempeñando, menor gasto en publicidad, menos quejas y reclamos, mejor clima de trabajo interno, menos cambio en el personal y más personas nuevas captadas a través de las referencias de los clientes o usuarios que se fueron satisfechos.

La comunicación juega un papel clave en el éxito del servicio que se está dando al cliente, no siempre es fácil que un cliente nos diga que es lo que realmente le interesa o necesita, por lo que debemos tratar de comenzar la comunicación haciéndole algunas preguntas puntuales como:

- Buenas tardes señor, ¿Puedo ayudarle en algo?

En la atención al cliente no debemos olvidarnos que otra de las **cosas de gran importancia en el servicio al cliente es la puntualidad**, ya que es una parte vital dentro de la imagen de la empresa, es algo sencillo de

alcanzar y hacerlo, se construye una imagen de responsabilidad y profesionalismo, nuestra imagen y la confianza que tienen nuestros compañeros y empleados van tomadas de la mano por lo que debemos

Derechos y deberes de los usuarios de servicios

Todo usuario tiene derecho a:

- Que se respete su personalidad, dignidad humana, intimidad e imagen.
 - Que se le facilite el acceso y uso de los Servicios sean estos públicos o privados,
 - Que se le dispense un trato igualitario
 - Ser oído y atendido en forma oportuna, respetuosa y en un ambiente adecuado (Oficina de Atención al Usuario).
 - Presentar ante las autoridades competentes, las sugerencias, iniciativas, consultas, peticiones o reclamos que estime pertinentes.
 - La confidencialidad de su información, salvo consentimiento expreso o cuando por mandato de una regla de derecho deba darse noticia a las autoridades.
 - Ser informado sobre los procedimientos, y documentación necesaria para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
 - solicitar y recibir del servidor los procedimientos y pasos para realizar lo que se está pidiendo.
 - Asociarse con otros usuarios en defensa de sus derechos e intereses formar Organizaciones o Asociaciones de usuarios y hacerse representar por ellas.
 - Conocer la nómina de profesionales que se desempeñan en el servicio y atención al usuario, sus nombres, especialidades, así como sus días y horarios de atención, como los nombres, cargos y funciones de cualquier miembro del personal que participe en la atención al usuario
procurar mantenerlas en un excelente nivel.

Todo usuario tiene el deber de:

- Observar las normas impuestas por el la institución que brinda el Servicio, sea por ley, reglamento, estatuto o contrato.
- Conducirse y dirigirse con respeto, tanto en relación con los funcionarios del Servicio, así como con los otros usuarios.
- Proporcionar la información que se le solicite a efectos de encaminar la solución de sus problemas, así como a no inducir a error en el suministro del servicio solicitado.
- Cuidar las instalaciones, servicios, equipamiento e instrumental de la institución que presta el servicio.
- Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar al Servicio sea público o privado, los procesos y prestaciones que se le brinden.
- Utilizar razonablemente los Servicio, evitando abusos que desvirtúen su finalidad y distraigan recursos en forma innecesaria, de modo de acudir preferentemente a los servicios indicados por los profesionales y hacer uso de ellos de acuerdo a las prescripciones que se le impartan.
- Abonar en tiempo y forma la contraprestación fijada y/o convenida con el Servicio.
- Respetar los reglamentos, estatutos de la institución o contrato celebrado con el Servicio que le brinda cobertura, so pena de soportar las consecuencias que se prevea para el caso de incumplimiento.

Conceptos básicos en la atención al usuario

De acuerdo con lo que se menciona en (www.relacionespublicasenelmundo.com) los conceptos básicos en la atención al usuario son los siguientes:

Accesibilidad

Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

Actitud

Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

Atención Personalizada

Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

Asertividad

Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

Calidad

Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

Calidad percibida

Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, limpieza,...)

Respuesta

Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios.

Competencia

Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los servicios públicos.

Confidencialidad

Es una característica de la relación profesional - usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Empatía

Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones más valorados por los usuarios.

Expectativas

Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguna de las instituciones. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

Fiabilidad

Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios.

Mejora

Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios. Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por las entidades públicas deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Percepción

Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Profesional

Son todos y cada uno de los empleados públicos o privados que desarrollan su trabajo.

Satisfacción

Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Usuario Cliente

Persona que utiliza, demanda y elige los servicios sean estos públicos o privados. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema público.

El ciudadano como usuario de los Servicios Públicos

Según Jiménez C, Logrono M, Rodas R. y Yépez E. El usuario es la razón de ser del servicio público. La existencia de necesidades públicas y de su cobertura está en la base de la categoría del servicio público, como se manifiesta en los grandes principios o leyes que lo rigen.

Estas necesidades sociales y su atención son las que han justificado la universalidad, igualdad, continuidad, mutabilidad o adaptación de cada servicio en concreto, sin que, por otra parte, pueda considerarse que el interés general se identifica absolutamente o satisface exclusivamente mediante el servicio público.

Se cuestiona la deficiencia de las prestaciones, la incorporación tardía de innovaciones tecnológicas, que se carguen determinados servicios no solicitados o el alto costo al que se presta.

Hay que tener en cuenta, también, que para el usuario o cliente del servicio, es una mayor importancia la prestación del servicio, que la organización encargada de suministrarla.

Prestar un servicio más abierto a las necesidades de los usuarios, constituye un objetivo primordial de la reforma en todos los países. Se han realizado grandes progresos en el seno de las instituciones públicas a fin de afianzar más la idea de un servicio orientado hacia el usuario. Entre las iniciativas dirigidas a mejorar la accesibilidad y la transparencia, figuran una mejor información sobre los servicios y las vías de recursos disponibles, así como un servicio mejor integrado, basado más específicamente en las necesidades de los clientes - usuarios.

El nuevo servicio público

Según (www.serviciosyclientes.com), el empuje de la libre competencia también se ha manifestado en los servicios públicos, propugnándose la apertura de éstos a aquélla con el fin último de mejorar la productividad, la eficacia y eficiencia.

La noción de servicio universal se basa en el interés de garantizar un servicio de calidad a un precio asequible para todos. Los criterios de servicio universal se basan en los principios de igualdad, universalidad, continuidad y adaptación; así como en líneas de funcionamiento sanas: transparencia de gestión, de tarificación y financiación, y control a cargo de instancias distintas de los gestores.

La noción de servicio universal es evolutiva y debe adaptarse a los cambios tecnológicos, a las nuevas exigencias de interés general y a las necesidades de los usuarios.

2.3 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Las investigadoras adoptan la teoría de Dalton Thyles sobre archivología que es una reflexión racional que se sitúa en el punto de la necesidad de abstraer y salvaguardar la información necesaria para una institución y para el ser humano. Es imposible olvidar que a través del paso de los años el ser humano siempre ha tenido presente la necesidad de dejar constancia de los hechos ocurridos para atravesar de esta manera el tiempo y así dejar constancia de su existencia para que futuras generaciones tengan conocimiento de sus pensamientos, acciones y experiencias. Considerando estos acontecimientos se puede decir que la archivología ha tenido gran importancia para el desarrollo de la humanidad esto debido a que permite guardar la información relevante ya sea esta de una institución o de una persona por lo que en la actualidad el guardar correctamente y de forma dinámica la información sigue teniendo gran importancia.

2.3.1 Preguntas Directrices (Contestadas)

¿Cuál es la situación de la documentación en el archivo de las juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo?

A través de la investigación se pudo observar que la documentación en los archivos de las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo se encuentra organizada de forma manual a través de los métodos tradicionales, es decir no se han adoptado aún sistemas actuales para el

manejo de documentos y archivos por lo que se vuelve difícil la búsqueda de los documentos

¿Cómo es la atención al usuario interno y externo por parte de los responsables del manejo de la documentación en las juntas parroquiales?

Mediante la observación y a través de las encuestas a los usuarios de los servicios que prestan las Juntas parroquiales, se pudo determinar que el servicio a los usuarios no está siendo el correcto, es decir no existe prontitud ni la atención personalizada para cada individuo por lo que existe la inconformidad por parte de los usuarios; esto debido a que existe retraso en la atención a los pedidos y solicitudes de la comunidad.

¿Se puede mejorar el manejo del archivo, para optimizar la atención al cliente en las juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo?

En la actualidad se han ido implementando nuevas formas de manejo de documentos y archivos en distintas instituciones del país; es decir, que si existe la posibilidad de mejorar el manejo de documentos y archivo con la implementación de un programa computarizado de archivo acorde a las necesidades de las Juntas Parroquiales del cantón Pedro Moncayo; de esta manera se puede brindar un servicio óptimo, oportuno y de calidad a los usuarios.

¿La implementación y socialización de un programa computarizado de archivo mejorará la atención a los usuarios?

A través de la investigación se pudo percibir que la implementación de un programa computarizado de manejo de documentos y archivos es muy necesario para mejorar la atención a los usuarios, pero también es de mucha importancia socializar el programa a los funcionarios encargados del manejo de documentos y archivos de las

Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo para que una vez capacitados puedan atender con mayor asertividad y eficiencia a los usuarios.

2.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Almacenar: Poner en almacén/ Reunir o guarda muchas cosas en un lugar específico.

Barrio: Parte de una ciudad aldea dependiente de una población.

Conservar: Mantener una cosa o cuidar de su permanencia / guardar con cuidado un cosa / custodiar.

Correspondencia: es un medio de comunicación escrito por un emisor (remitente) enviada a un receptor (destinatario).

Cotizar: Dar o estimar el precio de alguna cosa/ Avaluar, calcular. Cotización es la acción y efecto de cotizar (poner precio a algo, estimar a alguien o algo en relación con un fin, pagar una cuota). El término suele utilizarse para nombrar al documento que informa y establece el valor de productos o servicios.

Eficaz: que tiene la capacidad de lograr un efecto relevante en una persona o en un sistema.

Foliar: Numerar los folios y hojas de libros, cuadernos.

Información: En sentido general, es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. La

información es el sistema de control, en tanto que es la propagación de consignas que deberíamos de creer o hacer que creemos.

Método: Modo ordenado proceder u obrar /Manual que guía el manejo o ejecución de algo.

Parroquia: Subdivisión político – administrativa del territorio y población cantonal. /jurisdicción espiritual del párroco.

Sistema: Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia. Un sistema puede ser físico o concreto (una computadora, un televisor, un humano) o puede ser abstracto o conceptual (un software)

Técnica: Conjunto de procedimientos de una ciencia o un arte.

Tramitar: Gestionar, tratar, administrar un negocio juicio una legalización.

2.5 MATRIZ CATEGORIAL

| CATEGORÍA | DEFINICIÓN | INDICADORES |
|--|--|--|
| PROCESOS DE TRAMITES DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO | <p>En las organizaciones modernas, el ingreso, creación y envío de documentos es una tarea de ejecución de área. La administración del flujo de estos documentos y la ubicación de los mismos se ha convertido en una tarea titánica. Esta situación lleva a que se dupliquen esfuerzos y se malgasten recursos generando múltiples veces los mismos documentos o que la imagen de la organización se deteriore al no responder a los requerimientos de diligencias y oportunidad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ordenado • Organizado • Ubicación • Buena ubicación de documentos • Espacio físico • Sistemático • Personal capacitado |
| | <p>Los ciudadanos tienen derecho a solicitar y obtener información sobre los servicios y actividades de las administraciones públicas, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del estado, la intimidad y seguridad de las personas y la averiguación de los delitos, también tiene derecho a acceder a los archivos y registros administrativos.</p> <p>El éxito y reconocimiento de una empresa o institución depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes o usuarios.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez • Discreción • Cortesía • Eficiencia • Eficacia • Respeto a los turnos • Vocabulario adecuado |
| ATENCIÓN AL USUARIO | | |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO

El diseño de este trabajo fue, no experimental, debido a que estuvo encaminado a un desarrollo y manejo de Unidades de Estudio y no variables, ni planteó hipótesis.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se realizó con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar procedimientos adecuados; por tal motivo esta investigación fue de tipo Exploratoria, que según Hernández C. et al (1994): "Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes", (p. 59). Además es descriptiva ya que se observó el comportamiento y desempeño de los funcionarios de las juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo para describir la situación actual con respecto al servicio.

También fue investigación de campo ya que se efectivizó en el lugar de los hechos donde se desarrollan o producen los acontecimientos, obteniendo la información en forma directa.

Se puede decir también que es de tipo documental porque se hizo mediante apoyo de diferente material bibliográfico que permita obtener datos específicos para diseñar el marco teórico.

Es también de tipo propositiva, ya que, al investigar el problema se propuso la posible solución al mismo.

3.3 ENFOQUE

El proceso de esta investigación tuvo un enfoque Cualitativo toda vez que sus resultados se expresan en cualidades.

3.4 MÉTODOS

MÉTODO INDUCTIVO

La investigación se realizó mediante el método Inductivo debido a que la información que se obtuvo de forma particular y específica permitió la generalización para desarrollar las conclusiones y recomendaciones.

MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo va de lo general a lo particular; es decir, la información que se obtuvo mediante la investigación se le aplicó de los conceptos generales a los casos particulares que se presentan en las juntas parroquiales, y se empleó para el planteamiento del problema y el diseño del marco teórico.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la ejecución de este trabajo se analizó y se utilizaron técnicas como: entrevista y la encuesta.

3.5.1 Entrevista: “La entrevista es una técnica de investigación dedicada a obtener información mediante un sistema de preguntas que el investigador hace a un entrevistado a través de una acción comunicativa.” (Achig S. Lucas, p. 99). Esta técnica nos permitirá una relación directa con la unidad de investigación logrando obtener información real sobre la problemática. Se aplicará a los funcionarios de las juntas parroquiales.

3.5.3 Encuesta: “Cualquier técnica estructurada de recolección de información requiere elaborar un instrumento para recopilar la información, siendo el formulario el que se emplea con mayor frecuencia, razón por la cual precisa diseñarlo adecuadamente.” (Achig S. Lucas, p.102). Entonces el formulario nos permitirá recolectar información que facilitará el conocimiento de las inquietudes de la población y estará aplicada a los usuarios de las juntas parroquiales.

3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de la investigación se encuentra distribuida de la siguiente manera:

CUADRO DE POBLACIÓN DE FUNCIONARIOS

| JUNTAS PARROQUIALES | FUNCIONARIOS |
|---------------------|--------------|
| MALCHINGUI | 1 |
| TOCACHI | 1 |
| TUPIGACHI | 1 |
| LA ESPERANZA | 1 |
| TOTAL | 4 |

Como el número de funcionarios es reducido se aplicó la entrevista a toda la población.

CUADRO DE POBLACIÓN DE USUARIOS (MENSUAL)

| JUNTAS PARROQUIALES | POBLACIÓN |
|---------------------|-----------|
| MALCHINGUI | 500 |
| TOCACHI | 250 |
| TUPIGACHI | 200 |
| LA ESPERANZA | 280 |
| TOTAL | 1230 |

Muestra

N.P.Q

n= -----

E²

(N - 1) ----- + PQ

K²

n = Tamaño de la muestra N = La población

P= Probabilidad de éxito 50%

Q= Probabilidad de fracaso 50 %

E= Error estándar 5%

K= Es una constante de corrección

1230 x 0.25

n= -----

$$\frac{(0.05)^2}{(1230-1) + 0.25} = \frac{0.0025}{1229 + 0.25}$$

$$= \frac{0.0025}{1229.25}$$

$$n = \frac{307.50}{0.0025} = 123000$$

$$\frac{(0.0025)^2}{(1229) + 0.25} = \frac{0.00000625}{1229.25}$$

$$n = \frac{307.50}{0.000625} = 492000$$

$$n = \frac{307.5}{0.00030375} = 1,018,125$$

n= 302.025

Cálculo de la fracción muestral

$$\frac{n}{N} = \frac{302}{1230} = 0.2455$$

$$E(1) = 0.2455 \times 500 = 122.7$$

$$\frac{n}{N} = \frac{302}{1230} = 0.2455$$

$$E(2) = 0.2455 \times 250 = 61.3$$

$$\frac{n}{N} = \frac{302}{1230} = 0.2455$$

$$E(3) = 0.2455 \times 200 = 49.1$$

$$\frac{n}{N} = \frac{302}{1230} = 0.2455$$

$$E(4) = 0.2455 \times 280 = 68.7$$

CUADRO DE MUESTRA

| JUNTAS PARROQUIALES | POBLACIÓN |
|----------------------------|------------------|
| MALCHINGUI | 123 |
| TOCACHI | 61 |
| TUPIGACHI | 49 |
| LA ESPERANZA | 69 |
| TOTAL | 302 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas a la población de usuarios de los servicios de las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo se ha logrado obtener la suficiente información para la realización de este proyecto.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadro mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una entrevista a los funcionarios y una encuesta a la población de usuarios de las diferentes Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo.

Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

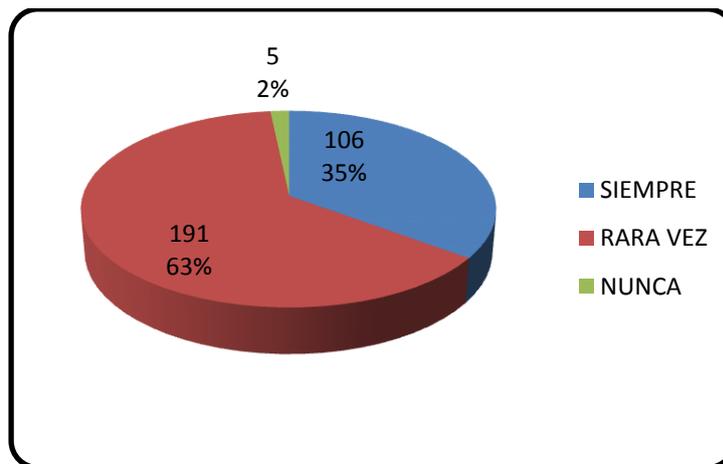
Los porcentajes obtenidos se ingresaron a una hoja de cálculo de Excel, luego en la barra de Menú la opción Insertar y en el grupo ilustraciones se eligió la opción gráficos circulares.

Los gráficos circulares inferenciaron en las investigadoras el análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación

4.2 RESULTADO DE ENCUESTAS A USUARIOS

4.2.1.- ¿Usted cree que las juntas parroquiales mantienen una organización de la documentación y archivo?

| VARIABLES | F | % |
|-----------|-----|----|
| SIEMPRE | 106 | 35 |
| RARA VEZ | 191 | 63 |
| NUNCA | 5 | 2 |
| TOTAL | 302 | |



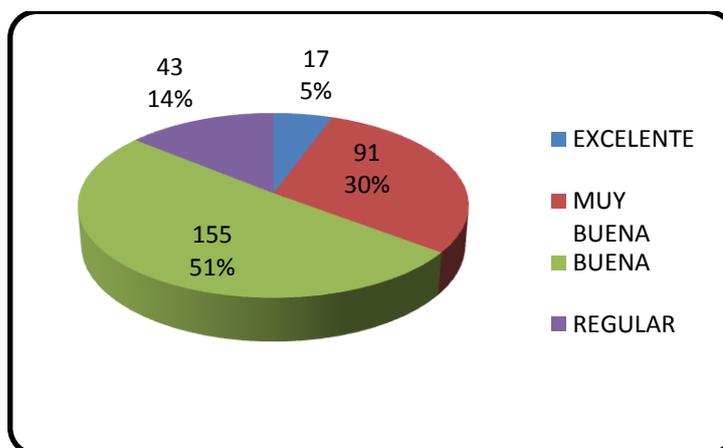
Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

INTERPRETACIÓN.-

Como se puede apreciar en base a las respuestas dadas por los usuarios más de la mitad de la población consideran que las juntas parroquiales rara vez mantienen un correcto orden en cuanto al manejo de la documentación y archivo; y el resto de la población considera que si existe el orden, pero existe un pequeño porcentaje que consideran que no existe orden por tanto la mayoría de los usuarios no están de acuerdo con el manejo de documentación que se está llevando hasta el momento.

4.2.2.- ¿Cómo considera la atención y trato por parte de los empleados de las juntas parroquiales hacia el usuario?

| VARIABLES | F | % |
|-----------|-----|----|
| EXCELENTE | 17 | 5 |
| MUY BUENA | 91 | 30 |
| BUENA | 155 | 51 |
| REGULAR | 43 | 14 |
| TOTAL | 302 | |



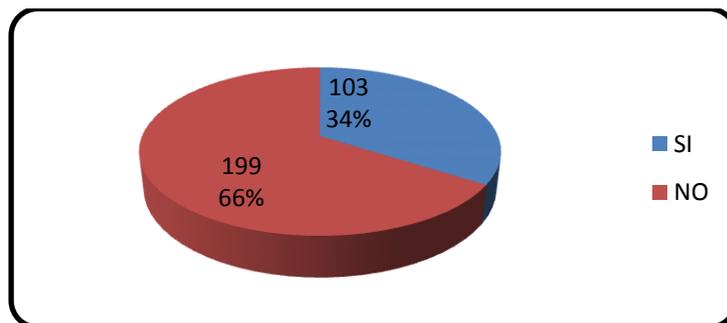
Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la presente pregunta nos revelan que la mitad de de la población encuestada consideran que el trato y atención por parte de los usuarios es buena, el más de la cuarta parte considera muy buena, es resto de la población considera la atención y trato regular y apenas muy pocos usuarios considera excelente, por lo que es notable que existe inconformidad por cierta cantidad de población y solo un pequeño porcentaje se siente satisfecho.

4.2.3.- ¿Usted cree que el espacio físico del archivo de documentos en las diferentes juntas es el adecuado para facilitar la información al usuario?

| VARIABLES | F | % |
|-----------|-----|----|
| SI | 103 | 34 |
| NO | 199 | 66 |
| TOTAL | 302 | |



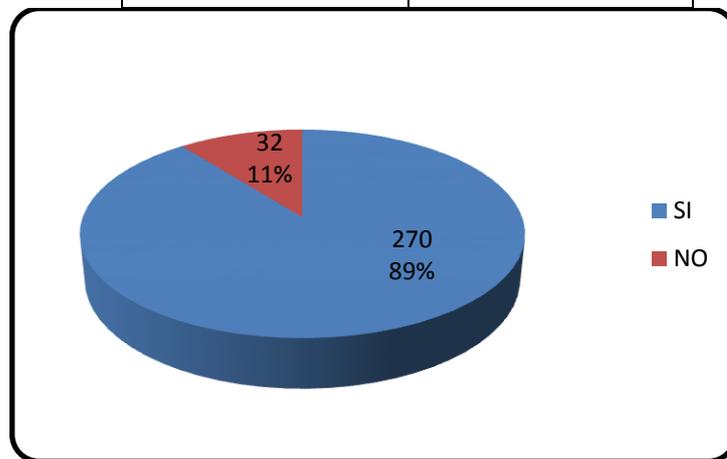
Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

INTERPRETACIÓN

Se puede apreciar que la mayoría de la población encuestada considera que el espacio físico del archivo de documentos en las diferentes juntas parroquiales no es el adecuado para facilitar la información de forma rápida.

4.2.4.- ¿Apoyaría usted la iniciativa de implementar un programa de archivo para agilizar la atención al usuario?

| VARIABLES | F | % |
|--------------|------------|----|
| SI | 270 | 89 |
| NO | 32 | 11 |
| TOTAL | 302 | |



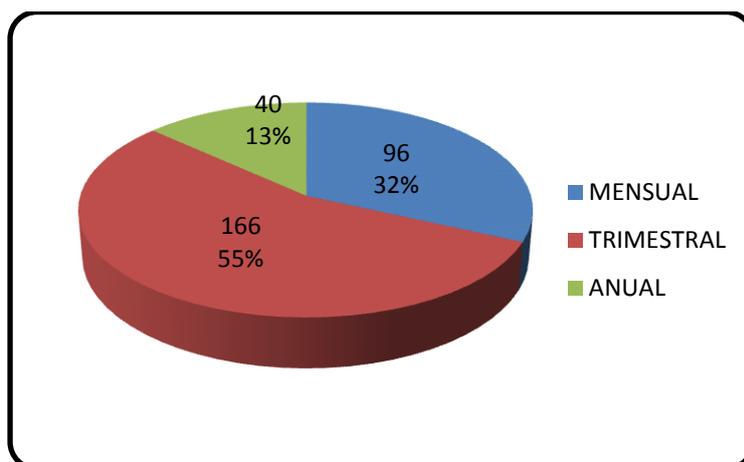
Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios de los servicios de las juntas parroquiales apoyan la iniciativa de implementar un programa de archivo para agilizar los trámites y la atención al usuario

4.2.5.- ¿Cada qué tiempo considera necesario realizar una capacitación sobre atención al cliente a los empleados de las juntas parroquiales?

| VARIABLES | F | % |
|------------|-----|----|
| MENSUAL | 96 | 32 |
| TRIMESTRAL | 166 | 55 |
| ANUAL | 40 | 13 |
| TOTAL | 302 | |



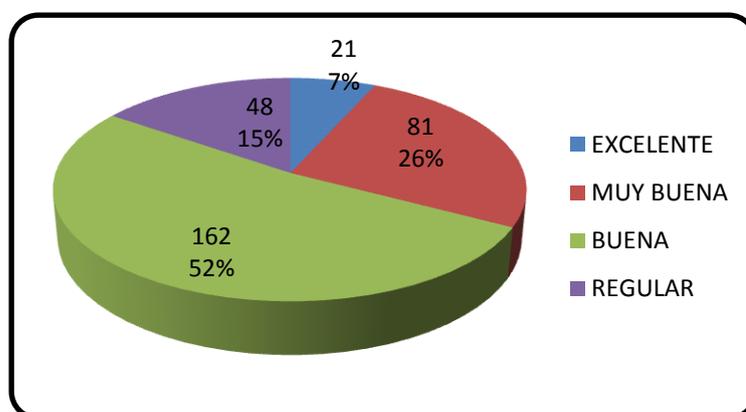
Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

INTERPRETACIÓN

En cuanto a la capacitación del personal que labora en las diferentes juntas parroquiales, más de la mitad de la población encuestada considera que es necesario la capacitación en dicho personal por lo menos trimestralmente, un poco más de la cuarta parte de la población considera necesario la capacitación mensualmente y muy pocos usuarios anualmente, es decir que el personal debería capacitarse al menos cada trimestre en atención al usuario.

4.2.6.- ¿Cómo calificaría usted la rapidez en la atención recibida por parte de los empleados de la junta parroquial?

| VARIABLES | F | % |
|--------------|------------|----|
| EXCELENTE | 21 | 7 |
| MUY BUENA | 81 | 26 |
| BUENA | 162 | 52 |
| REGULAR | 48 | 15 |
| TOTAL | 302 | |



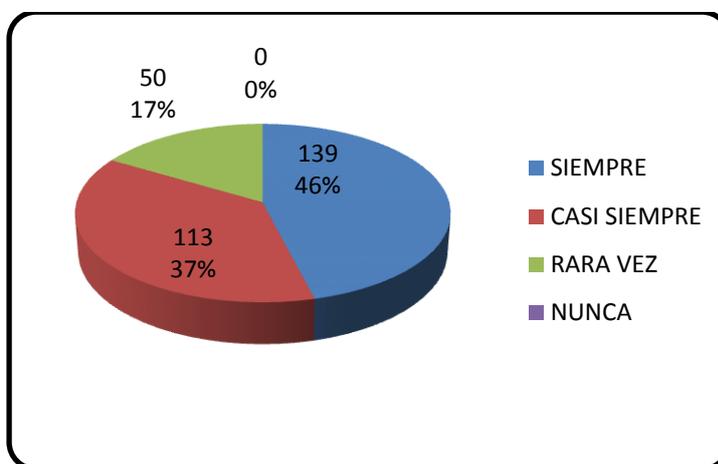
Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

INTERPRETACIÓN

Al calificar la rapidez en la atención por parte de los funcionarios de las juntas parroquiales, la mitad de los usuarios encuestados consideran buena la rapidez en la atención es decir no se encuentran muy satisfechos con la atención, además se puede apreciar que un pequeño porcentaje considera regular la rapidez en la atención, lo que nos revela que existe pérdida de tiempo.

4.2.7.- ¿Está usted de acuerdo con que la información emitida a cada uno de los usuarios debe ser discreta y personaliza?

| VARIABLES | F | % |
|--------------|------------|----|
| SIEMPRE | 139 | 46 |
| CASI SIEMPRE | 113 | 37 |
| RARA VEZ | 50 | 17 |
| NUNCA | 0 | 0 |
| TOTAL | 302 | |



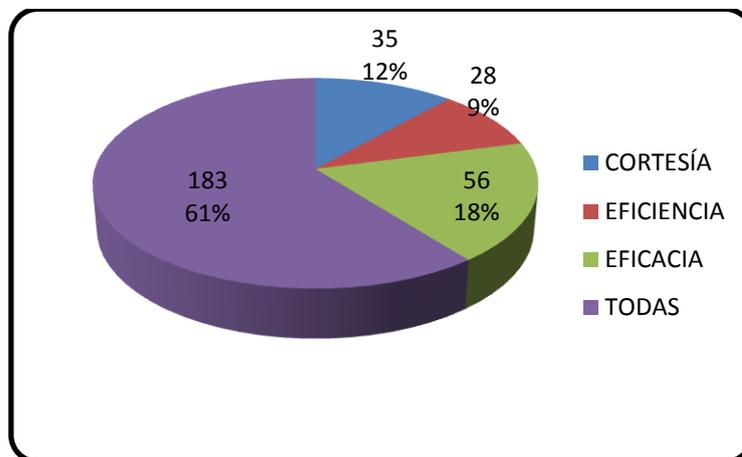
Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

INTERPRETACIÓN

Como se puede apreciar en los resultados de la encuesta casi mitad de la población encuestada consideran que la información emitida a los usuarios debe ser discreta y personalizada para mejorar así la atención existe apenas un pequeño grupo de la población que considera que solo rara vez debe ser personalizada y discreta la información.

4.2.8.- ¿Cuál de estas tres opciones considera usted que serían importantes para mejorar la atención al usuario?

| VARIABLES | F | % |
|--------------|------------|----|
| CORTESÍA | 35 | 12 |
| EFICIENCIA | 28 | 9 |
| EFICACIA | 56 | 18 |
| TODAS | 183 | 61 |
| TOTAL | 302 | |



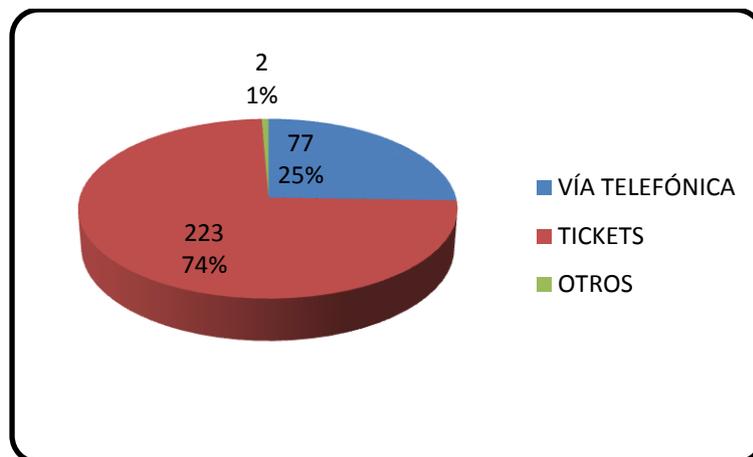
Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

INTERPRETACIÓN

Como podemos apreciar la mayoría de la población encuestada consideran que la cortesía, eficiencia y eficacia son importantes características que deben poseer los funcionarios de las diferentes juntas parroquiales para brindar un mejor servicio y trato a los usuarios.

4.2.9.- ¿Para usted cual sería el medio más factible para que su turno sea respetado?

| VARIABLES | F | % |
|----------------|------------|----|
| VÍA TELEFÓNICA | 77 | 25 |
| TICKETS | 223 | 74 |
| OTROS | 2 | 2 |
| TOTAL | 302 | |

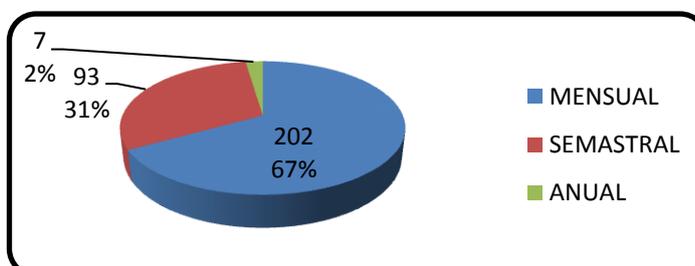


Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

INTERPRETACIÓN

En cuanto a respeto de los turnos para ser atendidos en las oficinas de las juntas parroquiales, la mayoría de los usuarios encuestados comparten la iniciativa de implementar tickets a la hora de atender los diferentes requerimientos y una cuarta parte considera que se debería receptor turnos mediante vía telefónica.

4.2.10.- ¿Cada qué tiempo asiste usted a solicitar los servicios en la junta parroquial?



Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

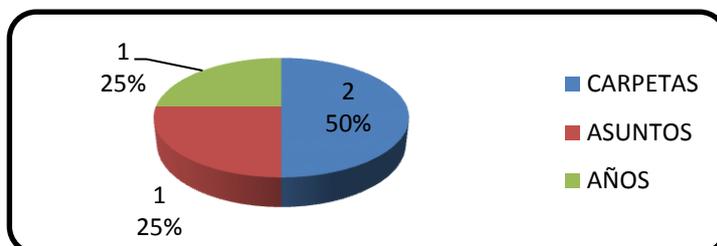
| VARIABLES | F | % |
|--------------|------------|----|
| MENSUAL | 202 | 67 |
| SEMASTRAL | 93 | 31 |
| ANUAL | 7 | 2 |
| TOTAL | 302 | |

INTERPRETACIÓN

Como podemos observar la mayoría de la población que se beneficia de los servicios de las juntas parroquiales acude a las oficinas para realizar sus trámites mensualmente, más de la cuarta parte de la población semestralmente y muy pocos anualmente, es decir que la población requiere de servicios mensualmente.

4.3 ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES

4.3.1.- ¿Cómo maneja usted la documentación y archivo de la junta parroquial?



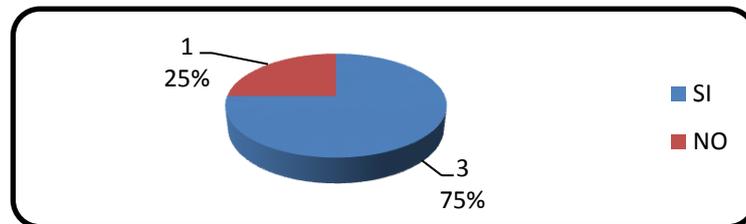
Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

| VARIABLES | F | % |
|-----------|---|-----|
| CARPETAS | 2 | 50 |
| ASUNTOS | 1 | 25 |
| AÑOS | 1 | 25 |
| TOTAL | 4 | 100 |

INTERPRETACIÓN

Como se puede apreciar por las respuestas la mitad de entrevistados manifiestan que su archivo es por carpetas y la otra mitad por asuntos y años, lo que nos indica que los archivos están siendo llevados por métodos tradicionales y lo que se aspira es que los archivos actuales utilicen la tecnología moderna

4.3.2.- ¿Está usted consiente que la documentación y archivo de la junta parroquial tiene deficiencia en su orden y organización?



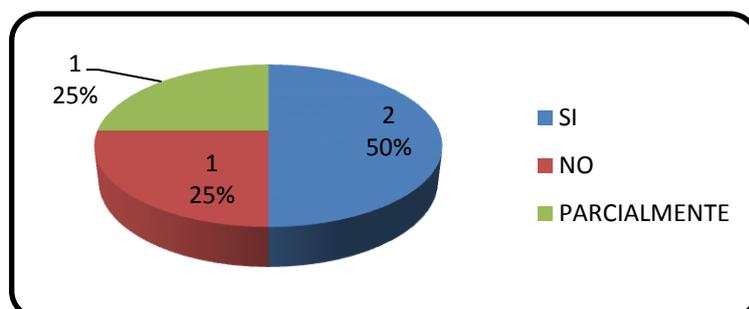
Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

| VARIABLES | F | % |
|-----------|---|-----|
| SI | 3 | 75 |
| NO | 1 | 25 |
| TOTAL | 4 | 100 |

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de la entrevista realizada a los funcionarios de las juntas parroquiales se puede ver que las tres cuartas partes de los entrevistados están conscientes de que la documentación y archivo tiene deficiencia en su orden y organización debido a que llevan un registro manual lo que hace que es presente el desorden al momento de requerir cierta información lo que genera pérdida de tiempo.

4.3.3.- ¿El archivo que usted utiliza le permite manejar con rapidez la documentación e información de los trámites?



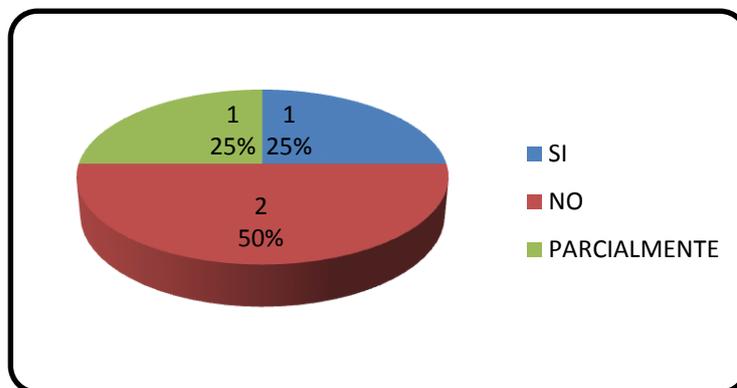
Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

| VARIABLES | F | % |
|--------------|---|-----|
| SI | 2 | 50 |
| NO | 1 | 25 |
| PARCIALMENTE | 1 | 25 |
| TOTAL | 4 | 100 |

INTERPRETACIÓN

Como se puede apreciar en los resultados de la entrevista la mitad de los funcionarios encargados del archivo y documentación de las juntas parroquiales consideran que el actual archivo no les permite manejar la documentación con rapidez por tal razón los trámites se demoran y causa malestar en los usuarios.

4.3.4.- ¿Está de acuerdo con el sistema de archivo actual que usted maneja?



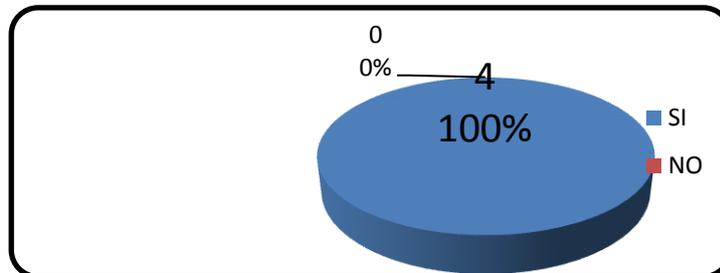
Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

| VARIABLES | F | % |
|--------------|---|-----|
| SI | 1 | 25 |
| NO | 2 | 50 |
| PARCIALMENTE | 1 | 25 |
| TOTAL | 4 | 100 |

INTERPRETACIÓN

Como podemos observar la mitad de los funcionarios de las juntas parroquiales no están de acuerdo con el sistema actual de archivo que manejan, ya que no es lo suficientemente efectivo para tanta información que manejan diariamente; además la forma de archivo que utilizan es diseñada por cada funcionario de acuerdo a las necesidades que se presentan por tanto no existe la agilidad que requieren ciertos trámites.

4.3.5.- ¿Está de acuerdo en que nosotros tratemos de dar solución al problema de investigación implementando un programa que le permita mejorar su desempeño laboral?



Autoras: Gabriela Quiña – Viviana Vilatuña

| VARIABLES | F | % |
|-----------|---|-----|
| SI | 4 | 50 |
| NO | 0 | 25 |
| TOTAL | 4 | 100 |

INTERPRETACIÓN

Como se puede apreciar en las respuestas de los entrevistados existe apoyo total en dar solución a la problemática presentada en las diferentes juntas parroquiales y que apoyan la iniciativa de implementar un programa de archivo acorde con las necesidades y con la tecnología moderna, ya que el sistema les permitirá mejorar su desempeño laboral en todo momento.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1 Se puede apreciar que la mayoría de los encuestados no se sienten conformes con el servicio recibido en las diferentes juntas parroquiales, y a que existe demora en los trámites debido a la mala organización de la documentación y esto genera que los funcionarios no brinde un buen servicio al usuario.

5.1.2 La mayoría de la población considera que las juntas parroquiales no mantienen una correcta organización de los documentos y archivos, como los funcionarios indican esto es debido a que el espacio físico no es el adecuado.

5.1.3 Como se puede evidenciar en las encuestas y entrevistas realizadas a la población, no existe capacitación en el personal que labora en las diferentes juntas parroquiales en atención al cliente, por lo que existe insatisfacción por parte de los usuarios.

5.1.4 Los resultados de las encuestas y entrevista nos revela que la mayoría de las juntas parroquiales no cuentan con un programa de archivo acorde a las necesidades, por lo que los funcionarios han

adoptado modelos tradicionales conforme a las necesidades presentadas a diario, pero están conscientes que existen falencias al momento de atender y dar seguimiento a los trámites, lo que genera pérdida de tiempo.

5.1.5 Finalmente se puede apreciar que la mayoría, casi en su totalidad de entrevistados y encuestados, manifiestan la necesidad de implementar un programa computarizado de archivo que facilite la organización y atención a los usuarios.

5.2 RECOMENDACIONES

5.2.1 Se sugiere a los funcionarios de las diferentes juntas parroquiales considerar a los usuarios, brindando mejor atención al momento de dar trámite a sus pedidos y solicitudes evitando la demora y atendiendo con oportunidad.

5.2.2 Se sugiere mejorar la organización de la documentación y archivo considerando que el espacio físico esté de acuerdo con el sistema que se utilice, de esta manera se podrá evitar pérdida de tiempo y se brindará un mejor servicio a los usuarios.

5.2.3 Se sugiere a los altos directivos de las diferentes juntas parroquiales invertir en el talento humano proporcionando capacitaciones mensuales o trimestrales, tanto en atención al usuario y también en técnicas de archivo. Para de esta manera puedan brindar un servicio de calidad acorde a las exigencias de la población actual.

5.2.4 Se recomienda a las diferentes juntas parroquiales mejorar los sistemas de archivos ya que los que están siendo utilizados no están acorde con las necesidades actuales, por tal razón se sugiere implementar un programa de archivo computarizado que permita a los funcionarios y mejor desempeño en su ámbito laboral.

5.2.5 Finalmente se sugiere a los funcionarios y secretarias que están a cargo del manejo de la documentación y archivos aplicar el programa computarizado de la propuesta de este trabajo de investigación

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1 TEMA.

PROGRAMA COMPUTARIZADO DE ARCHIVO CENTRALIZADO PARA LAS JUNTAS PARROQUIALES DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO A FIN DE MEJORAR SU FUNCIONAMIENTO Y LA ATENCIÓN AL USUARIO

6.2 JUSTIFICACIÓN

Una de las debilidades que actualmente tienen las juntas parroquiales del Cantón Pedro Moncayo es que existe demora en los trámites que ingresan día a día debido a la mala organización de la documentación y el archivo.

Otro aspecto importante es que las juntas parroquiales no cuentan con un programa de archivo computarizado; los funcionarios de las juntas parroquiales han adoptado formas de archivo manuales conforme se ha ido presentando la necesidad, pero estos archivos no están acorde a los requerimientos de la actualidad, por lo que existen falencias al momento de atender y dar seguimiento a los trámites, por lo que se genera pérdida de tiempo y mala atención a los usuarios de los servicios que prestan estas instituciones gubernamentales.

Estos son algunas de las observaciones que hemos tomado en cuenta para la elaboración del presente proyecto, razón por la cual estos aspectos justifican desde el punto de vista de las investigadoras la elaboración de un programa computarizado de archivo.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

Uno de los aspectos fundamentales que la ciudadanía de un país, región, ciudad o parroquia requiere es satisfacer las necesidades y requerimientos en cuanto al avance y desarrollo de los pueblos. Esta necesidad presentada en la población debe ser atendida de la mejor manera, con un trato amable cordial y oportuno.

El servicio que la población requiere debe ser un servicio personalizado que le permita satisfacer la necesidad en el menor tiempo posible, atendiendo los trámites y requerimientos en el menor tiempo posible.

Ante esta situación se ha planteado la implementación de un programa computarizado que permita a los funcionarios desempeñarse mejor en el ámbito laboral brindando así atención de calidad a los usuarios en los trámites requeridos.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 OBJETIVO GENERAL

Mejorar el manejo de la documentación en el archivo de las juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo para optimizar el servicio a los usuarios.

6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

6.4.2.1 Implementar el programa computarizado que ayude a mejorar la distribución de la documentación y por ende mejorar el procedimiento de archivo.

6.4.2. Socializar el programa a los funcionarios que laboran en las juntas parroquiales del Cantón Pedro Moncayo.

6.5 IMPORTANCIA

Consideramos que la aplicación de este programa permitirá mejorar el manejo de la documentación y trámites beneficiando así directamente a los usuarios brindando atención oportuna calificada y cordial.

La propuesta planteada a través de la elaboración de un programa computarizado de archivo será de mucha importancia por cuanto ayudará en el crecimiento institucional de todas las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo ya que este programa les permitirá a los funcionarios manejarla de forma rápida precisa y oportunamente la

información y la documentación de las juntas, evitando así pérdida de tiempo.

6.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La presente investigación se realizó dentro de las cuatro juntas parroquiales Tocachi, Tupigachi, Malchingui y la Esperanza del cantón Pedro Moncayo ubicado en la provincia de Pichincha.

6.7 FACTIBILIDAD

Existe suficiente bibliografía referente a archivo y sobre programas computarizados lo que nos permite implementar el programa acorde a las necesidades de cada junta parroquial, además se cuenta con el apoyo de las autoridades y funcionarios de las Instituciones que nos facilitan la información necesaria para la elaboración del programa.

Este proyecto no es oneroso y está al alcance de las investigadoras, por estas razones el tema de investigación puede ser implementado en las juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo

6.8 TÉCNICAS

6.8.1 Tema: DESARROLLO DEL PROGRAMA INFORMÁTICO DE ARCHIVO

Los Gobiernos parroquiales de Malchingui, Tocachi, La Esperanza y Tupigachi del Cantón Pedro Moncayo en lo que se refiere al control e

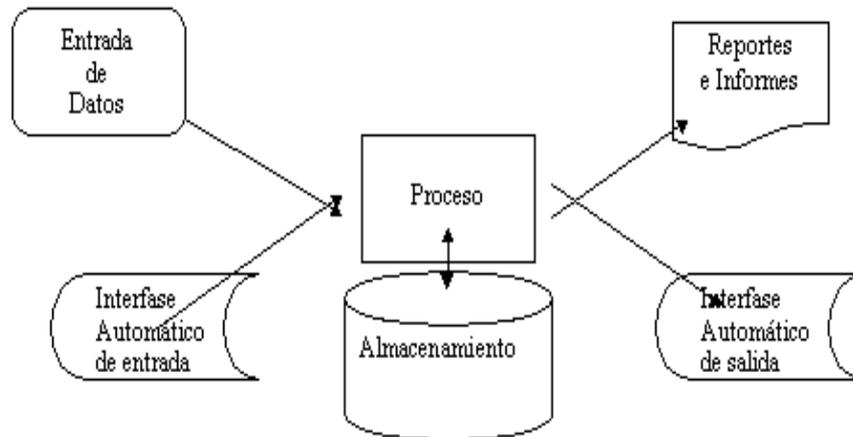
ingreso de información tanto como: oficios recibidos y enviados, comunicados, peticiones, procesos de contratación, etc. se las realiza de una forma manual desde que se inició las Juntas Parroquiales a nivel del país, por tal motivo y realizando una investigación de campo se ha podido recopilar información que no se da el trato debido a esa información, ya que al momento de ingresar por secretaria se la archiva en carpetas para luego ser atendidas por los miembros de las Juntas Parroquiales, esto ha tenido cierto nivel de inseguridad de la información ya que da paso a que la información se traspapele como se ha podido constatar que hay pérdidas de información por tal motivo se plantea la necesidad de implementar un programa automatizado que nos permita controlar todos los procesos que ingresan por medio de secretaria, esto admitirá que al momento de hacer cualquier trámite en la secretaria se almacene en una base de datos el número de oficio, el barrio que ingresa el oficio, ver el estado en el cual se encuentra, realizar reportes de respuestas de oficios y comunicados, etc.

Al momento de llevar a cabo la automatización se tendrá las siguientes

VENTAJAS:

- A través de la automatización se logrará ahorros significativos de mano de obra, debido a la buena organización de la información.
- Tienen la propiedad de ser recolectores de información, es decir, a través de este programa se cargan las grandes bases de información para su explotación posterior.
- Permitirá controlar la gestión de cada uno de los sectores.

Actividades que realiza un programa de Información:



Proceso de ingreso de oficios

El ingreso de oficios se lo realiza de forma manual en la que el usuario ya sea de cualquier sector público, privado o de la colectividad, entrega el oficio y procede a hacer una copia la cual es entregada a la persona para que realice el seguimiento, este oficio a la vez es almacenado en una carpeta para ser atendido luego, lo que se requiere al momento de implementar el sistema es almacenar el oficio en la base de datos esto me permitirá tener a la mano un reporte rápido para ser atendido por la asamblea y no estar buscando en un archivador.

Proceso de pedidos de la comunidad

El proceso de pedidos de los barrios y comunidades tanto en materiales de construcción, capacitaciones, ayudas etc. De igual forma es ingresada de la misma manera que los oficios, al tener implementado el programa permitirá tener una base de datos con toda la información de barrios,

comunidades, organizaciones, lo que aprobará almacenar la información a cada una estas para tener un reporte a la mano de las necesidades de la parroquia y de los sectores.

Proceso de contactos

El proceso de contactos que se maneja tanto a nivel parroquial, Cantonal y Nacional se tiene en una agenda personal, una vez implementando el programa también se cargará todos los contactos para que cualquier persona que necesite se la puede entregar mediante un reporte.

Proceso de Inventario

El inventario que se maneja de los bienes de los Gobiernos Parroquiales está elaborado en Excel no siendo la forma adecuada de manejar dicha información porque tiende a perderse, el programa permitirá realizar un inventario con su respectiva codificación y departamento almacenada en una base de datos segura y tener un reporte cuando se lo necesite.

Proceso de Medición de Gestión

El proceso de medición de gestión será una herramienta fundamental que contendrá el programa, ya que se tomará un reporte general de cada una de las necesidades ingresadas al Gobierno Parroquial por los sectores esto permitirá verificar como se está trabajando en cada línea estratégica del plan de desarrollo.

6.8.2 MANUAL DE USUARIO

Este documento contiene detalladamente la funcionalidad del Sistema Integrado de Control Administrativo GADPRLE.

El cual quiere brindar las mejores prioridades como son:

- Satisfacer con todos los requerimientos del usuario
- Se dispondrá de la información necesaria para cada uno de los procesos
- Se dará una mejor atención al público
- Se dará mayor competitividad a la institución
- Se ahorrará tiempo perdido

Ayudando de esta manera al usuario a utilizar correctamente cada uno de las aplicaciones que en él se ejecutan y no tener inconvenientes, despejando cualquier inquietud que se le presente.

A continuación se indica de forma detallada y ordenada todo lo que en el sistema se ejecuta:

1. PANTALLA DE SPLASH

Es una pantalla inicial que identifica el Nombre del sistema, Nombre del autor, versión, autorización, etc.



Esta pantalla de **SPLASH** se visualiza en un periodo de tiempo de 5 segundos, después pasa al formulario de acceso (Login) en caso de que exista un usuario creado caso contrario pasa directamente al menú principal.

2. PANTALLA DE ACCESO

Es una pantalla de acceso al sistema en la cual se debe ingresar el nombre de usuario y la contraseña, los cuales están registrados en la base de datos.

Si la información ingresada es incorrecta el sistema le devolverá un mensaje caso contrario ingresara al sistema dependiendo del tipo de usuario que sea.

Ventana de Acceso



3. MENÚ PRINCIPAL DEL SISTEMA

La aplicación cuenta con una pantalla General en donde se encuentre una barra de menú de llamada a los demás formularios, consultas, reportes o componentes por cuyas características es del tipo MDI (Interfaz múltiple de documentos) que contiene al resto de pantallas y objetos de la aplicación.



La funcionalidad de esta pantalla es mantener de una forma estructurada a todos los formularios creados y diseñados para este sistema.

En esta pantalla podemos acceder a todas las opciones que el sistema contiene y trabajar de manera ordenada.

El menú principal contiene:

ARCHIVO

- Abrir
- Imprimir
- Configurar Impresora
- Salir

MANTENIMIENTO

Autoridades

- Nombres
- cargos

Barrios y comunidades

- Ficha Personal década Barrio, Comunidad, grupos organizados
- Categorías
- Provincias
- Cantón

Procesos

- Ingreso de Oficios y comunicados
- Control y seguimiento de oficios y comunicados
- Control de gestión por comisión

Consultas y Reportes

Consultas generales

- Autoridades de la Institución
- Datos de los Barrios
- Datos de las comunidades
- Datos de los grupos Organizados
- Datos de entidades Gubernamentales
- Datos de Representantes Barriales
- Seguimiento de solicitud de Oficios

Reportes

- Lista de barrios y sus representantes
- Lista de comunidades y sus representantes
- Lista de organizaciones y entidades gubernamentales
- Reportes de oficios con necesidades
- Reporte de comunicados
- Reporte de medición de gestión a la Parroquia
- Reporte de medición de gestión por barrio
- Reporte de medición de gestión por comunidad
- Reporte de medición de gestión por entidad gubernamental
- Reporte de medición de gestión por otras entidades.
- Reporte por años de gestión
- Reporte de gestión de Instituciones educativas
- Lista de Autoridades y cargos
- Provincias
- Usuarios

Seguridades

- Usuarios
- Reporte Usuarios

Windows

- Cascada
- Mosaico horizontal
- Mosaico vertical
- Cerrar todo
- Organizar iconos

Ayuda

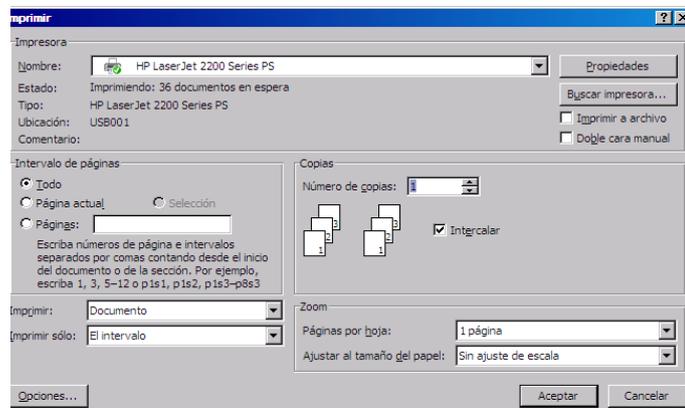
- Contenido F1
- Índice
- Búsqueda
- Acerca de...

En la parte inferior contiene una barra de estado que indica el nombre de la Institución, la hora, la fecha.

3.1 ARCHIVO

3.1.1 CONFIGURAR IMPRESORA

En esta ventana podrá escoger la impresora que va a utilizar para impresiones y las preferencias de impresión (configuración de la impresora).

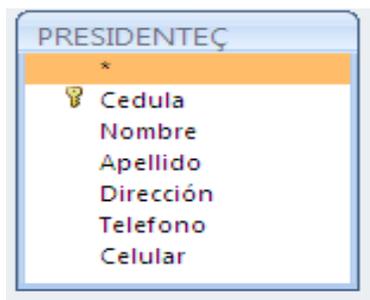


3.1.2 SALIR

Al escoger esta opción el sistema le preguntara si desea salir del sistema si escoge si saldrá del sistema caso contrario se cancelara la acción.

3.2 MANTENIMIENTO

3.2.1 MANTENIMIENTO DE TABLAS INDEPENDIENTES



El funcionamiento de tablas independientes funciona de la siguiente manera:

SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO

Cedula:

Nombre:

Apellido:

Dirección:

Telefono:

Celular:

Para Crear un nuevo registró

Se da clic en el botón Nuevo, ingresaremos el código (que es único para cada registro) e ingresaremos los datos.

Para guardar el registro,

Se da clic en el botón Guardar, en ese momento el sistema devuelve un mensaje de aceptación si los datos requeridos han sido ingresados correctamente y se visualizaran en el Ultra Grid, caso contrario devolverá un mensaje y no dejara guardar hasta que ingrese los datos requeridos de igual manera si se cambia cualquier dato se actualizara inmediatamente dando un clic en Guardar.

Para Eliminar un registro,

Se selecciona el registro en el Ultra Grid, y se da un clic en el botón eliminar el sistema le preguntara si desea eliminar el registro si escoge si el registro se eliminara caso contrario se cancelara la acción.

➤ Si el registro está relacionado con otro proceso el sistema no le permite Eliminar ya que se perdería información importante.

3.2.2 MANTENIMIENTO DE TABLAS DEPENDIENTES

El funcionamiento de las Tablas Dependientes es similar a las Independientes:

SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO

Cedula: Barrio:

Nombre:

Apellido:

Dirección:

Telefono:

Celular:

Para Crear un nuevo registro,

Se da clic en el botón Nuevo, en ese momento se ingresa un código (que es único para cada registro) se ingresa los datos y filtramos mediante un combo la información requerida.

Para guardar el registro

Se da clic en el botón Guardar, en ese momento el sistema devuelve un mensaje de aceptación si los datos requeridos han sido ingresados correctamente y se visualizaran en el Ultra Grid, caso contrario devolverá un mensaje y no dejara guardar hasta que ingrese los datos requeridos de igual manera si se cambia cualquier dato se actualizara inmediatamente dando un clic en Guardar.

Para Eliminar un registro

Se selecciona el registro en el Ultra Grid, y se da un clic en el botón eliminar el sistema le preguntara si desea eliminar el registro si escoge si el registro se eliminara caso contrario se cancelara la acción.

➤ Si el registro está relacionado con otro proceso el sistema no le permite Eliminar ya que se perdería información importante.

3.4 SEGURIDADES

3.4.1 USUARIOS

El funcionamiento del formulario usuarios y contraseñas funciona de la siguiente manera:

Los usuarios se manejaran dependiendo de cada una de las opciones diferentes que ellas realicen cada una tendrá un nombre y una contraseña teniendo un nivel de acceso eso quiere decir que no podrán hacer cualquier cambio que a ellas no les amerite esos proceso.

3.4.2 REPORTE USUARIOS

Al escoger esta opción se visualizara un reporte con todos los usuarios guardados en la base con su nombre de usuario password y tipo de usuario (Lectura o Escritura).

Los reportes tendrán la alternativa de poder imprimir y verificar mediante la vista preliminar su validez antes de enviar a imprimir.

3.5 CONSULTAS Y REPORTES

3.5.1 REPORTES GENERALES

Al escoger esta opción se podrán visualizar reportes generales con datos guardados en la base, estos datos son de mantenimiento de tablas dependientes e independientes.

Los reportes tendrán la alternativa de poder imprimir y verificar mediante la vista preliminar su validez antes de enviar a imprimir.

Los Reportes son:



| Cedula | Nombre | Apellido | Dirección | Telefono | Celular |
|--------|--------|----------|--------------|------------|------------|
| 1 | LUIS | CAMPOS | LA ESPERANZA | 2366430 | 0998719314 |
| 2 | LUIS | CAMPOS | LA ESPERANZA | 2366566656 | 0998719314 |

martes, 18 de diciembre de 2012 Página 1 de 1

Reportes

- Lista de barrios y sus representantes
- Lista de comunidades y sus representantes
- Lista de organizaciones y entidades gubernamentales
- Reportes de oficios con necesidades
- Reporte de comunicados
- Reporte de medición de gestión a la parroquia
- Reporte de medición de gestión por barrio
- Reporte de medición de gestión por comunidad
- Reporte de medición de gestión por entidad gubernamental
- Reporte de medición de gestión por otras entidades.
- Provincias
- Usuarios
- Reporte por años de gestión

3.5.2 CONSULTAS

En esta opción podemos consultar los registros que se encuentran en la base de datos, y que serán buscados al escoger la opción de uno o varios combos o cajas de texto los cuales se desplegarán en un UltraGrid, en las consultas no se puede ingresar datos solo visualizar,

3.6 AYUDA

Tiene las siguientes alternativas:

- Contenido
- Índice
- Búsqueda
- Acerca de...

La ayuda por Contenido, Índice y Búsqueda también se puede acceder digitando la tecla **F1** y se despliega de la siguiente manera:

3.7.1 ACERCA DE...



Al dar clic en el botón aceptar regresa al menú principal.

6.9 IMPACTO

La sociedad actual exige nuevas competencias en todos los ámbitos es así que exige innovaciones en el desarrollo profesional sobre todo cuando la sociedad en la que nos desenvolvemos adquiere constantemente nuevas tecnologías es por esta razón que la elaboración de un programa computarizado de archivo centralizado para las diferentes Juntas Parroquiales del cantón Pedro Moncayo, tendrá un gran impacto social ya que nos permitirá a la sociedad manejar de mejor manera la información, brindando así una mejor atención y servicio a los usuarios, además de esta manera favorecerá el desempeño de los profesionales encargados del manejo de la documentación en los diferentes archivos.

BIBLIOGRAFÍA:

ALARCÓN; Julio. Talleres de Metodología de la investigación. Graficolor. Ibarra, 2007

ACHIG, Lucas. Enfoques y Métodos de la Investigación Científica. Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales. N.- 3. Quito: AFEFCE. 2001.

BEN ALCÁZAR Marco. Guía para Realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado Edificio de investigación. Ibarra, 2008.

BEN ALCÁZAR Marco. Guía para realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado. CREARTE. Ibarra, 2006.

BEN ALCÁZAR Marco. Guía para Realizar Trabajos de Grado. Taller "Libertario". Ibarra, 2010

CLIMENT C. Relaciones Humanas Básicas. FERIVA Ltda. Colombia 2000

CRUZ Mundet. Manual de Archivística. Fundación Germán Sánchez. Madrid, 2001.

DOMÍNGUEZ T. Relaciones Humanas Un Enfoque Secretarial. Programas Educativos S.A. México, 1990.

DOYLE, M. y FRENIERE, A. La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas: un estudio RAMPUNESCO, 1991.

HERNÁNDEZ J. y LANDÁZURI A. Corrientes, Métodos y Técnicas de Investigación. Programa de Capacitación en Liderazgo Educativo. EB/PRODEC. Quito, 1999.

HERNÁNDEZ R., FERNÁNDEZ y BAPTISTA. Metodología de la Investigación. PANAMERICANA. Formas e Impresos S.A. Colombia, 1994

JIMÉNEZ C. LOGROÑO M. RODAS R. y YÉPEZ E. Módulo de Tutoría 1. Programa de Capacitación en Liderazgo Educativo. AFEFCE. Quito, 1999.

MOLINA Nortes. y LEYVA Palma. Técnicas de Archivo y Tratamiento de la documentación administrativa. Guadalajara: La Mancha, 1996.

LINCOGRAFÍA

www.monografias.com

amortiz@emtel.net.co

tesismonografias.blogspot.com

[www.degerencia.com/tema\(climaorganizacional\)](http://www.degerencia.com/tema(climaorganizacional))

www.serviciosyclientes.comar/notas/articulo.phpart=10

[www.definicionabc.com/general/paciencia.Php.](http://www.definicionabc.com/general/paciencia.Php)

www.relacionespublicasenelmundo.com

www.testoposiciones.blogspot.es

ANEXOS

EFECTO

1. Caos en el archivo

2. Falta de agilidad para dar un buen servicio al cliente tanto con brevedad y amabilidad.

3. Manejo inadecuado de la documentación

4. Inconformidad de la población

5. no tienen los suficientes conocimientos sobre archivo

Estudio del manejo de la documentación y archivo de las juntas parroquiales del Cantón Pedro Moncayo y su influencia en el trámite de

CAUSA

1. No hay control de los documentos ingresados

2. la documentación no se mantiene archivada técnicamente

3. No tener los recursos necesarios dentro de cada Junta Parroquial

4. atención inoportuna existe demora

5. El personal de las juntas parroquiales no está preparado

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Programas Especiales Secretariado Ejecutivo en Español

Encuesta dirigida a los usuarios de los servicios que ofrecen las juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo.

A continuación encontrará algunas preguntas que nos ayudarán a ver y analizar el estado del manejo de la documentación y archivo de las juntas parroquiales y la atención al usuario del cantón Pedro Moncayo, las cuales usted debe responder con sinceridad. Coloque una X en la respuesta que estime conveniente.

1.- ¿Usted cree que las juntas parroquiales mantienen una organización de la documentación y archivo?

Siempre _____ Rara Vez _____ Nunca _____

2.- ¿Cómo considera la atención y trato por parte de los empleados de las juntas parroquiales hacia el usuario?

Excelente _____ Muy buena _____ Buena _____ Regular _____

3.-¿Usted cree que el espacio físico del archivo de documentos en las diferentes juntas es el adecuado para facilitar la información al usuario?

SI _____ NO _____

4.- ¿Apoyaría usted la iniciativa de implementar un programa de archivo para agilizar la atención al usuario?

SI _____ NO _____

5.- ¿Cada que tiempo considera necesario realizar una capacitación sobre atención al cliente a los empleados de las juntas parroquiales?

Mensualmente_____ trimestralmente_____ anualmente_____

6.- ¿Cómo calificaría usted la rapidez en la atención recibida por parte de los empleados de la junta parroquial?

Excelente_____ Muy buena_____ Buena_____ Regular_____

7.- ¿Está usted de acuerdo con que la información emitida a cada uno de los usuarios debe ser discreta y personaliza?

Siempre_____ Casi siempre_____ Rara vez _____ Nunca_____

8.- ¿Cuál de estas tres opciones considera usted que serían importantes para mejorar la atención al usuario?

- a) Cortesía _____
- b) Eficiencia _____
- c) Eficacia _____
- d) Todas _____

9.- ¿Para usted cual sería el medio más factible para que su turno sea respetado?

Vía telefónica_____ tickets_____ otros_____

10.- ¿Cada qué tiempo asiste usted a solicitar los servicios en la junta parroquial?

Mensualmente_____ semestralmente_____ anualmente_____

Tabacundo, 15 de junio 2012

Señor

FUNCIONARIO DE LA JUNTA PARROQUIAL LA ESPERANZA

Presente

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de las señoritas Gabriela Quiña y Viviana Vilatuña, estudiantes de la Universidad Técnica del Norte; especialidad Secretariado Ejecutivo en Español, y a la vez desearles éxito en las actividades diarias que desempeñan en servicio de la colectividad.

La presente tiene como finalidad solicitarle nos permita realizarle una entrevista, con el fin de conocer la situación en la que se encuentra la organización de la documentación y archivo y por ende saber en qué nivel se acierta la atención al usuario.

Es de vital importancia obtener criterios tanto de los clientes internos como externos para conocer la realidad de la situación y poder llevar a cabo de la mejor manera nuestro tema de investigación.

PREGUNTAS:

1.- ¿Cómo maneja usted la documentación y archivo de la junta parroquial?

2.- ¿Está usted consiente que la documentación y archivo de la junta parroquial tiene deficiencia en su orden y organización?

3.- ¿El archivo que usted utiliza le permite manejar con rapidez la documentación e información de los trámites?

4.- ¿Está usted de acuerdo con el sistema de archivo actual que usted maneja?

5.- ¿Está de acuerdo en que nosotros tratemos de dar solución al problema de investigación implementando un programa que le permita mejorar su desempeño laboral?

Esperamos que todo este trabajo realizado sea de interés comunitario y así lograr la satisfacción del usuario y del empleado.

Por la atención que se digne dar a nuestro pedido. Agradecemos.

Atentamente,

Srta. Gabriela Quiña
ESTUDIANTE UTN

Srta. Viviana Vilatuña
ESTUDIANTE UTN

MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL |
|---|--|
| ¿Cuál es el manejo de la documentación en el archivo de las Juntas Parroquiales del cantón Pedro Moncayo y como la influencia en el trámite de servicio a los usuarios? | Determinar el estado en el que se encuentra el manejo de la documentación en el archivo de las juntas parroquiales del Cantón Pedro Moncayo y cómo influye en el servicio a los usuarios mediante la aplicación de un programa computarizado de archivo. |
| PREGUNTAS DIRECTRICES | OBJETIVOS ESPECÍFICOS |
| ¿Cuál es la situación de la documentación en el archivo de las juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo? | Diagnosticar cuál es la situación de la documentación en el archivo de las juntas parroquiales del cantón de Pedro Moncayo |
| ¿Cómo es la atención al usuario interno y externo por parte de los responsables del manejo de la documentación en las juntas parroquiales? | Realizar un estudio acerca del manejo de la documentación por parte del personal encargado del archivo. |
| ¿Se puede mejorar el manejo del archivo, para optimizar la atención al cliente en las juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo? | Analizar los factores que influyen en la atención al cliente interno y externo por parte del archivo de las juntas parroquiales del cantón de Pedro Moncayo. |
| ¿La implementación y socialización de un sistema | |

computarizado de archivo mejorará la atención a los usuarios?

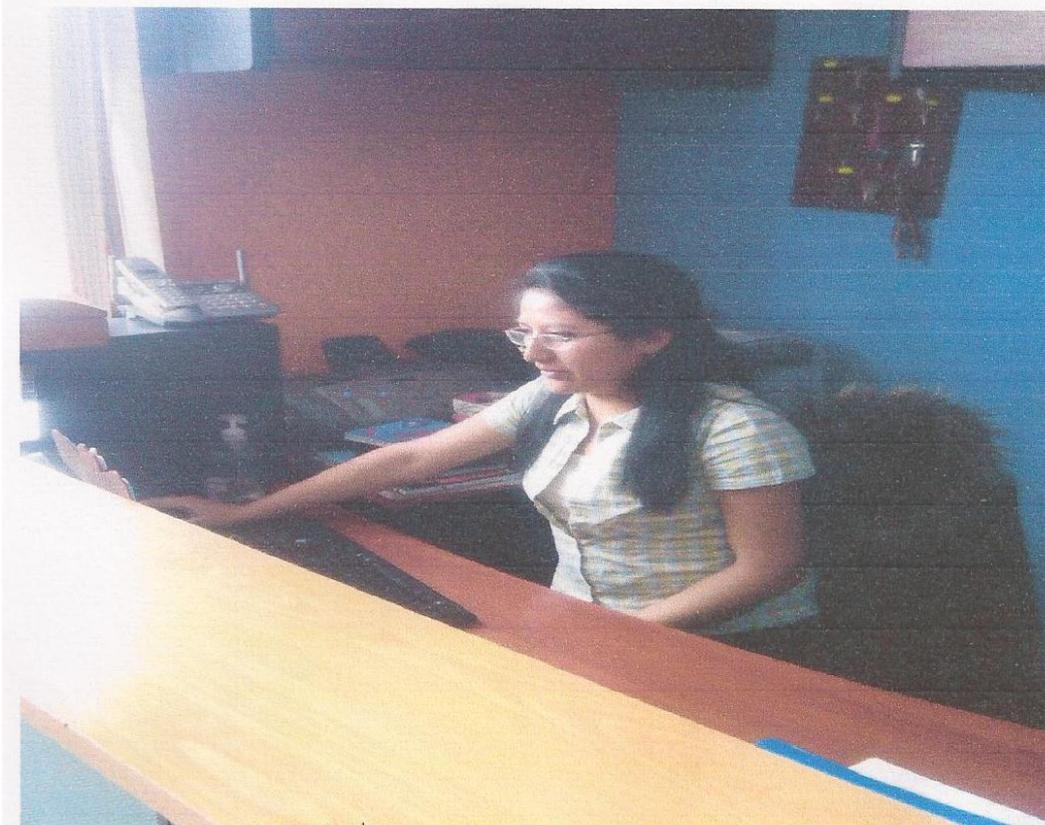
Implementar un sistema computarizado que ayude a mejorar la distribución de la documentación y por ende mejorar el procedimiento de archivo.

Socializar el sistema a los funcionarios que laboran en las juntas parroquiales del Cantón Pedro Moncayo.

FOTOGRAFÍA



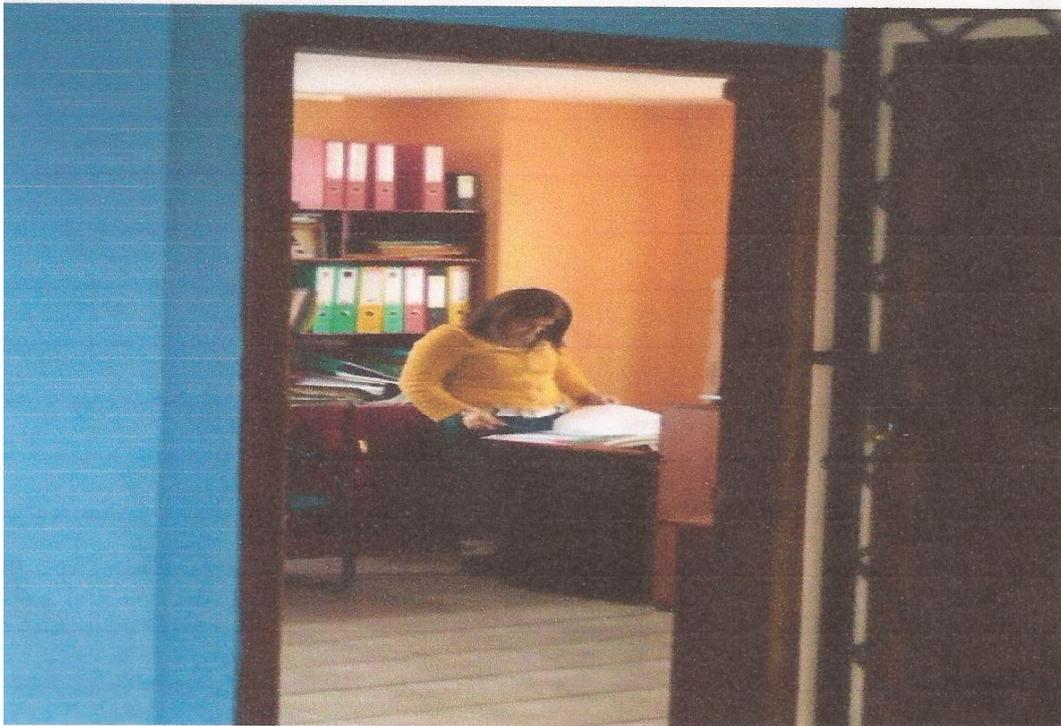
Entrada a la Junta Parroquial de La Esperanza



La Srta. Secretaria de la Parroquia La Esperanza



Junta Parroquial de Tupigachi



La Srtá. Secretaria de la Parroquia Tupigachi



Junta Parroquial de Tocachi



Atención al Cliente en la Junta Parroquial de Tocachi

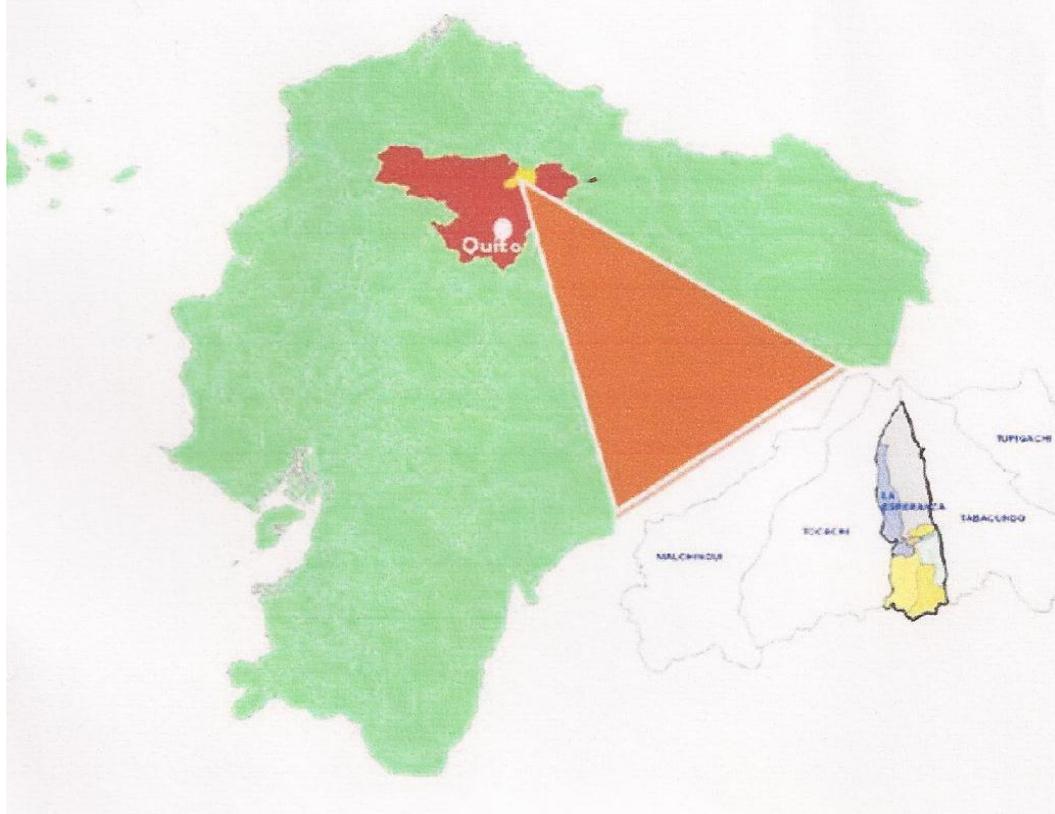


Parroquia de Malchingui



Atencion al Cliente en la Junta Parroquial de Malchingui

MAPA DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DEL CANTON PEDRO MONCAYO





GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE TUPIGACHI
Cantón Pedro Moncayo -- Provincia de Pichincha

Tupigachi, 13 de mayo de 2013

Señores
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Presente

De nuestra consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, a la vez desearles éxito en su labor diaria en beneficio de la colectividad.

El motivo del presente es con la finalidad de certificar la socialización de la propuesta PROGRAMA COMPUTARIZADO DE ARCHIVO CENTRALIZADO PARA LAS JUNTAS PARROQUIALES DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO A FIN DE MEJORAR SU FUNCIONAMIENTO Y LA ATENCIÓN AL USUARIO, por parte de las señoritas Gabriela Quiña y Viviana Vilatuña con la finalidad de dar solución a la problemática del manejo de la documentación y archivo en la Junta Parroquial de Tupigachi.

Agradecidos por la importancia que han dado al funcionamiento de las juntas parroquiales del Cantón Pedro Moncayo por parte de la Universidad Técnica del Norte me despido reiterando mi saludo.

Atentamente,

Sr. Carlos Cabascango

PRESIDENTE DEL GOBIERNO PARROQUIAL DE TUPIGACHI



Calle Cabo Francisco Falcón y Francia (Telefax: 2119-104)

La Esperanza 14 de mayo de 2013

Señores

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Presente

Antes de nada queremos extenderles un cordial saludo de parte de quienes hacemos la **Junta Parroquial de La Esperanza**, deseándoles el mejor éxito en su gran labor de formar profesionales eficientes para nuestro país.

Es grato saber que estudiantes de su prestigiosa universidad se hayan preocupado de la dificultad que existe en el manejo de la documentación de nuestra junta parroquial y quieran dar una solución al mismo.

Por lo cual quiero agradecer a las señoritas Gabriela Quiña y Viviana Vilatuña por permitimos conocer acerca de la propuesta planteada a nuestro problema; PROGRAMA COMPUTARIZADO DE ARCHIVO CENTRALIZADO PARA LAS JUNTAS PARROQUIALES DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO A FIN DE MEJORAR SU FUNCIONAMIENTO Y LA ATENCIÓN AL USUARIO, y quiero certificar que esta propuesta fue socializada por las señoritas ya mencionadas en la Junta Parroquial de La Esperanza.

Atentamente,



Sr. Hilario Morocho
PRESIDENTE DE LA JUNTA PARROQUIAL LA ESPERANZA





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|----------------------|-------------------------------------|-----------------|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 100305711-2 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | VILATUÑA PERUGACHI VIVIANA VIRGINIA | | |
| DIRECCIÓN: | Yahuarcocha | | |
| EMAIL: | vivianvp88@hotmail.com | | |
| TELÉFONO FIJO: | | TELÉFONO MÓVIL: | 0981368275 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|-------------------------|---|
| TÍTULO: | ESTUDIO DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO Y SU INFLUENCIA EN EL TRÁMITE DE SERVICIO AL USUARIO EN EL AÑO 2012. |
| AUTOR (ES): | QUIÑA CÓNDOR ANA GABRIELA VILATUÑA PERUGACHI VIVIANA VIRGINIA |
| FECHA: AAAAMMDD | 2013-4-25 |
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA: | LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL. |
| ASESOR /DIRECTOR: | Dr. JULIO ALARCÓN |

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, VILATUÑA PERUGACHI VIVIANA VIRGINIA, con cédula de identidad Nro. 100305711-2 , en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 25 días del mes de Abril de 2013

EL AUTOR:



(Firma).....

Nombre: VILATUÑA PERUGACHI VIVIANA VIRGINIA
C.C. 100305711-2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, VILATUÑA PERUGACHI VIVIANA VIRGINIA, con cédula de identidad Nro. 100305711-2 , manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **ESTUDIO DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO Y SU INFLUENCIA EN EL TRÁMITE DE SERVICIO AL USUARIO EN EL AÑO 2012.** , que ha sido desarrollado para optar por el título de: **LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL** , en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 25 días del mes de Abril de 2013


(Firma)
Nombre: VILATUÑA PERUGACHI VIVIANA VIRGINIA
Cédula: 100305711-2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

4. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|----------------------|---------------------------|-----------------|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 171949036-7 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | QUIÑA CÓNDOR ANA GABRIELA | | |
| DIRECCIÓN: | La Esperanza de Tabacundo | | |
| EMAIL: | anigabyqf@hotmail.com | | |
| TELÉFONO FIJO: | | TELÉFONO MÓVIL: | 0994790549 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|-------------------------|---|
| TÍTULO: | ESTUDIO DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO Y SU INFLUENCIA EN EL TRÁMITE DE SERVICIO AL USUARIO EN EL AÑO 2012. |
| AUTOR (ES): | QUIÑA CÓNDOR ANA GABRIELA VILATUÑA PERUGACHI VIVIANA VIRGINIA |
| FECHA: AAAAMMDD | 2013-4-25 |
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA: | LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL. |
| ASESOR /DIRECTOR: | Dr. JULIO ALARCÓN |

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, QUIÑA CÓNDOR ANA GABRIELA, con cédula de identidad Nro. 171949036-7 , en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

6. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 25 días del mes de Abril de 2013

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: QUIÑA CÓNDOR ANA GABRIELA

C.C. 171949036-7



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, QUIÑA CÓNDOR ANA GABRIELA, con cédula de identidad Nro. 171949036-7, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **ESTUDIO DEL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO Y SU INFLUENCIA EN EL TRÁMITE DE SERVICIO AL USUARIO EN EL AÑO 2012.**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 25 días del mes de Abril de 2013


(Firma)
Nombre: QUIÑA CÓNDOR ANA GABRIELA

Cédula: 171949036-7