



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO

EJECUTIVO

TEMA:

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA COMPUTARIZADO DE ARCHIVO COMO PROPUESTA, PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TRABAJO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANTONIO ANTE - AGOSTO DE 2014”.

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

AUTORA:

Andrade Recalde Mayra Verónica

DIRECTORA:

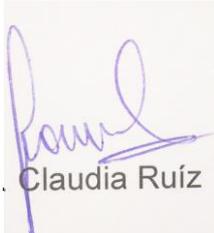
MSc. Claudia Ruíz

Ibarra, 2015

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como directora del Trabajo de Grado con el siguiente tema **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA COMPUTARIZADO DE ARCHIVO COMO PROPUESTA, PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TRABAJO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANTONIO ANTE, AÑO LECTIVO 2014”**. Trabajo realizado por la señora egresada **ANDRADE RECALDE MAYRA VERÓNICA**”, previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial y corresponsable Directora del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado.



MSc. Claudia Ruíz

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

La elaboración de este proyecto está dedicado principalmente a la persona más importante de mi vida, a mi esposo, quien ha sido mi fortaleza, mi guía inseparable en todo momento, dándome valor, ánimo y el impulso necesario para continuar.

A mis padres, quienes han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me ha presentado a lo largo de mi existencia y sin dudar ni un solo momento de mi capacidad intelectual.

A todos quienes me dieron esperanza, porque con ella fortalecieron mi espíritu para superarme de todas las adversidades.

Mayra

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi familia quienes contribuyeron, para poder finalizar el trabajo de grado. A todos los docentes a quienes les debo todo el conocimiento impartido, gracias por su paciencia y enseñanza.

A la magister Claudia Ruiz Directora del trabajo de grado por entregarme su apoyo técnico, quien supo orientarme de manera técnica y efectiva en esta investigación.

A la Universidad Técnica del Norte, la cual me dio la oportunidad y me abrió las puertas, para prepararme, tener un futuro mejor y formarme como profesional. Al personal administrativo de nuestra facultad, quienes nos han entregado su confianza y buena voluntad para desarrollar nuestras actividades académicas desde el inicio de la carrera.

A la señora Gerente de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante y funcionarios, quienes me facilitaron toda la información requerida para la ejecución del trabajo de grado.

A mis compañeras y compañeros de carrera, con quienes he compartido momentos y experiencias inolvidables, actitudes, talentos y cualidades que se quedarán grabadas en el corazón.

Y finalmente a mi esposo pilar fundamental, quien con su firmeza de verme culminar la carrera, demostró su paciencia y amor.

Mayra

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Formulación del problema.....	5
1.3.1. Subproblemas.....	5
1.4. Delimitación	5
1.4.1. Delimitación espacial	6
1.4.2. Delimitación temporal.....	6
1.5. Objetivos	6
1.5.1. Objetivo general.....	6
1.5.2. Objetivos específicos	6
1.6. Justificación	6
1.7. Factibilidad.....	7
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Fundamentación teórica del problema.....	8
2.1.1. Fundamentación legal.....	8
2.1.2. Fundamentación administrativa	10
2.1.3. Fundamentación tecnológica	14
2.1.4. Administración	16
2.1.5. Concepto.....	16

2.1.6. Importancia de la administración	17
2.1.7. Empresa.....	18
2.1.8. Cliente.....	19
2.1.9. Usuario.....	21
2.1.10. Atención y servicio al cliente	22
2.1.11. Archivo	22
2.1.12. Archivar.....	25
2.1.13. Recursos necesarios en la implementación de un archivo central	26
2.1.14. Documentos.....	27
2.1.15. Clasificación de los documentos.....	27
2.1.16. Tecnología	28
2.1.17. Digital.....	28
2.2. Posicionamiento teórico personal	29
2.3. Glosario de términos.....	30
2.4. Matriz categorial.....	35
CAPÍTULO III.....	36
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. Tipo de investigación	36
3.1.1. Documental.....	36
3.1.2. Campo	36
3.2. Métodos	37
3.2.1. Método inductivo.....	37
3.2.2. Método deductivo.....	37
3.2.3. Método analítico sintético.....	37
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.3.1. Encuestas	37
3.4. Población	38
3.4.1. Población 1: Clientes interno de la EPPA.	39
3.4.2. Población 2: Clientes externos de la EPAA.	39
3.5. Muestra	40
3.5.1. Muestra 1: Clientes internos de la EPAA.	40

3.5.2. Muestra 2: Clientes externos de la EPAA.	41
CAPÍTULO IV.....	42
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
4.1. Encuesta realizada a funcionarios de la empresa pública de agua potable y alcantarillado de Antonio Ante EPAA	42
4.2. Encuesta realizada a los usuarios de la empresa pública de agua potable y alcantarillado de Antonio Ante EPAA.	50
CAPÍTULO V.....	56
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1. Conclusiones	56
5.2. Recomendaciones	56
CAPÍTULO VI.....	58
6. LA PROPUESTA	58
6.1. Título de la propuesta	58
6.2. Justificación e importancia	58
6.3. Fundamentación de la propuesta.....	59
6.4. Objetivos	59
6.4.1. Objetivo general.....	59
6.4.2. Objetivos específicos	59
6.5. Ubicación sectorial y física	60
6.6. Desarrollo de la propuesta	60
6.6.1. Componentes.....	61
6.7. Impacto	81
6.8. Factibilidad.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	83
LINKOGRAFÍA.....	84
ANEXOS	86
ANEXO N° 1 Árbol de problemas	87
ANEXO N° 2 Matriz de coherencia	88
ANEXO N° 3 Encuesta realizada a funcionarios de la empresa pública de agua potable y alcantarillado de Antonio Ante EPAA	89
ANEXO N° 4 Encuesta realizada a los usuarios de la empresa pública de	

agua potable y alcantarillado de Antonio Ante EPAA.	92
ANEXO 5. Fotos	94
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	98
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	98
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	99
3. CONSTANCIAS	100
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	101
AUTORÍA.....	102

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Unidades de observación.....	5
Cuadro N° 2 Matriz categorial.....	35
Cuadro N° 3 Cuadro de funcionarios de EPAA.....	39
Cuadro N° 4 Cuadro de población de usuarios mensual del archivo.....	39
Cuadro N° 5 Cuadro de muestra de usuarios mensual del archivo.....	41
Cuadro N° 6 Manejo del archivo de la EPAA.....	42
Cuadro N° 7 Conocimiento de las técnicas de archivo.....	43
Cuadro N° 8 El sistema de documentación de archivo es.....	44
Cuadro N° 9 El despacho de la documentación es:.....	45
Cuadro N° 10 Tiempo de despacho.....	46
Cuadro N° 11 Despacho de la documentación.....	47
Cuadro N° 12 Cuidado en que la documentación no se deteriore.....	48
Cuadro N° 13 Le gustaría tener un sistema computarizado.....	49
Cuadro N° 14 Como considera el manejo del archivo.....	50
Cuadro N° 15 El sistema de archivo actual le parece:.....	51
Cuadro N° 16 Despacho de la documentación.....	52
Cuadro N° 17 Tiempo en el despacho de la documentación.....	53
Cuadro N° 18 El despacho de su documentación se realizó de manera:.....	54
Cuadro N° 19 Le gustaría contar con un sistema computarizado:.....	55
Cuadro N° 20 Capacitación.....	62
Cuadro N° 21 Informe de actividades.....	72
Cuadro N° 22 Numérico (número de trámite).....	73
Cuadro N° 23 Documentos internos (breve descripción).....	73
Cuadro N° 24 Se deberá tomar en cuenta los memorandos que tengan una sumilla inserta.....	73
Cuadro N° 25 Documentos externos (breve descripción).....	74
Cuadro N° 26 Nombre del solicitante.....	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Tipos de archivos	24
Gráfico N° 2 Clasificación de archivos por su finalidad.....	25
Gráfico N° 3 Recursos necesarios en la implementación de un archivo central	26
Gráfico N° 4 Manejo del archivo de la EPAA	42
Gráfico N° 5 Conocimiento de las técnicas de archivo	43
Gráfico N° 6 El sistema de documentación de archivo es	44
Gráfico N° 7 El despacho de la documentación es:	45
Gráfico N° 8 Tiempo de despacho	46
Gráfico N° 9 Despacho de la documentación	47
Gráfico N° 10 Cuidado en que la documentación no se deteriore	48
Gráfico N° 11 Le gustaría tener un sistema computarizado.....	49
Gráfico N° 12 Como considera el manejo del archivo.....	50
Gráfico N° 13 El sistema de archivo actual le parece:	51
Gráfico N° 14 Despacho de la documentación	52
Gráfico N° 15 Tiempo en el despacho de la documentación	53
Gráfico N° 16 El despacho de su documentación se realizó de manera:	54
Gráfico N° 17 Le gustaría contar con un sistema computarizado:	55
Gráfico N° 18 Creamos una carpeta, que de preferencia estará en el escritorio del computador a la que llamaremos EPAA	66
Gráfico N° 19 Dentro de la Carpeta EPAA, creamos tres subcarpetas....	66
Gráfico N° 20 En la Carpeta Documentos Digitales volveremos a insertar una subcarpeta indicando el año en el que trabajará	67
Gráfico N° 21 Dentro de la Carpeta con el año en curso se crearán dos subcarpetas	67
Gráfico N° 22 Informe de actividades	69
Gráfico N° 23 Filtros.....	69
Gráfico N° 24 Para la creación de la Hoja de Cálculo Excel.....	70
Gráfico N° 25 Documentos digitales	71
Gráfico N° 26 Estado	75

Gráfico N° 27 Es muy conveniente resaltar cada proceso para distinguirlos según el color.....	76
Gráfico N° 28 Anexos	77
Gráfico N° 29 Para hipervincular un documento	78
Gráfico N° 30 Una vez ubicado el archivo a hipervincular se señalará el mismo y se pone aceptar	79
Gráfico N° 31 Procedimiento para archivar en documento físico.....	80
Gráfico N° 32 Las carpetas BENE, llevarán el mismo formato de membrete.....	81

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es proporcionar los elementos básicos, técnicos, administrativos, tecnológicos y legales que permitan facilitar el Estudio de Factibilidad para Implementar el Archivo Central en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA. Para ello se efectuó inicialmente una revisión bibliográfica, evidenciándose que existió muy poca información publicada sobre el tema de la importancia del archivo central, simultáneamente se realizó varias encuestas y entrevistas al personal administrativo de la institución. El objetivo general de la encuesta era conocer si la empresa cuenta con un archivo central adecuado y confiable para el manejo de la información y la forma de cómo se administra cada uno de los documentos en las diferentes direcciones y jefaturas de la empresa. En este contexto, uno de los problemas más críticos que se presentaron en el manejo de los archivos, es el desconocimiento de la ley, reglas, procedimientos, principios y técnicas para su organización y control. La finalidad de archivar los documentos es que puedan ser consultados de manera rápida y oportuna. La organización es la clave para evitar la pérdida de tiempo, malos momentos y situaciones tensas en la institución. Con el sistema técnico y adecuado, se evitará que las personas pasen mucho tiempo frente a la persona encargada del archivo, se encontrará de manera inmediata los documentos solicitados. Con este método se logrará conservar un archivo actualizado, de fácil acceso a la información, para atender de manera eficaz a los clientes internos y externos. Las autoridades apoyan y dan la apertura de analizar las técnicas y prácticas requeridas, mismas que facilitarán el manejo del archivo, con la intención de lograr su estandarización, proveer el uso de tecnologías para la utilización y control documental. Se concluye que es importante impulsar el desarrollo de este trabajo de grado a través de un archivo computarizado dentro de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante, que garantice no solo la conservación, sino la administración adecuada de la documentación.

ABSTRACT

The main objective of this paper is to provide the basic elements, technical, administrative, technological and legal information to facilitate the implementation of a feasibility Study for the Central Archive the Water and Sewerage Public Company EPAA-Antonio Ante. At the beginning of this project it was conducted a literature review, showing that there was very little published information on the subject about the importance of having a central file storage, simultaneously surveys and interviews were conducted to the administrative staff of the institution. The overall objective of the survey was to find out whether the company has an adequate and reliable central repository for managing the information and the process to administer every document in the different offices and company headquarters. In this context, one of the most critical issues that arose in the handling of files, was the unawareness of the law, rules, procedures, principles and techniques for organization and control. The purpose of filing documents is that they can be accessed quickly and timely, organization is the key to avoid time loss, mistakes and stressful situations in the institution. With the use of an adequate technical filing system, people will not spend too much time in front of the person in charge of the file and they will have immediately their requested documents. Using this method it is possible to have an updated file with easy access to information to respond effectively to internal and external customers. The Company's authorities are opened to analyze the techniques and practices required to facilitate file management with the intention of applying them and achieving its standardization to facilitate the use of technology for controlling and using documentation. Thus, it is important to promote the development of this project through a computerized file system within the Central Archive at the Water and Sewage Public Company EPAA-Antonio Ante, to ensure not only the preservation, but also the proper administration of documents.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre la IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA COMPUTARIZADO DE ARCHIVO COMO PROPUESTA, PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TRABAJO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANTONIO ANTE, el cual está diseñado de acuerdo al esquema que exige la Universidad Técnica del Norte.

PRIMER CAPÍTULO.- Detalla el problema y sus antecedentes, la factibilidad, la delimitación tanto espacial como temporal, sus unidades de observación, objetivos generales, específicos 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 se encuentra el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios y funcionarios de la EPAA, que tiene relación directa con el archivo.

QUINTO CAPÍTULO.- Se refiere a las conclusiones y recomendaciones, 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.

SEXTO CAPÍTULO.- Se refiere a la propuesta que consta de la Implementación de un Sistema de Archivo Computarizado, para la optimización del trabajo de la EPAA.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANTONIO ANTE EPAA, brinda servicios de agua potable y alcantarillado a la población del cantón Antonio Ante, proyectándose siempre a la satisfacción del cliente.

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Antonio Ante, EPAA, se creó el 7 de Noviembre de 2011, mediante Ordenanza aprobada por el Concejo, teniendo como objetivo, mejorar la calidad de servicios de agua potable, alcantarillado y servicios complementarios que presta a la colectividad. Dicha ordenanza, en su transitoria segunda establece como período de transición, para la organización y pleno funcionamiento de la empresa, un plazo no mayor de dos años, desde la fecha de su aprobación.

Es una entidad pública con presupuesto propio y con autonomía administrativa y financiera, la empresa dota del servicio de agua potable al 85% de la población del cantón, el alcantarillado en la ciudad supera el 80% y el 70% en las parroquias, la empresa tiene 10.500 usuarios en el cantón.

Su objetivo es disponer de un sistema de agua potable que garantice cantidad y calidad durante las 24 horas de servicio y 100 por ciento de cobertura a todo el cantón.

Además, esta institución al ser dependiente del estado, es una empresa empeñada en lograr que la administración de los recursos económicos y financieros se realice con el 100 por ciento de agilidad y

transparencia, renovando el compromiso de servicio y calidad a la ciudadanía.

1.2. Planteamiento del problema

Al iniciar esta investigación y luego de realizar un diagnóstico de la situación actual de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, se determinó que, está aún sigue trabajando con el archivo manual, lo que ocasiona el retraso de las actividades administrativas, y por ende la demora en los trámites, así como también la atención inadecuada al usuario, por la dificultad para acceder en forma inmediata a la documentación y localización de solicitudes, obstaculizando la prestación de un servicio eficiente, ágil y oportuno, lo que hace urgente, crear un sistema informático, acorde con el avance tecnológico del mundo actual.

Existen algunas causas para que el archivo informático de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, no se haya implementado, como son: la despreocupación de los Directivos que han pasado por esta institución, poco o ninguna gestión han realizado ante los organismos del Estado para conseguir un incremento presupuestario que permita implementar su infraestructura, equipamiento, y más necesidades de la Institución, esta falta de recursos económicos ha ocasionado un retraso en el avance tecnológico, como también, una insuficiente capacitación de los funcionarios administrativos.

Por ser una institución dedicada al servicio al usuario, su archivo está conformado por un sin número de documentación de diferente índole, por mencionar: solicitudes de nuevos servicios, solicitudes para arreglo de daños, solicitudes para certificaciones de factibilidad de servicios, entre otras, mismas que requieren ser automatizadas de manera urgente, ya que estas se realizan en los diferentes departamentos que tiene la institución. Con esta técnica será más efectivo y ágil, el trámite que realiza el usuario.

Para analizar estos aspectos se deberá tomar en cuenta, al elemento fundamental de una empresa, que es el talento humano, con sus fortalezas y debilidades. Por medio de la comunicación entre el Talento Humano se da la transformación de ideas que dependen mucho de su formación profesional, intelectual y por su puesto de capacitación, para alcanzar un nivel óptimo y conseguir los objetivos a los que se quiere llegar.

Es importante mantener un plan de capacitación anual, por cuanto permitirá actualizar las técnicas y reglas para el correcto manejo del archivo central computarizado; el personal que se encuentre al frente de estas actividades deberá contar con el perfil requerido para dar cumplimiento con las normas y reglamentos de la Ley del Sistema Nacional de Archivo; para el manejo del archivo central computarizado, es importante que se considere a personas con actitudes y aptitudes idóneas para la conservación y custodia de los documentos, ya que en la empresa últimamente se ha evidenciado un crecimiento en toda la estructura organizacional, por lo que amerita la creación urgente del departamento del Archivo Central Computarizado.

Además es imprescindible dar cumplimiento al Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivo del Ecuador en su artículo:

Art. 1.- Finalidades.- El Sistema Nacional de Archivos tiene por finalidad:

- a) La buena conservación, incremento y administración del Patrimonio Documental del Estado;**
- b) La organización y uso adecuado de los archivos que contengan documentos de importancia cultural; y**
- c) El impulso a la investigación y desarrollo de la formación y capacitación archivista.**

1.3. Formulación del problema

Una vez que se ha detectado la problemática, se permite establecer el problema.

¿La funcionalidad del archivo es óptimo para satisfacer las necesidades del cliente interno y externo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA?

1.3.1. Subproblemas

- ¿Qué servicio presta el actual archivo a los funcionarios y usuarios de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA?
- ¿Existen dificultades y falencias en la forma de archivar en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA?
- ¿Cómo un sistema de archivo computarizado mejorará la calidad de atención en esta institución?

1.4. Delimitación

Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA

Cuadro N° 1 Unidades de observación

Personal de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA	Nro.
Directorio	3
Gerencia General	1
Jefes Departamentales	6
Técnicos	3
Secretarias	2
Departamento de Archivo	1
Bodega	1
TOTAL	17

1.4.1. Delimitación espacial

Departamento de Documentación y Archivo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA.

1.4.2. Delimitación temporal

La investigación se la realizó durante el periodo: marzo a junio del 2014

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer la funcionalidad del archivo actual de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, mediante la recopilación y tabulación de información para determinar el grado de satisfacción del cliente interno y externo de este modo establecer estrategias que mejoren su funcionalidad con la aplicación de un sistema de archivo computarizado.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la funcionalidad del archivo actual de la EPAA.
- Establecer estrategias que permitan mejorar las condiciones del archivo actual.
- Elaborar una propuesta para la implementación de un sistema computarizado de archivo, mismo que organice adecuadamente todos los trámites utilizando tecnología actual.
- Socializar la propuesta a los Directivos de la EPAA para su implementación.

1.6. Justificación

Al no existir un sistema adecuado y actualizado para archivar documentos y a medida que la Empresa Pública de Agua Potable y

Alcantarillado de Antonio Ante EPAA va en crecimiento, y se incrementa la cantidad de documentación, es necesario proponer la creación de un sistema adecuado computarizado de archivo, para mejorar el manejo de la documentación.

Se ha seleccionado este problema de investigación, que se relaciona con una necesidad indispensable y está acorde con los conocimientos adquiridos en la Carrera, además es justificable también la realización de esta investigación toda vez que, la Universidad Técnica del Norte exige legalmente a los egresados (as) de una carrera la realización de un trabajo de grado y su respectiva defensa frente a un Tribunal como requisito previo para la obtención del título respectivo.

Proponer un sistema computarizado de archivo permite realizar cambios significativos y sustanciales en la efectividad de la atención al cliente tanto interno como externo en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, porque aportaremos con ideas que servirán a directivos, personal administrativo entre otros, para facilitar su manejo y atención al usuario con eficiencia y eficacia.

1.7. Factibilidad

La presente investigación será factible gracias a la gentil colaboración de la Gerente General de EPAA, para la realización de las actividades respectivas de la investigación, se cuenta con la bibliografía precisa, recursos materiales, técnicos, humanos, así como también los conocimientos adquiridos durante la carrera, lo que permitirá un servicio eficiente en el trámite de solicitudes.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación teórica del problema

2.1.1. Fundamentación legal

Es importante y necesario que en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, se conozca lo prioritario, referente a las normas vigentes de Archivo, porque la investigación que se realizará en la institución, permitirá explicar las inquietudes sobre la normativa para la tenencia y manejo de documentación institucional a nivel general y que los documentos existentes en las instituciones públicas, pertenecen al Estado Ecuatoriano, según lo determina la Ley del Sistema Nacional de Archivos , que en su parte pertinente dice:

“Art. 1.- Constituye Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos que sirvan de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole”.

El párrafo quinto del mismo cuerpo legal de los archivos públicos y privados dice:

Art. 13.-“Los archivos del país se clasificarán en: archivos intermedio o temporal y archivo permanente”

Art. 14.- “Son archivos activos aquellos cuya documentación se considera la utilización frecuente y con 15 años o menos de existencia”.

Art. 15.- “El archivo intermedio es aquel que procesa temporalmente la documentación que tenga más de 15 años de las instituciones del sector público”.

Asimismo, la enunciada Ley tiene su Reglamento que es el instrumento que permite su aplicabilidad, mismo que en su parte pertinente dice:

Art. 22.- “Las entidades del sector Público y privado así como las personas particulares que posean o custodien materia que pueda ser considerado parte del Patrimonio del Estado para efectos del Registro de que se habla esta Ley, informarán obligatoriamente de su tenencia a la Inspectoría General de Archivos”.

Art. 23.- “El Consejo Nacional de Archivos, podrá proporcionar ayuda técnica y económica a los particulares que posean documentos que formen o pudieren formar parte del Patrimonio Documental del Estado y que la requieran para su conservación y organización adecuada, igual ayuda se proporcionará al propietario de tales documentos, cuando éste facilite su custodia para estudio o investigación”.

Para efecto, existen una serie de instrumentos legales que tienen que ver con la aplicabilidad de normas jurídicas en archivo, entre otras:

- Ley del Sistema Nacional de Archivos
- Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivos
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
- Instructivo sobre Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos (Consejo Nacional de Archivos) y otros.

2.1.2. Fundamentación administrativa

Teoría de las Relaciones Humanas

La fundamentación administrativa se basa en cuatro puntos principales que son PLANIFICAR, ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR, optimizando los recursos necesarios y hacer las cosas de mejor manera.

Según URIBE, Alfredo (2005) “La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración” (pág.23.)

La fundamentación administrativa pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en la cual la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador.

La teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

Para URIBE, Alfredo (2005), las principales causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son:

- Necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida. En este sentido, la teoría de las relaciones humanas se convirtió en un movimiento dirigido a la democratización de los conceptos administrativos.

- El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, en especial la psicología y la sociología, así como su creciente influencia intelectual y sus primeros intentos de aplicación a la organización industrial. Las ciencias humanas vinieron a demostrar, de manera gradual, lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.
- Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kart Lewin, fueron esenciales para el humanismo en la administración. Elton Mayo es considerado el fundador de la escuela; Dewey, indirectamente, y Lewin, de manera más directa, contribuyeron bastante a su concepción. De igual modo, fue fundamental la sociología de Pareto.” (pág. 27-28).

El comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. En general, los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, si no como miembros de grupos. La teoría clásica no llegó a percibir que el comportamiento de los empleados está influenciado por las normas y los valores de los grupos sociales en que participan. Kurt Lewin verificó posteriormente que el individuo se resistirá al cambio para no apartarse de los parámetros del grupo, en tanto éstos permanezcan inmodificables.

Debido a que el poder del grupo para provocar cambios en el comportamiento individual es muy grande, la administración no puede tratar a los trabajadores individualmente, como si fueran átomos aislados, sino como miembros de grupos de trabajo, sujetos a las influencias sociales de estos grupos. Los trabajadores no reaccionan como individuos aislados frente a la administración, a sus decisiones, normas, recompensas y castigos, sino como miembros de grupos sociales cuyas actitudes se hallan influenciadas por códigos de conducta grupal. Es la teoría del control social sobre el comportamiento. La amistad y los grupos sociales de los trabajadores poseen significado trascendental para la organización y, por lo tanto, deben ser considerados los aspectos importantes en la teoría de la administración. La teoría de las relaciones humanas contrapone el

comportamiento social del trabajador al comportamiento mecánico propuesto por la teoría clásica, basado en la concepción atomística del hombre.

Enfoque humanístico

En estos momentos de cambio acelerado y énfasis en la globalización y la cultura de la calidad y el servicio al cliente, para los estudiosos de la administración no deja de ser frustrante el comprobar que aún persista, en numerosas organizaciones, la aplicación de modelos rígidos y mecanicistas incompatibles con las principales variables, tanto de su entorno, como de su cultura, procesos o estructuras organizacionales particulares, y que, en la mayoría de los casos, están en franca contradicción con los supuestos que dichos modelos sustentan. Solo el conocimiento basado en un estudio serio y fundamentado de los modelos propuestos, así como de las condiciones particulares de cada organización, puede ofrecer una buena opción para discriminar, con mesura e inteligencia, la utilización de los más adecuados.

Según URIBE, Alfredo (2005),“El enfoque humanístico promueve una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa: si antes el énfasis se hacía en la tarea por parte de la administración científica y en la estructura organizacional por parte de la teoría clásica de la administración , ahora se hace en las personas que trabajan o participan en las organizaciones. En el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos” (Pág. 56).

El enfoque humanístico aparece con la teoría de las relaciones humanas en los Estados Unidos, a partir de la década de los años treinta. Su nacimiento fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, principalmente de la psicología, y en particular de la psicología del trabajo, surgida en la primera década del siglo XX, la cual se orientó principalmente hacia dos aspectos básicos que ocuparon otras tantas etapas de su desarrollo:

Análisis del trabajo y adaptación del trabajador al trabajo. En esta primera etapa domina el aspecto meramente productivo. El objetivo de la psicología del trabajo o psicología industrial, para la mayoría era la verificación de las características humanas que exigía cada tarea por parte de su ejecutante, y la selección científica de los empleados, basada en esas características. Esta selección científica se basaba en pruebas. Durante esta etapa los temas predominantes en la psicología industrial eran la selección de personal, la orientación profesional, los métodos de aprendizaje y de trabajo, la fisiología del trabajo y el estudio de los accidentes y la fatiga.

Adaptación del trabajo al trabajador. Esta segunda etapa se caracteriza por la creciente atención dirigida hacia los aspectos individuales y sociales del trabajo, con cierto predominio de estos aspectos sobre lo productivo, por lo menos en teoría. Los temas predominantes en esta segunda etapa eran el estudio de la personalidad del trabajador y del jefe, el estudio de la motivación y de los incentivos de trabajo, del liderazgo, de las comunicaciones, de las relaciones interpersonales y sociales dentro de la organización.

No hay duda de lo valiosa que fue la contribución de la psicología industrial en la demostración de las limitaciones de los principios de administración adoptados por la teoría clásica. Además, las profundas modificaciones ocurridas en los panoramas social, económico, político y tecnológico contribuyeron con nuevas variables al estudio de la administración.

www.monografias.com › Administración y Finanzas › Recursos Humanos... de las relaciones humanas (también conocida como escuela humanística.... Alfredo Jorge Uribe...

2.1.3. Fundamentación tecnológica

Teoría del Conectivismo

“El conectivismo es la interacción de principios explorados por las teorías de caos, redes complejidad y auto-organización. El aprendizaje “es un proceso que ocurre al interior de ambientes difusos de elementos centrales cambiantes que no están por completo bajo control del individuo”. (Siemens, 2004, pág. 6)

La teoría del conectivismo es muy importante en la investigación ya que aportó con conocimientos en base al aprendizaje, porque permite tener la habilidad de poder diferenciar entre una información importante y no importante. También induce a tener una habilidad crítica para discernir cuando una nueva información afecta en decisiones que se haya tomado con anterioridad.

En la actualidad ha dado un gran impacto el conectivismo en el mundo académico presencial. Impacto que ha venido determinado en parte, por la difusión de los entornos virtuales 2.0. Es por esto que motivo dicen que se puede residir fuera del ser humano por ejemplo, dentro de las organizaciones, éstas ya sean con fin o sin fin de lucro y en las bases de datos permitiendo avanzar cada vez más el estado del conocimiento.

Principios del conectivismo según: (Siemens, 2004, pág. 7)

- El aprendizaje y el conocimiento dependen de la diversidad de opiniones.
- El aprendizaje es un proceso de conectar nodos o fuentes de información especializados.
- El aprendizaje puede residir en dispositivos no humanos.
- La capacidad de saber más crítica que aquello que se sabe en un momento dado.
- La alimentación y mantenimiento de las conexiones necesarias para facilitar el aprendizaje continuo.
- La habilidad de ver conexiones entre áreas, ideas y conceptos es una habilidad clave.
- La actualización (conocimiento preciso y actual) es la intención de todas las actividades conectivistas de aprendizaje.
- La toma de decisiones e, en si misma, un proceso de aprendizaje.
- El acto de escoger que aprender y el significado de la información que se recibe, es visto a través del lente de una realidad cambiante. Una decisión correcta hoy, puede estar equivocada mañana debido a alteraciones en el entorno informativo que afecta la decisión.

“El vertiginoso desarrollo que han tenido las tecnologías de información, han modificado las formas de comunicarse del ser humano dentro de la sociedad. Particularmente han influido en la educación, pues están modificando las formas de aprender y por tanto las formas de enseñar, lo cual implica un enorme desafío para la escuela, los docentes y estudiantes”. (Escudero Yarena, 2007, pág. 67)

El acelerado crecimiento de las nuevas tecnologías de comunicación han modificado la forma de comunicarse e interactuar entre la sociedad.

En particular han influido en gran parte en la educación ya que están modificando la forma de aprender, enseñar y evaluar los conocimientos, lo

cual involucra un desafío enorme para la escuela tradicionalista, docentes y sobretodo estudiantes porque ellos necesitan enseñanza acorde a los requerimientos de su época o sociedad

“Las nuevas tecnologías de información y comunicación, no son en sí los aparatos como teléfono celular, el fax o la computadora, sino todas aquellas tecnologías que permitan producir, adquirir, guardar, transformar, comunicar y representar la información”.
(Escudero Yerena, 2007, pág. 69)

2.1.4. Administración

La efectiva administración permite asegurar la eficiencia y eficacia de una empresa contribuyendo a su crecimiento y buen desempeño, por ello es trascendental que conozcamos aspectos fundamentales e importantes que garantizaran la efectividad de la administración:

2.1.5. Concepto

El significado de la administración se desarrolla a través de diversas teorías de varios autores detallados a continuación:

“Administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente donde individuos que trabajan juntos en grupos, cumplan metas específicas de manera eficiente”. (Koontz, Harold; Weihrich, Heinz ; Cannice, Mark;, 2008, pág. 4)

“La administración es la dirección racional de las actividades de una organización, ya sea lucrativa o no, en dirección y control de las actividades separadas por la división del trabajo que ocurren dentro de la organización”. (Chiavenato, 2006, pág. 2)

“La administración es el proceso de alcanzar metas trabajando con y por medio de la gente y de otros recursos de la organización”
(Certo, 2001, pág. 6)

Después de conocer los conceptos de varios autores se puede determinar que la administración es un proceso que consiste en planear, organizar, direccionar y controlar a toda la organización, con el fin de alcanzar sus objetivos y metas para que de este modo pueda lograr ser más competitiva y efectiva dentro del mercado.

2.1.6. Importancia de la administración

Es trascendental conocer como la administración influye las empresas, es por ello que citaremos a continuación diversas teorías acerca de la importancia de la administración:

“La administración es fundamental en la conducción de la sociedad moderna; no es un fin en sí misma sino un medio de lograr que las cosas se realicen de mejor manera, al menor costo y con la mayor eficiencia y eficacia (Chiavenato, 2006)”

“La administración es importante en cualquier escala de utilización de recursos para realizar objetivos de índole individual, familiar, grupal, organizacional o social”. (Amaru Maximiano, 2009, pág. 6)

Administrar es decidir con anticipación lo que se quiere lograr y el cómo se lo va a lograr, para luego, utilizar los recursos disponibles y ejecutar las actividades planificadas con la finalidad de lograr los objetivos o metas establecidos, haciendo lo que debe hacerse con la menor cantidad de recursos posible. (Chiavenato, 2006, pág. 5)

Una vez analizados los conceptos antes mencionados se puede concluir que la importancia de la administración radica en que se encuentra presente en todas partes y dentro de todos los ámbitos de nuestras vidas, permitiendo que las actividades se realicen con mayor efectividad para poder llegar a un fin determinado.

2.1.7. Empresa

1. Concepto

Constituye de gran importancia conocer la definición de la empresa, ya que constituye el núcleo económico y social de toda actividad que se realice en el mercado, es por ello que a continuación se cita varios de sus significados:

“La empresa es la unidad económica de producción encargada de combinar los factores o recursos productivos, trabajo, capital y recursos naturales, para producir bienes y servicios que después se venden en el mercado”. (Bustamante, 2002, pág. 1)

“Es una unidad productiva dedicada y organizada para la explotación de una actividad económica”. (FUNDACIÓN ANDRÉS ARBOLEDA, 2005, pág. 1)

“Es una unidad productiva dedicada y agrupada para desarrollar una actividad económica y tienen ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la constitución continua de empresas”. Amaru Maximiano, 2009, pág. 12)

Se puede concluir que la empresa es la unidad económica y productiva encargada de combinar un conjunto de factores de producción, con la finalidad de producir bienes y servicios para los clientes, con un fin de lucro o no.

2. Empresas públicas

Según el pensamiento de varios autores las empresas públicas son:

“Son empresas creadas por el gobierno para prestar servicios públicos. Son aquellas entidades que pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios. Se crean mediante un decreto del Ejecutivo, para la

realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica. (RICHARD, 2011, pág. 1)”

“Las empresas públicas son de propiedad estatal, o con participación estatal mayoritaria, en cualquiera de sus niveles de descentralización”. (OCEANO/CENTRUM, 2010, pág 122)

“Empresa cuyo capital, en su totalidad o en su mayoría, es propiedad del Estado, de una Comunidad Autónoma o de una Corporación Local. Tienen también la consideración de empresas públicas las sociedades mercantiles con mayoría de capital privado cuya dirección y control es responsabilidad de los poderes públicos que tienen la facultad legal de nombrar la mayoría de los miembros de su Consejo de Administración. FUNDACIÓN ANDRÉS ARBOLEDA, 2005, pág. 1)”

En conclusión las empresas públicas son propiedad del gobierno con el fin de prestar servicios públicos, poseen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propio y es responsabilidad de los poderes público su administración, manejo y control.

2.1.8. Cliente

1. Concepto

Cliente es:

"Es aquella persona que solicita (sin comprar) un servicio". (Mauricio , 2010, pág. 1)

“Es tanto para los negocios y el marketing como para la informática un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra”. (Diccionario ABC, 2008, pág. 56)

En síntesis cliente es la persona que demanda un bien o servicio sin que pueda ser usuario o no de los mismos, con el fin de satisfacer una necesidad o requerimiento.

2. Tipos de clientes

Existen dos tipos de clientes los actuales y los potenciales descritos cada uno a continuación:

3. Clientes actuales

Para algunos autores los clientes actuales son:

“Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de clientes es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado. (Thompson, 2012, pág. 1)”

“Son aquellos que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente”. (OCEANO/CENTRUM, 2010, pág. 67)

En conclusión los clientes actuales constituyen las personas que hacen compras a la empresa de forma periódica y que no constituyen clientes potenciales puesto que su compra es realizada de manera efectiva y real.

4. Clientes potenciales

Los clientes potenciales para la empresa son concebidos desde el pensamiento de varios autores:

“Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros. (Thompson, 2012, pág. 1)

Permite nombrar al sujeto que, de acuerdo a un análisis de mercado o estudio de marketing, podría convertirse en comprador, consumidor o usuario de un producto o servicio determinado. La potencialidad, en este caso, refiere a una conducta que todavía no se concretó. (Diccionario ABC, 2010, pág 1)”

Es decir los clientes potenciales son aquellos que no realizaron las compras en la empresa pero son considerados como futuros clientes, es decir que en algún momento van a requerir realizar una compra determinada en la empresa.

2.1.9. Usuario

Existen varios conceptos de diversos autores acerca del usuario para la empresa a continuación varios de ellos:

“Es el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular”. (Diccionario ABC, 2010, pág 1)

“Procede del latín usuarius, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público” (OCEANO/CENTRUM, 2010, pág 436)

Una vez analizadas las definiciones antes mencionadas se puede concluir que el usuario es la persona que usa o utiliza un servicio o un producto que ofrece una determinada empresa.

2.1.10. Atención y servicio al cliente

La buena atención y servicio al cliente es fundamental en toda organización o empresa es por ello que se debe conocer su significado detallado a continuación:

“El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes”. (OCEANO/CENTRUM, 2010, pág 24)

“Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”. (Diccionario ABC, 2008, pág. 34)

Por ende la atención y servicio al cliente constituye un conjunto de actividades para interrelacionarse con los clientes y de este modo se asegure su plena satisfacción.

2.1.11. Archivo

El término archivo se define a continuación:

“Acción de guardar los documentos o papeles de la empresa”. (González, 2015, pág. 1)

“El término archivo (latín archīvum) se usa comúnmente para designar a un conjunto ordenado de documentos”. (OCEANO/CENTRUM, 2010, pág. 45)

“Un archivo es un elemento de información conformado por un conjunto de registros. Estos registros a su vez están

compuestos por una serie de caracteres”. (Diccionario ABC, 2008, pág. 39)

“Conjunto de documentos recibidos o elaborados por una persona física o moral, pública o privada y destinados por su naturaleza a conservarse por dicha persona”. (Elsevier, 2012, pág. 1)

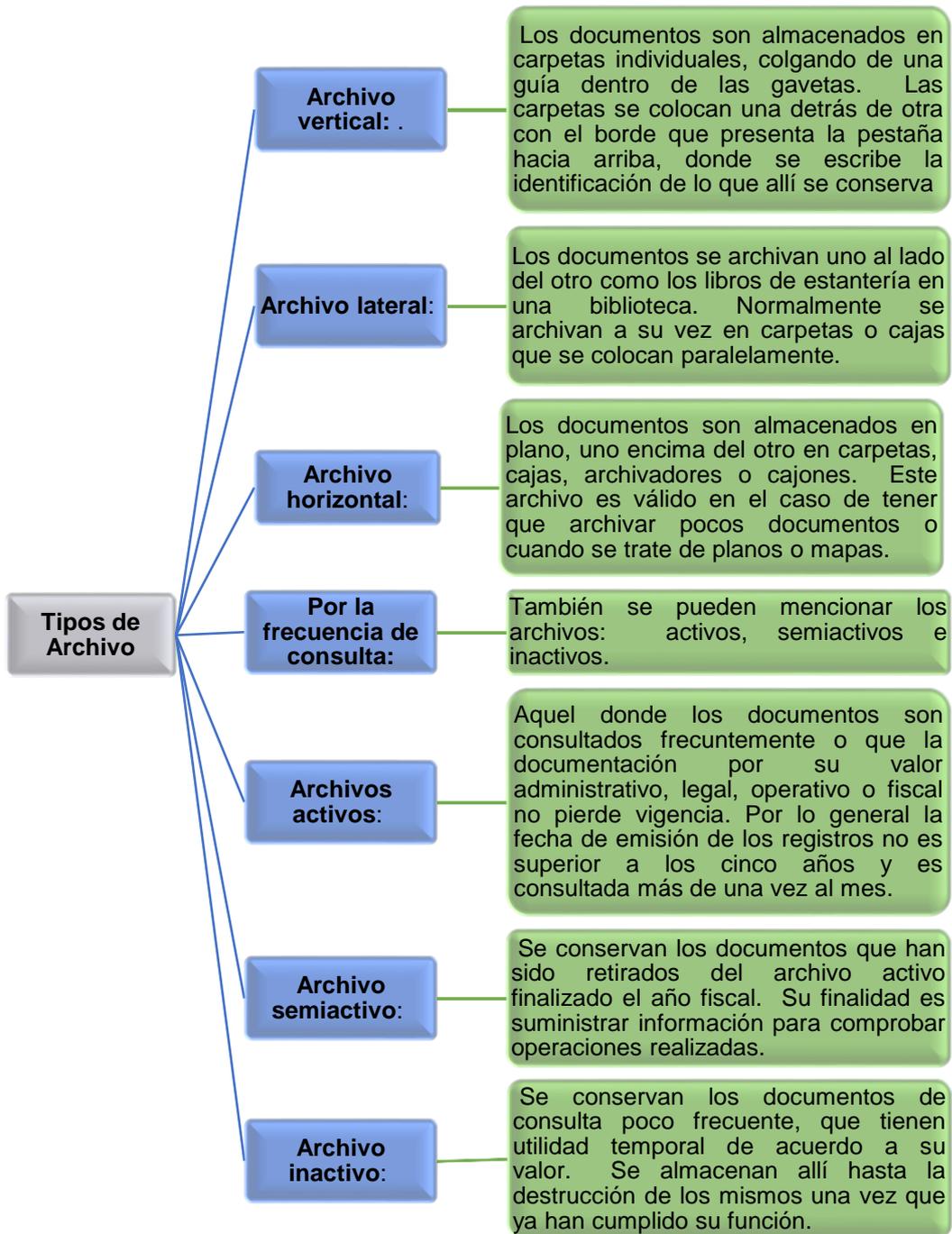
Luego de haber comprendido los conceptos antes enunciados se puede concluir que un archivo corresponde a llevar un conjunto ordenado de documentos o papeles de la empresa.

1. Tipos de archivos

2. Clasificación de los archivos por su forma

Existen diversos tipos de archivos que se detallan a continuación según el pensamiento de Maximiliano, 2013, pág. 1:

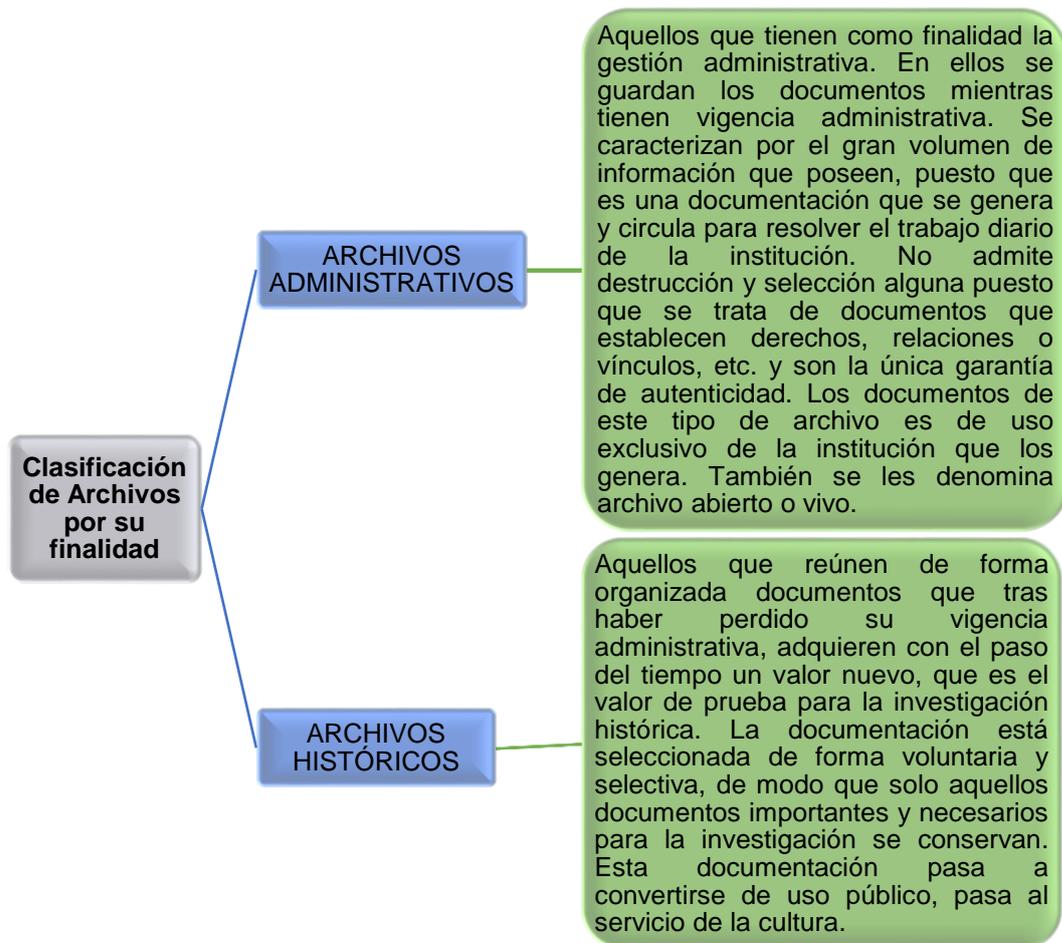
Gráfico N° 1 Tipos de archivos



3. Clasificación de archivos por su finalidad

Los archivos se clasifican por su finalidad según el pensamiento de Elsevier, 2012, pág. 1 en:

Gráfico N° 2 Clasificación de archivos por su finalidad



2.1.12. Archivar

A continuación se presentan diferentes definiciones de archivar:

“Labor de guardar en forma ordenada y sistemática, los documentos o papeles de una oficina, de cualquier institución u empresa con el fin de poder localizarlo con rapidez y exactitud”. (González, 2015, pág. 1)

“Acción, actividad de guardar documentos, textos o cualquier otro tipo de información en un archivo, o en su defecto en un archivador.” (Diccionario ABC, 2010, pág. 1)

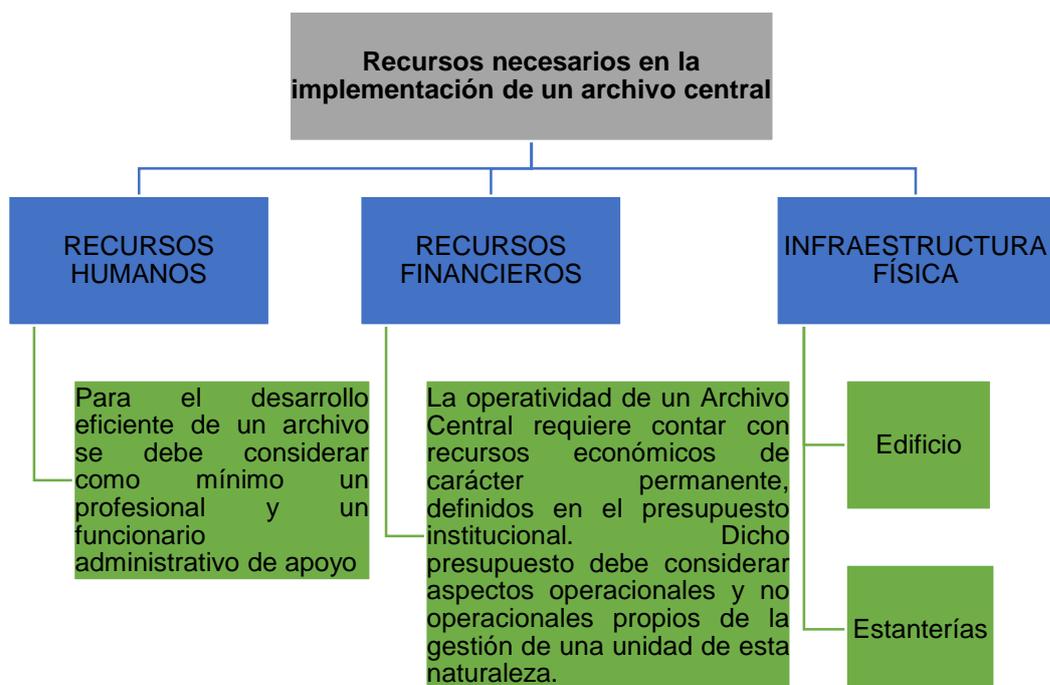
La palabra archivar designa a la acción, actividad de guardar documentos, textos o cualquier otro tipo de información en un archivo, o en su defecto en un archivador. (Elsevier, 2012, pág. 1)

En conclusión archivar es guardar la documentación, textos o cualquier otro tipo de información de manera ordenada con el fin de poder localizarlo con rapidez y exactitud.

2.1.13. Recursos necesarios en la implementación de un archivo central

Según el pensamiento de (Ortiz Castro, 2012,pág 11) los recursos para la implementación del archivo son:

Gráfico N° 3 Recursos necesarios en la implementación de un archivo central



2.1.14. Documentos

Un documento es:

“Una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia.” (CRUZ NAVAS, 2011, pág. 1).

"Todo escrito que sirve de prueba o información"
(OCEANO/CENTRUM, 2010, pág. 126).

“Toda información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo”.
(Elsevier, 2012, pág. 1)

En conclusión los documentos constituyen un escrito acerca de un suceso hecho, entre otros que contribuye para comprobar o acreditar algo.

2.1.15. Clasificación de los documentos

Los documentos se clasifican en:

1. Tipo documental simple

El concepto más idóneo para el actual estudio es:

“Formado por un solo tipo documental, cuyo contenido mantiene una unidad de información. Ejemplos: el oficio, la carta, el memorando, un libro de registro, un libro de caja, recibo, etc”.
(CRUZ NAVAS , 2011, pág.1)

El tipo documental simple corresponde a una carta, un memorando, etc.

2. Tipo documental compuesto

Existen varias definiciones de tipo documental compuesto un de ellas es:

“Formado por dos o más tipos documentales que se sustentan entre si y cuyo contenido mantiene una unidad de información. Se le conoce comúnmente como "expediente". Ejemplos: el comprobante de pago, trámites para licencias”. (CRUZ NAVAS , 2011, pág.1)

En síntesis el tipo documental compuesto corresponde a un comprobante de pago, etc.

2.1.16. Tecnología

Varios autores definen a la tecnología como:

“Conjunto de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad”. (Diccionario ABC, 2010, pág. 1)

“Conjunto ordenado de instrumentos, conocimientos, procedimientos y métodos aplicados en las distintas ramas industriales”. (Chin Rosado , 2013, pág.1)

La tecnología es un conjunto de instrumentos ordenados que facilitan la satisfacción del cliente.

2.1.17. Digital

El concepto de la palabra digital se expone a continuación:

“Es aquello relativo a los dedos (las extremidades de las manos y los pies del ser humano). El concepto, de todas formas, está estrechamente vinculado en la actualidad a la tecnología y la informática para hacer referencia a la representación de información de modo binario (en dos estados). (Diccionario ABC, 2010, pág. 1)”

Se usa comúnmente para referirse a todos aquellos sistemas que representan, almacenan o usan la información en sistema binario, esto es, a casi todos los aparatos electrónicos e informáticos que nos rodean actualmente". (OCEANO/CENTRUM, 2010, pág. 133)

Es decir digital hace referencia a sistemas informáticos que almacenan información de modo binario.

2.2. Posicionamiento teórico personal

La presente investigación está de acuerdo con la teoría Tecnológica en el sistema de archivo, debido a que el manejo y su tramitación es más rápida y beneficiosa, porque los resultados que se obtiene gozan de confiabilidad, así la ejecución del trabajo no solo de la secretaria será más ágil y rápido, logrando un desempeño favorable; de igual forma lo será para todo el personal de cada departamento de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAA, así como sus usuarios y comunidad en general, la atención se volverá mucho más eficiente y efectiva.

Teóricamente, se expresa que el manejo de archivos a nivel departamental es muy fundamental para la gestión adecuada de los documentos, a fin de establecer como la teoría se enlaza con la práctica a nivel de empresas públicas, en donde el manejo se lo tiene que hacer de una forma técnica y con miras a lograr mayor efectividad y eficiencia de la documentación, brindando con ello una mejor atención al usuario que acude a realizar un trámite en dicho departamento de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAA.

En el diagnóstico preliminar realizado en el marco de gestión y administración de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, se determinó que no existe el archivo central entre los actores internos, ya que cada departamento tiene su propio archivo, por lo que es necesario la implementación del archivo central para

un mejor servicio, con el fin de que la empresa se beneficie a futuro y preste las facilidades necesarias y un servicio de calidad a los usuarios, tanto internos como externos.

La base teórica se sostiene en varios elementos:

- El archivo central será un solo departamento
- La capacitación permanente permitirá un trabajo ágil y oportuno.
- El archivo central se ubicará en un espacio físico que cumpla las normas técnicas.
- La documentación será manejada por personal que cumpla el perfil requerido.
- Con la implementación del archivo central en la EPAA, tendrá un mejor control de la documentación existente.
- El mejoramiento continuo en el manejo del archivo, optimizará tiempo y recursos.

2.3. Glosario de términos

Los términos más utilizados en el desarrollo del tema son:

Clasificación: Conjunto o lista ordenada de personas o cosas.

Archivar: Guardar ordenadamente documentos, fichas, fotografías u otras cosas en un lugar adecuado.

Método: Modo ordenado de proceder para llegar a un resultado o fin determinado, especialmente para descubrir la verdad y sistematizar los conocimientos.

Registros: Estructura de datos formada por uno o más elementos denominados campos y estos pueden estar compuestos a su vez por subcampos.

Campo: Lo conforman cada uno de los diferentes datos que constituyen un registro lógico.

Epistemología: Doctrina de los documentos y métodos del conocimiento científico,

Manual de Uso: Guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa.

Tecnología: Conjunto de teorías y técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.

Pionera: Persona que da los primeros pasos en alguna actividad humana.

Competitividad: Capacidad de competir.

Modernizar: Hacer que algo o alguien pase a ser moderno.

Pluricultural: Perteneciente o relativo a varias cultural.

Pluriétnica: Perteneciente o relativo a varias naciones, razas o etnias.

Eficaz: Competente que logra efectuar sus propósitos. Cumple con los objetivos planteados.

Eficiente: Competente que logra efectuar sus propósitos. Cumple con los objetivos planteados, pero optimizando los recursos.

Efectivo: Competente que logra efectuar sus propósitos. Cumple con los objetivos planteados, pero optimizando los recursos y además satisfaciendo las necesidades de un cliente.

Archivo: El término se utiliza para nombrar al conjunto ordenado de documentos que una sociedad, una institución o una persona elabora en el marco de sus actividades y funciones.

Archivo Central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

Clasificación Documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

Conservación de documentos: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

Depuración: Operación dada en la fase de organización de documentos, la cual permite retirar aquellos documentos que no tienen valores primarios ni secundarios para su posterior eliminación.

Descripción documental: Fase del proceso de organización documental que consiste en el análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, cuyo resultado son los instrumentos de descripción y de consulta.

Eliminación documental: Actividad de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.

Fondo documental: Conjunto de documentos producidos por una persona natural o jurídica en el desarrollo de sus funciones o actividades.

Guía: Instrumento de consulta que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos indicando sus características fundamentales, como organismos que originan secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación.

Índice: Instrumento de consulta en el que se registran, alfabética o numéricamente, términos onomásticos entre otros, acompañados de referencias para su localización.

Inventario documental: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

Legajo: Conjunto de documentos atados o empastados para facilitar su manipulación.

Muestreo: Técnica estadística aplicada en la selección documental, con criterios cuantitativos y cualitativos.

Normalización archivística: Actividad colectiva encaminada a unificar criterios en la aplicación de la práctica archivística.

Ordenación documental: Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

Organización de archivos: Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales.

Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución realiza para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

Sistema integrado de conservación: Conjunto de estrategias y procesos de conservación que aseguran el mantenimiento adecuado de los documentos, garantizando su integridad física y funcional en cualquier etapa del ciclo vital.

Trámite de documentos: Recorrido del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Unidad de conservación: Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos; las carpetas, las cajas, los libros o tomos.

2.4. Matriz categorial

Cuadro N° 2 Matriz categorial

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES
Diagnosticar la funcionalidad del archivo actual de la EPAA.	Archivo de la EPAA.	<p>Manejo del archivo</p> <p>Despacho de la documentación</p> <p>Tiempo del despacho de la documentación</p> <p>Estado del Archivo Actual</p>
Establecer estrategias que permitan mejorar las condiciones del archivo actual.	Estrategias de Mejora	<p>Técnicas de Archivo</p> <p>Sistema de documentación</p> <p>Cuidado de la documentación</p>
Elaborar una propuesta para la implementación de un sistema computarizado de archivo, mismo que organice adecuadamente todos los trámites y todo esto acorde a la tecnología actual.	Sistema computarizado	<p>Sistema computarizado</p> <p>Sistema de Archivo</p>
Socializar la propuesta a los Directivos de la EPAA para su implementación	Implementación del archivo	<p>Aceptación del sistema computarizado</p> <p>Adaptación al nuevo sistema</p>

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación actual pretende solucionar un problema sustancial en el manejo del Archivo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante, EPAA, por lo que con los resultados obtenidos permitirán analizar el tiempo, el servicio y la agilidad que tiene esta institución, en el procesamiento de los trámites que ingresan diariamente, ya sea por los clientes interno o externos de la institución.

Se trata de una investigación de campo, debido a que se la realizó en el lugar de los hechos, donde se encontró el problema, para posteriormente describirlo analizarlo e interpretarlo.

Esta investigación se fundamenta en los siguientes tipos de investigación:

3.1.1. Documental

La información bibliográfica que se reunió en la presente investigación es considerada como relevante al tema planteado, lo que facilita la comprensión de la problemática.

3.1.2. Campo

Se utilizó la investigación de campo, por cuanto se indagó en el lugar en el que se desarrollan los acontecimientos, es decir se estuvo en contacto con el problema de investigación en el Archivo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante, EPAA.

3.2. Métodos

Para la elaboración de esta investigación, se trabajó con los siguientes métodos:

3.2.1. Método inductivo

Este método permitió determinar aspectos, hechos y/o circunstancias de carácter particular que permiten construir una concepción general sobre la situación actual del archivo de EPAA.

3.2.2. Método deductivo

Este método fue aplicado sobre la base de conceptos, leyes y teorías, que con información administrativa para la elaboración del proyecto, serán considerados de carácter general, para posteriormente aplicarlas en cada aspecto particular de la propuesta.

3.2.3. Método analítico sintético

Este método, permitió analizar detalladamente aspectos del manejo de la documentación en la EPAA, previamente individualizados, y a su vez sintetizarlos a través de cuadros, diagramas, gráficos, entre otros, los cuales fueron producto del análisis a los acontecimientos suscitados.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos para obtener información son:

3.3.1. Encuestas

Este tipo de técnica nos permitió obtener información primaria necesaria para conocer aspectos fundamentales del manejo actual del archivo y la documentación en la EPAA.

Para la utilización de la técnica de la encuesta, se formuló un cuestionario, el mismo que contiene varias clases de preguntas como: abiertas y de elección múltiple.

Este instrumento fue organizado, sistematizado, y jerarquizado para obtener los resultados esperados y fueron aplicados al Directorio, Gerente General, Jefes Departamentales, Secretarias, Persona Encargada del Archivo y Usuarios de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante, EPAA.

3.4. Población

En el cantón Antonio Ante existen algunas instituciones públicas, en las cuales es necesario la implementación de un Sistema de Archivo Computarizado, para mejorar la calidad del servicio en lo que respecta a la agilidad de trámites externos así como también internos, proyectando de esta manera una excelente imagen, razón por la cual hemos tomado como muestra a la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante, EPAA, la misma que es una entidad pública y serán los Directivos, Gerente General, Jefes Departamentales, Secretarias, Persona Encargada de Archivo y Usuarios de esta institución los que nos proporcionaron información acerca del problema a investigarse.

3.4.1. Población 1: Clientes interno de la EPPA.

Cuadro N° 3 Cuadro de funcionarios de EPAA

PERSONAL	N° DE PERSONAS
Directorio	3
Gerente General	1
Secretaria General	1
Secretaría Técnica	1
Director Técnico	1
Técnicos	3
Jefe de Comercialización	1
Coordinador Proceso Jurídico	1
Coordinador Proceso Financiero	1
Jefe de Área de Informática	1
Persona Encargada de Archivo	1
Persona Encargada de Bodega	1
Jefe de Talento Humano	1
TOTAL	17

3.4.2. Población 2: Clientes externos de la EPAA.

Los datos históricos muestran los siguientes resultados:

Cuadro N° 4 Cuadro de población de usuarios mensual del archivo

ARCHIVO	N° DE USUARIOS
USUARIOS	220
TOTAL	220

3.5. Muestra

Simbología

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

n = Tamaño de Muestra

PQ = Varianza de la Población

N = Población/Universo

(N-1) = Corrección Geométrica, para muestras grandes > 30

E = Margen de error estadísticamente aceptable

0.02 = 2% (mínimo)

0.3 = 30% (máximo)

0.05 = 5% (recomendación en educación)

K = Coeficiente de Corrección del error valor constante = 2

FRACCIÓN MUESTRAL

m = Fracción Muestra

n = Muestra

N = Población / Universo

E = Estrato

3.5.1. Muestra 1: Clientes internos de la EPAA.

Debido a que en EPAA, el número de funcionarios es pequeño se aplicó la encuesta a toda la población, es decir a 17 personas.

3.5.2. Muestra 2: Clientes externos de la EPAA.

CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$
$$= \frac{0.25 \cdot 220}{(220 - 1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$
$$n = \frac{55}{0.3868}$$

$$n = 142$$

Cuadro N° 5 Cuadro de muestra de usuarios mensual del archivo

ARCHIVO	USUARIOS
EPAA	17
OTROS	142
TOTAL	159

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez realizadas las encuestas al directorio, funcionarios y a usuarios de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, se ha logrado obtener los datos estadísticos necesarios para la realización del trabajo de grado que se describen a continuación:

4.1. Encuesta realizada a funcionarios de la empresa pública de agua potable y alcantarillado de Antonio Ante EPAA

1.- ¿Cómo maneja el archivo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante?

Cuadro N° 6 Manejo del archivo de la EPAA

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Manual	17	100%
Computarizado	0	-
TOTAL	17	100%

Gráfico N° 4 Manejo del archivo de la EPAA



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

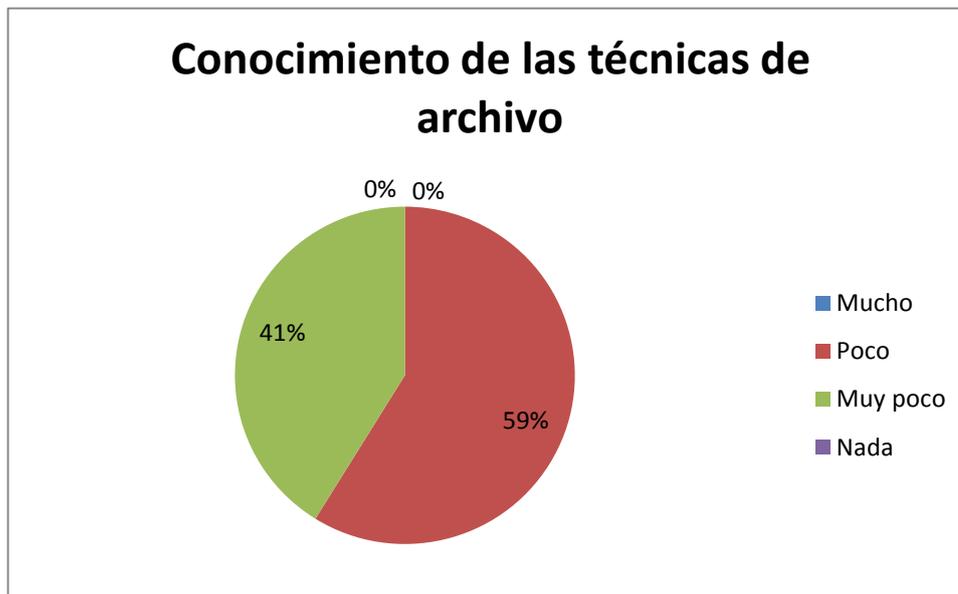
Análisis.- Los funcionarios que laboran en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante, indican que el manejo de su archivo lo hacen totalmente de forma manual, es por ello que no satisfacen de manera adecuada las necesidades de los clientes internos y extremos de la EPAA.

2.- ¿Usted conoce de técnicas de sobre el manejo del archivo?

Cuadro N° 7 Conocimiento de las técnicas de archivo

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Mucho	0	0%
Poco	10	59%
Muy poco	7	41%
Nada	0	0%
TOTAL	17	100%

Gráfico N° 5 Conocimiento de las técnicas de archivo



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

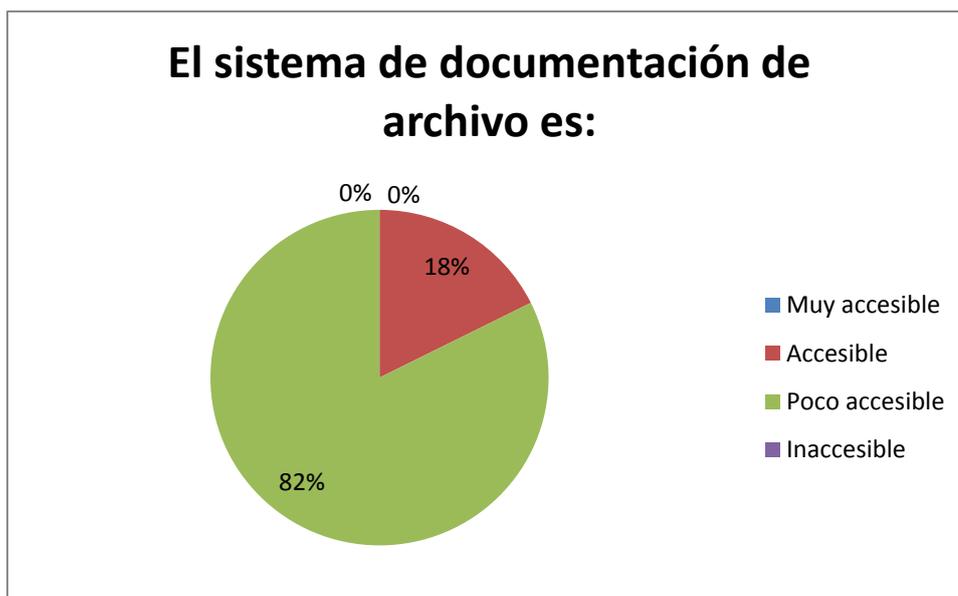
Análisis.- Las personas que prestan sus servicios profesionales en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, revelan que conocen poco acerca de técnicas de archivo de la documentación que manejan, por lo que se debe capacitar al personal en cuanto al tema para mejorar sus conocimientos en dichas técnicas.

3.- ¿El sistema de archivo de documentación es?

Cuadro N° 8 El sistema de documentación de archivo es

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy accesible	0	0%
Accesible	3	18%
Poco accesible	14	82%
Inaccesible	0	0%
TOTAL	17	100%

Gráfico N° 6 El sistema de documentación de archivo es



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

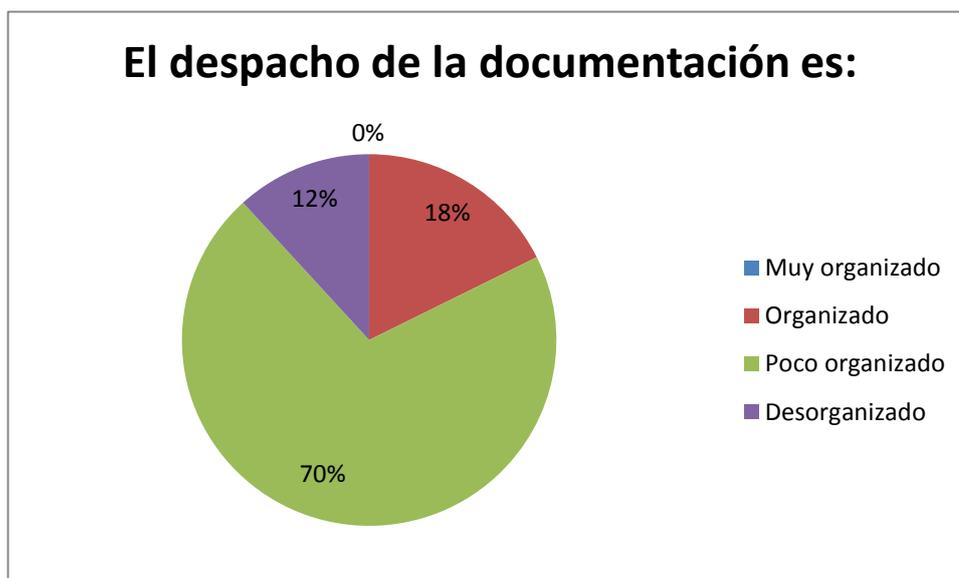
Análisis.- En vista de que el lugar en el que actualmente funciona la EPAA no es tan amplio, sus archivos se encuentran un tanto acumulados por lo que su accesibilidad es limitada como lo indican sus funcionarios.

4.- ¿Usted cómo considera que es, el despacho de la documentación de la EPAA?

Cuadro N° 9 El despacho de la documentación es:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy organizado	0	0%
Organizado	3	18%
Poco organizado	12	71%
Desorganizado	2	12%
TOTAL	17	100%

Gráfico N° 7 El despacho de la documentación es:



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

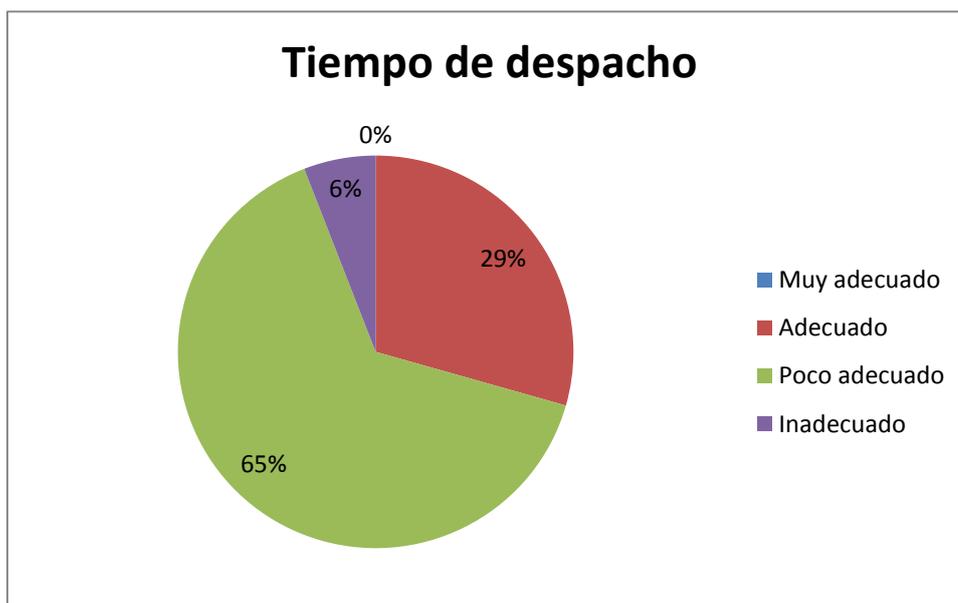
Análisis.- Los funcionarios encuestados en su gran mayoría creen que el despacho de documentación es poco organizado, esto se debe a que lo realizan de manera manual y no se tiene un control tecnológico que permita optimizar tiempo y recursos.

5.- ¿El despacho de la documentación de archivo se lo realiza en un tiempo?

Cuadro N° 10 Tiempo de despacho

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy adecuado	0	0%
Adecuado	5	29%
Poco adecuado	11	65%
Inadecuado	1	6%
TOTAL	17	100%

Gráfico N° 8 Tiempo de despacho



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

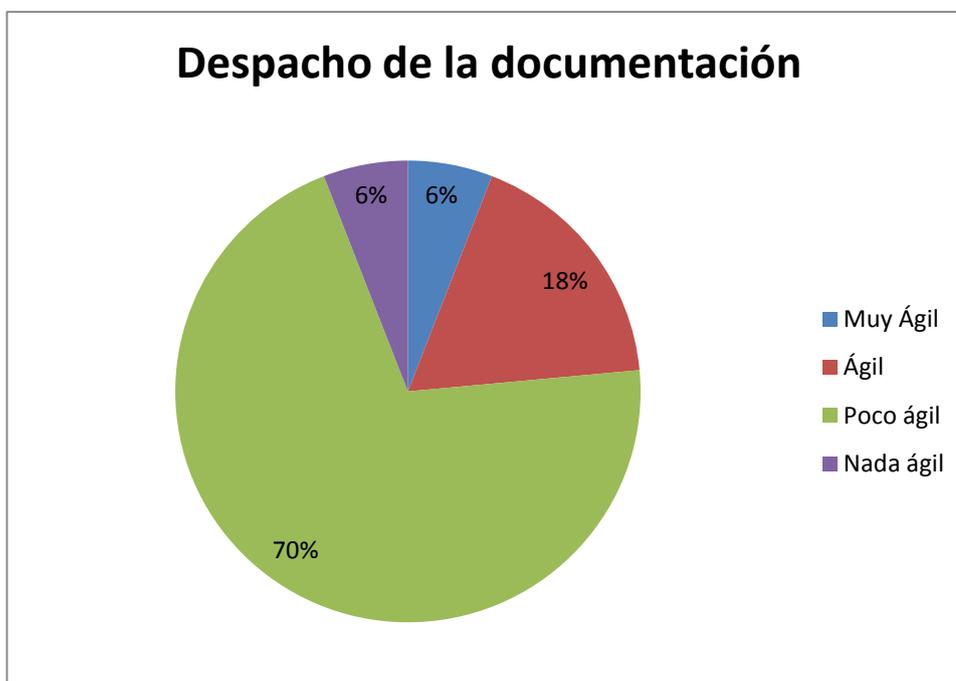
Análisis.- Según los funcionarios de la EPAA el despacho de la documentación requerida por los usuarios se lo realiza en un tiempo poco adecuado, que podría mejorar si se contara con un sistema computarizado de archivos con el cual se pueda acceder a la documentación con mayor rapidez y efectividad.

6.- ¿El despacho de la documentación de archivo es?

Cuadro N° 11 Despacho de la documentación

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Ágil	1	6%
Ágil	3	18%
Poco ágil	12	71%
Nada ágil	1	6%
TOTAL	17	100%

Gráfico N° 9 Despacho de la documentación



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

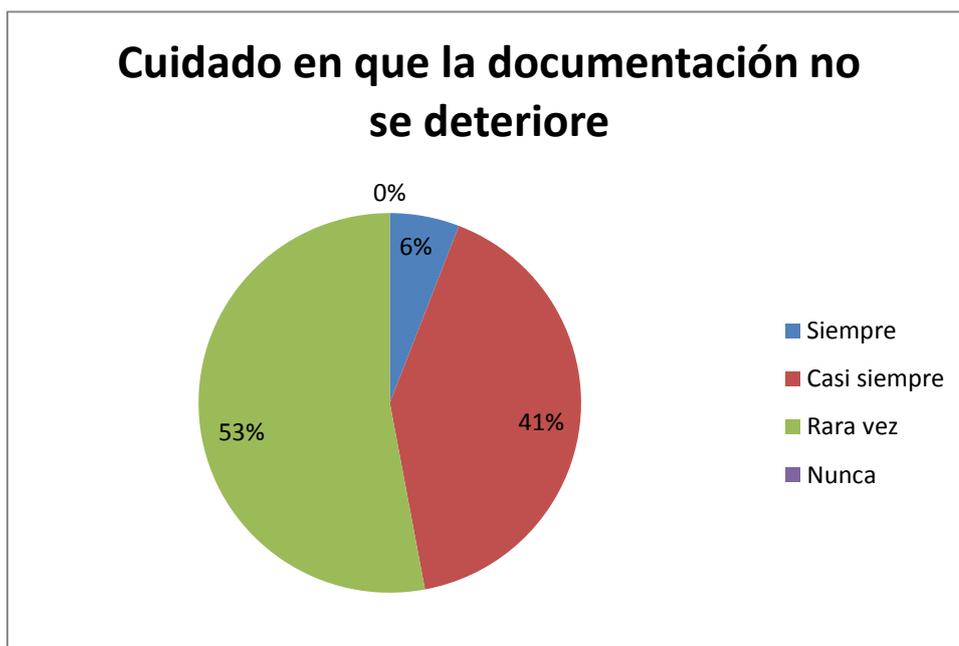
Análisis.- Como se indicó anteriormente, por ser el acceso limitado a la documentación archivada, repercute en el despacho de la misma que se la realiza en forma ágil, pero se podría mejorar al contar con un sistema de archivo computarizado para entregar una atención de calidad.

7.- ¿Al momento de archivar la documentación, cree usted que se cuida que esta no se deteriore?

Cuadro N° 12 Cuidado en que la documentación no se deteriore

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	1	6%
Casi siempre	7	41%
Rara vez	9	53%
Nunca	0	0%
TOTAL	17	100%

Gráfico N° 10 Cuidado en que la documentación no se deteriore



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

Análisis.- Según los encuestados, rara vez se cuida al archivar la documentación que se maneja en la EPAA, puesto que son documentos públicos que dejan constancia de diferentes procesos y trámites que se realizan para el servicio de las personas por lo que se debe evitar su deterioro de la mejor forma posible.

8.- ¿Le gustaría contar con un sistema computarizado sencillo para el manejo de la documentación?

Cuadro N° 13 Le gustaría tener un sistema computarizado

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	17	100%
No	0	0%
TOTAL	17	100%

Gráfico N° 11 Le gustaría tener un sistema computarizado



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

Análisis.- En este caso todos están de acuerdo y les gustaría contar con un sistema computarizado de fácil uso para el manejo de la documentación, lo que mejorará sobre manera la forma de atención a los usuarios de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA.

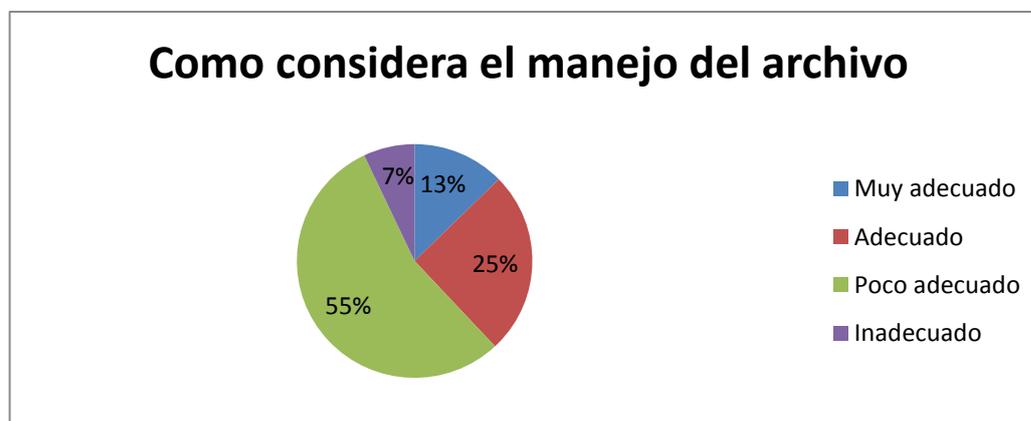
4.2. Encuesta realizada a los usuarios de la empresa pública de agua potable y alcantarillado de Antonio Ante EPAA.

1.- ¿Cómo considera el manejo del archivo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA de acuerdo a sus necesidades?

Cuadro N° 14 Como considera el manejo del archivo

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy adecuado	18	13%
Adecuado	36	25%
Poco adecuado	78	55%
Inadecuado	10	7%
TOTAL	142	100%

Gráfico N° 12 Como considera el manejo del archivo



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

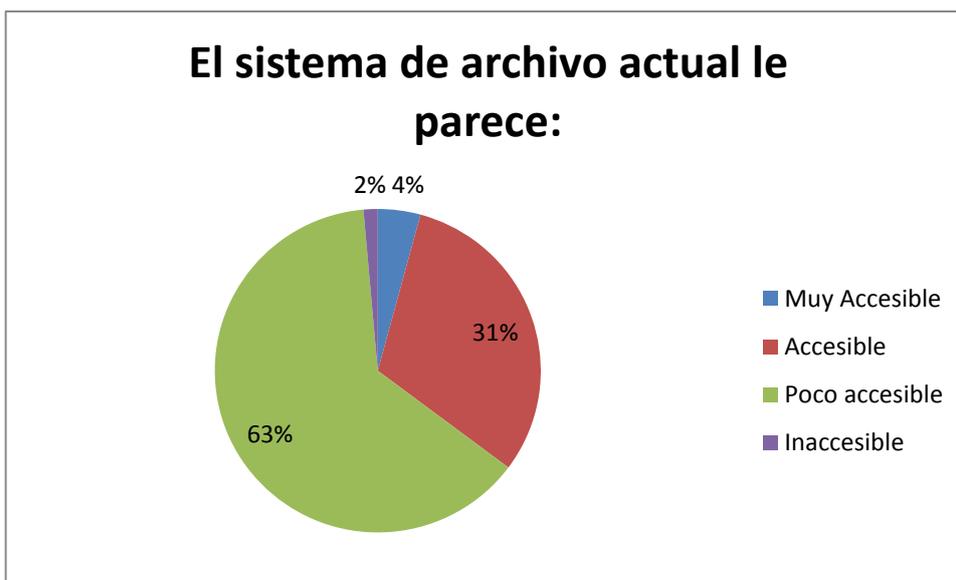
Análisis.- La mayor parte de encuestados, consideran que el manejo de la documentación en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA de acuerdo a sus necesidades es poco adecuado, y la aspiración es que la atención sea ágil y eficaz para que todos los usuarios de la empresa satisfagan sus necesidades.

2.- ¿El sistema de archivo de documentación le parece que es?

Cuadro N° 15 El sistema de archivo actual le parece:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Accesible	6	4%
Accesible	44	31%
Poco accesible	90	63%
Inaccesible	2	1%
TOTAL	142	100%

Gráfico N° 13 El sistema de archivo actual le parece:



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

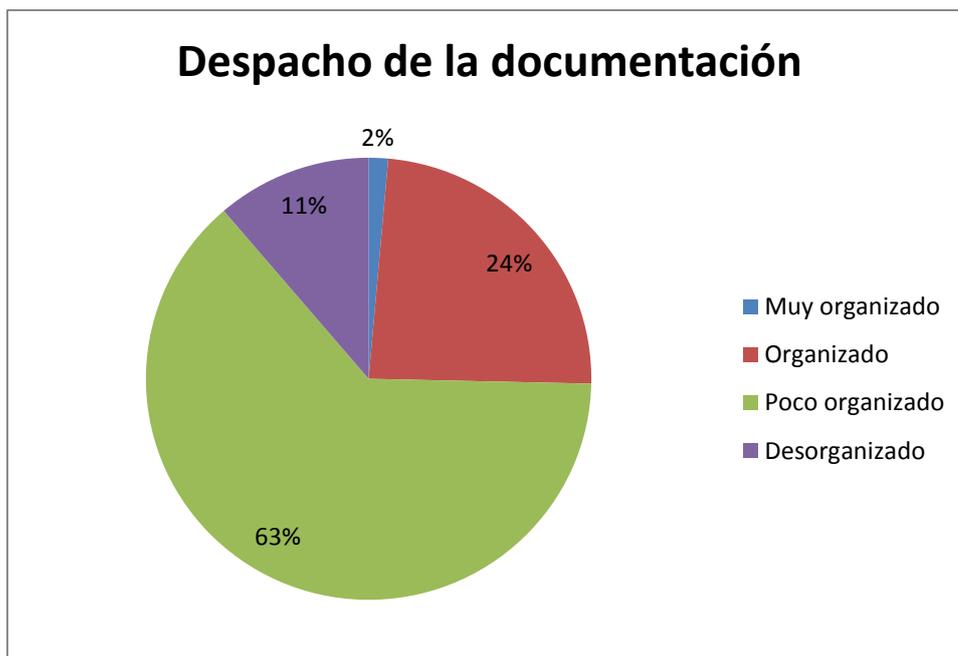
Análisis.- Gran parte de encuestados, piensan que el sistema de archivos que se maneja en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, es poco accesible, pero indican que se podría mejorar si contaran con más espacio y mejores instalaciones.

3.- ¿Cómo considera el despacho de la documentación solicitada en la EPAA?

Cuadro N° 16 Despacho de la documentación

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy organizado	2	1%
Organizado	34	24%
Poco organizado	90	63%
Desorganizado	16	11%
TOTAL	142	100%

Gráfico N° 14 Despacho de la documentación



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

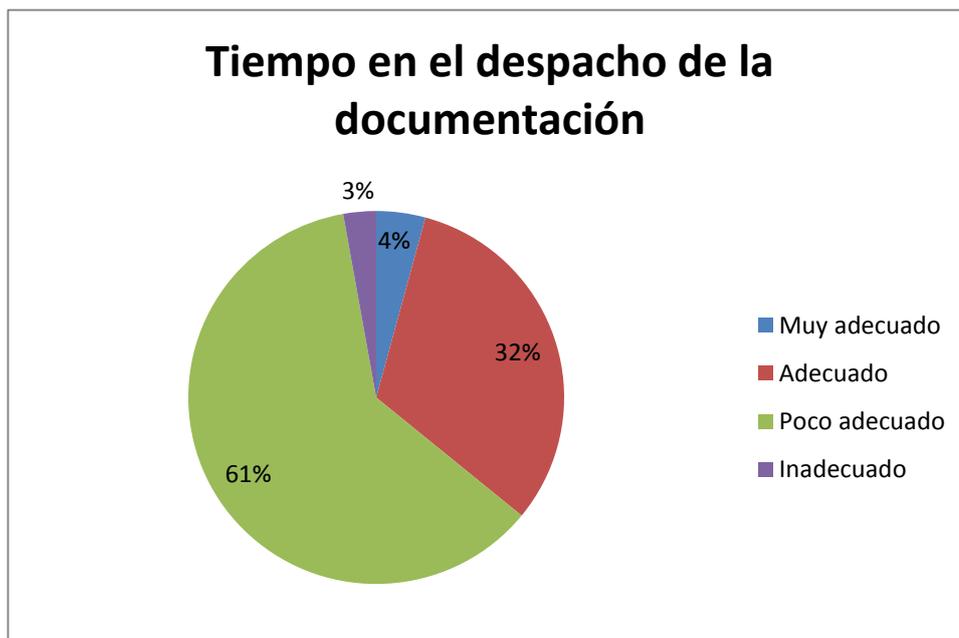
Análisis.- Los encuestados consideran que el despacho de la documentación es poco organizado ya que la espera en cuanto a tiempos es extensa por lo que consideran, que se podría mejorar la atención con la aplicación de un archivo computarizado de fácil manejo.

4.- El despacho de la documentación de archivo se lo realiza en un tiempo?

Cuadro N° 17 Tiempo en el despacho de la documentación

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy adecuado	6	4%
Adecuado	45	32%
Poco adecuado	87	61%
Inadecuado	4	3%
TOTAL	142	100%

Gráfico N° 15 Tiempo en el despacho de la documentación



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

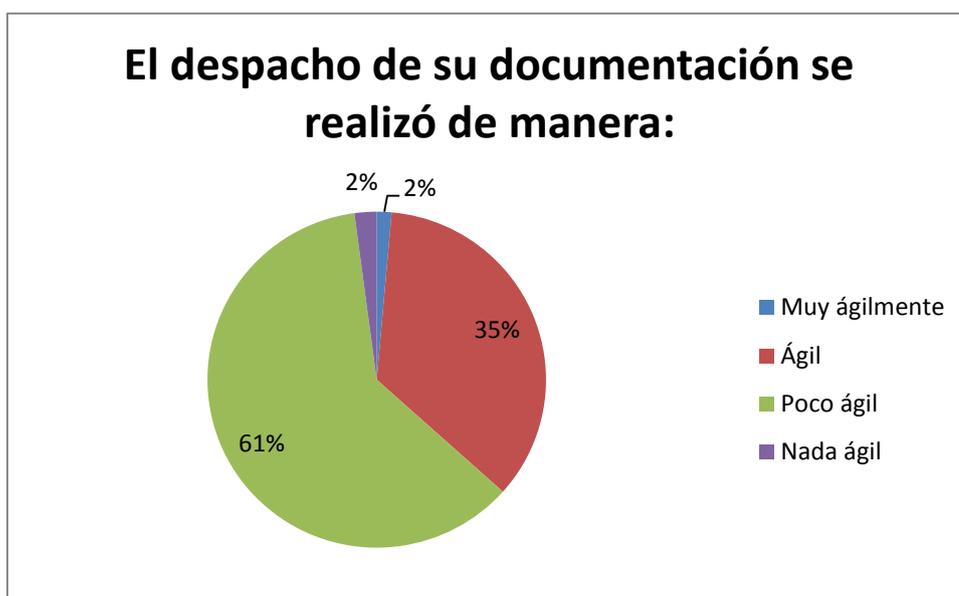
Análisis.- Según los encuestados en su gran mayoría manifiestan que el tiempo en el despacho de la documentación es poco adecuado ya que los trámites demoran en llegar al destinatario y por lo tanto el trámite no es despachado a tiempo y dentro de un rango prudencial y sin demoras.

5.- El despacho de su documentación se lo realizó de manera:

Cuadro N° 18 El despacho de su documentación se realizó de manera:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy ágilmente	2	1%
Ágil	50	35%
Poco ágil	87	61%
Nada ágil	3	2%
TOTAL	142	100%

Gráfico N° 16 El despacho de su documentación se realizó de manera:



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

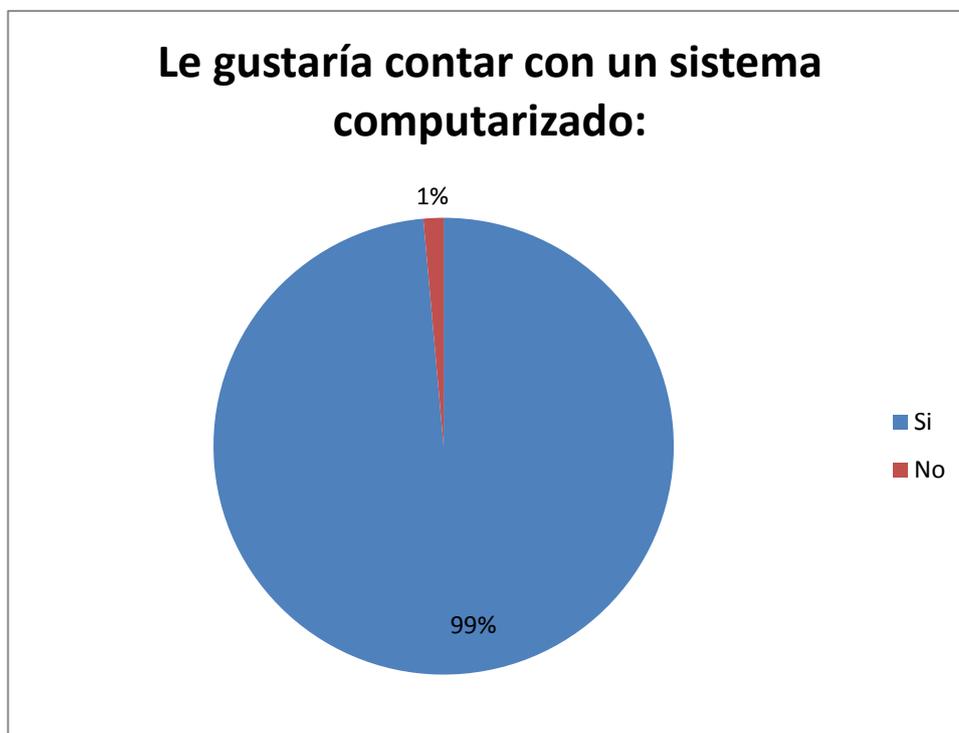
Análisis.- La mayoría de encuestados que se encontraban realizando sus trámites en la EPAA, indicaron que su documentación fue entregada de forma poco ágil, esto se debe a que utilizan un método manual por lo que se debería implantar un sistema de archivo computarizado sencillo que ayude a agilizar la búsqueda.

6.- ¿Le gustaría contar con un sistema computarizado sencillo para el manejo de la documentación?

Cuadro N° 19 Le gustaría contar con un sistema computarizado:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	140	99%
No	2	1%
TOTAL	142	100%

Gráfico N° 17 Le gustaría contar con un sistema computarizado:



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mayra Andrade R.

Análisis.- Casi a la totalidad de las personas encuestadas, les gustaría que en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, se maneje un sistema de archivo computarizado sencillo, por cuanto esto agilizaría el acceso y despacho de la documentación solicitada y así evitaría el deterioro de la misma.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se logró establecer que el personal que labora en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, no maneja técnicas de archivo al momento de guardar la documentación que se tramita en la misma, por lo que acceder a ella resulta difícil afectando de esta manera a la agilidad en la atención a los usuarios.
- Al no contar con un sistema de archivos adecuado se corre el riesgo de que la documentación guardada se deteriore y no se la pueda entregar con propiedad al momento en que los usuarios lo soliciten, tomando en cuenta que la EPAA maneja documentos públicos que avalan trámites.
- La mayoría de los encuestados manifiesta que es necesario disponer de un sistema de archivo computarizado que facilite el acceso a la información y documentación guardada en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda a las autoridades organizar una capacitación en cuanto a técnicas de archivo para el personal que labora bajo su dependencia, y así optimizar las condiciones de conservación de los documentos y mejorar el acceso a ellos.
- En lo posible, a las autoridades, que amplíen el espacio dedicado al archivo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA a fin de que cumpla con los requerimientos de seguridad y conservación de documentos.

- A los funcionarios de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA .se les sugiere la implementación del sistema computarizado de archivo que mejore el acceso a la documentación requerida, de forma adecuada, para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios de una manera ágil y eficaz.

CAPÍTULO VI

6. LA PROPUESTA

6.1. Título de la propuesta

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO DE FÁCIL MANEJO EN LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANTONIO ANTE.

6.2. Justificación e importancia

El diseño de un sistema de archivo computarizado de fácil manejo que permita la conservación de los documentos originales y mejoren el despacho de la documentación en cuanto a tiempo y recursos en la EPAA.

Implementar un sistema organizado e integrado de archivo documental en la Empresa Pública Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, es necesario e importante para preservar su historia en cuanto a ingreso y despacho de documentos.

Para ello, es indispensable normar la gestión documental y administrativa, así como la aplicación de criterios técnicos que permitan la organización y acceso a la documentación que genera la EPAA siempre y cuando exista compromiso por parte de los directivos en beneficio de la institución.

Al conseguir que se agilice el acceso a la documentación archivada, se mejorará sobremanera la atención a los usuarios, puesto que se podrá despachar sus requerimientos en el menor tiempo posible en comparación al que en la actualidad se demanda hasta buscar manualmente cada documento.

6.3. Fundamentación de la propuesta

Como estudiante de la Asignatura de: Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, es de conocimiento esencial que los archivos de una Empresa Pública deben ser custodiados, resguardados y protegidos de manera técnica y en este caso, la documentación en la Empresa Pública Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, es amplia, porque diariamente se realizan una serie de documentos como: solicitudes de nuevos servicios, solicitudes para arreglo de daños, solicitudes para certificaciones de factibilidad de servicios, entre otros, y al ser estos documentos públicos que necesitan ser resguardados por la importancia que representan para los beneficiarios es necesario buscar una alternativa segura, eficiente y efectiva que garantice su conservación.

De ahí nace la importancia de sistematizar el archivo de la EPAA, lo que permitirá avalar la preservación, conservación y registro adecuado de todos los trámites tanto antiguos como nuevos, y las que se vayan realizando en lo posterior para que permita tener fácil acceso a esta documentación influyendo positivamente en la atención oportuna que se brinde a los usuarios.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Mejorar los procesos y la gestión, con la implementación y aplicación del archivo computarizado de fácil manejo en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante que perfeccione las condiciones de custodia, conservación y acceso a los documentos y de esta manera optimizar la efectividad del despacho y atención a los usuarios.

6.4.2. Objetivos específicos

- Implementar el sistema de archivo computarizado

- Socializar el sistema de archivo computarizado, su utilización y mantenimiento.
- Evaluar las mejoras en la implementación del sistema

6.5. Ubicación sectorial y física

La propuesta se aplicó en:

País: Ecuador

Provincia: Imbabura

Cantón: Antonio Ante

Sector: Atuntaqui

Calles: Bolívar y González Suárez

Lugar: Empresa Pública de Agua Potable Y Alcantarillado de Antonio Ante.

6.6. Desarrollo de la propuesta

Definición del programa de archivo computarizado

Se diseña, crea e implementa un sistema de archivo computarizado de fácil manejo para la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, con el objetivo de manejar y acceder a los documentos que a diario se realizan en la misma.

Los diversos tipos de conjuntos de archivos que ingresan, son materiales de carácter documental que para efectos de organización, clasificación, ordenación, descripción y acceso, deben ser sometidos a un procesamiento específico según su naturaleza. Dicho procesamiento consiste en analizar el documento para extraer de él los datos, temas o materias que contienen y adecuarlos al programa cuyas finalidades son:

- Facilitar el acceso a la documentación archivada

- Permitir la ubicación física de los documentos.
- Recuperar la información contenida en ellos.
- Juntar la información de todos los documentos que presenten características comunes.
- Reflejar el principio de procedencia.

6.6.1. Componentes

Un sistema computarizado está integrado básicamente por un equipo físico y un componente lógico. La parte tangible (física) en un sistema de computador y un escáner que se denominan hardware. Para que un procesador proporcione informaciones y sea efectivo, debe recibir instrucciones adecuadas. Las instrucciones que obedecen los procesadores son los soportes lógicos o programas (software).

Los ordenadores, como elementos carentes por completo de inteligencia, obedecen a toda instrucción válida que se les da. Incluso si la instrucción está equivocada. Por consiguiente, la preparación del sistema es una tarea que exige tiempo y la labor de personal profesional especializado. Los sistemas de soporte lógico vienen con el equipo (sistemas operativos). Los de aplicación deben ser elaborados especialmente para una determinada tarea o adquirirse ya preparados para el tipo de tarea que deseamos realizar.

ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO

Diseño

- Organización y descripción de los procesos y protocolos que se siguen al elaborar un documento para interrelacionarlo al sistema.
- Diseño del sistema de archivo computarizado, manual de uso, registro de uso, base de datos y archivo físico.

Creación

- Creación de las formas, base de datos, programas para el registro y control de acciones.
- Implementación
- Clasificación de documentos por su naturaleza, codificación de todos los expedientes. Alimentación del registro manual a la base de datos ya sea en orden cronológico o de acuerdo a categorías.

Capacitación

Proporcionar la capacitación necesaria a los funcionarios de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, quienes serán los únicos usuarios del sistema de archivo computarizado, por medio de talleres.

Cuadro N° 20 Capacitación

OBJETIVO	Capacitar a la secretaria de la institución en el manejo del archivo computarizado para que desarrolle al máximo sus habilidades para brindar un servicio ágil, eficiente y efectivo.
RECURSOS	Los recursos que se necesitan son: - Proyector - Computador - Material de apoyo - Escaner
TIEMPO	El tiempo aproximado para desarrollar la capacitación es de 3 horas.

Evaluación

Se deberá evaluar las mejoras con la implementación del archivo a través de indicadores que midan la satisfacción en los usuarios en cuanto a despacho de trámites.

PARTES FUNDAMENTALES DEL SISTEMA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO

Manual de uso

Es el documento que define, interrelaciona e integra el sistema de archivo computarizado y sus componentes, los pasos que se deben seguir para el ingreso y búsqueda de un documento. Es la referencia del sistema que contiene el instructivo de uso de los componentes y los índices de ordenamiento para listar la información en pantalla y/o documentos impresos.

Base de datos

La base de datos del sistema de archivo computarizado es la forma más rápida de obtener información relacionada con los documentos que se realizan en la EPAA. Contiene campos de datos de información relevante.

Codificación de la información

Especifica todos los códigos de las formas e índices creados para el sistema de archivo computarizado

Índices

Los índices son una función de ordenamiento de los campos para listar la información a través de consulta en la pantalla o listados impresos.

Campos

Los campos son los datos de los documentos que, ordenados a través de los índices, presentan información relevante (básica y complementaria).

Los datos claves son campos con información básica que provienen del registro manual: número de trámite, breve descripción del asunto, nombre del solicitante, fecha de ingreso, nombre del responsable, entre otros.

Sistema

Para el fácil manejo y acceso a la información se recomienda la utilización de una base de datos que a través de menús de opciones se puedan ingresar, modificar, consultar, listar y eliminar datos. Es conveniente que el sistema incluya un menú principal con opciones de submenús para las actividades principales y además debe contemplar diferentes índices de ordenamiento de datos, así como la combinación de los mismos para generar diversos tipos de consulta y/o reportes de información.

Costo

La ventaja de este sistema de archivo, ante otros existentes en el mercado, es que tiene costo cero porque utiliza un aplicativo que está dentro del paquete Office (EXCEL), el mismo que viene preinstalado en las máquinas con sus respectivas licencias al momento de adquirirlas.

Excel

Microsoft Excel es una aplicación distribuida por Microsoft Office para hojas de cálculo. Este programa es desarrollado y distribuido por Microsoft, y es utilizado normalmente en tareas financieras y contable.

Excel permite a los usuarios elaborar tablas y formatos que incluyan cálculos matemáticos mediante fórmulas; las cuales pueden usar “operadores matemáticos” como son:

+ (Suma), - (resta), * (multiplicación), / (división) y ^ (potenciación); además de poder utilizar elementos denominados “funciones” (especie de fórmulas, pre-configuradas) como por ejemplo: Suma, Promedio, Buscar, entre otros.

Entre los elementos importantes de Excel son:

1.- hipervínculos,

Los cuales nos permiten crear enlaces entre las hojas de un libro o enlaces a otros libros de Excel u otros documentos.

Partes de un hipervínculo en Excel

Todos los hipervínculos en Excel están formados por dos partes: **ubicación** y **descripción**. La ubicación de un hipervínculo es la que define la ruta de acceso al otro documento, a la sección del mismo documento o una página Web. La descripción es el texto que se mostrará en pantalla y sobre el cual el usuario hará clic para dirigirse al recurso vinculado.

2.- Filtros en Excel

Los filtros en Excel nos permiten buscar un subconjunto de datos que cumpla con ciertos criterios. Generalmente todo comienza cuando tenemos un rango de celdas con información y queremos ver solamente aquellas filas que cumplen con ciertas condiciones.

A continuación se detalla la creación del sistema:

1. Creamos una carpeta, que de preferencia estará en el escritorio del computador a la que llamaremos EPAA; esta será creada haciendo clic

derecho del mouse, escogemos la opción Nuevo y Carpeta dándole el nombre de EPAA.

Gráfico N° 18 Creamos una carpeta, que de preferencia estará en el escritorio del computador a la que llamaremos EPAA

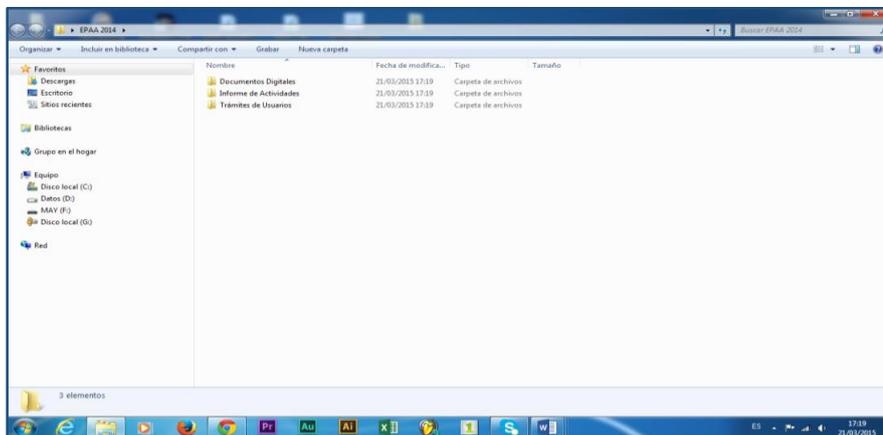


Elaborado por: Mayra Andrade R.

2. Dentro de la Carpeta EPAA, creamos tres subcarpetas que son:

- Documentos Digitales
- Informe de Actividades
- Trámites de Usuarios

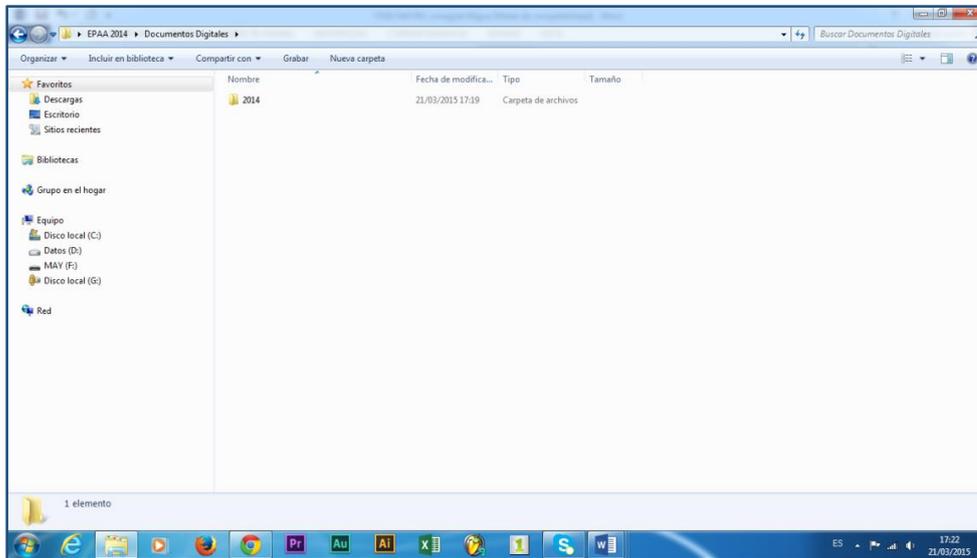
Gráfico N° 19 Dentro de la Carpeta EPAA, creamos tres subcarpetas



Elaborado por: Mayra Andrade R.

3. En la Carpeta **Documentos Digitales** volveremos a insertar una subcarpeta indicando el año en el que trabajará.

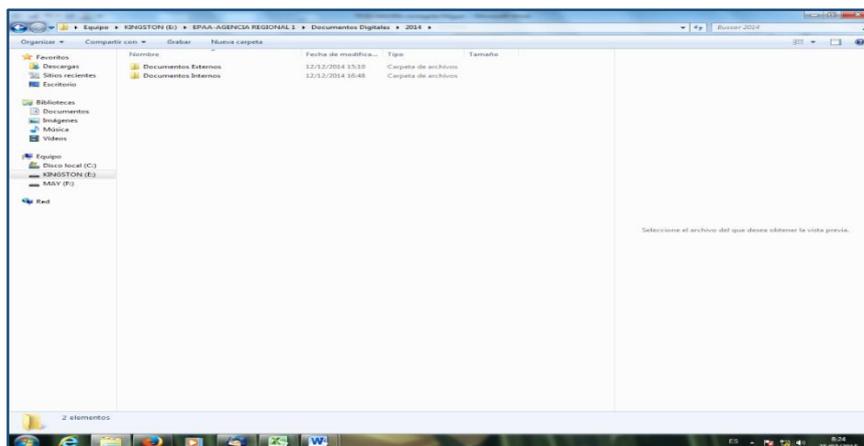
Gráfico N° 20 En la Carpeta **Documentos Digitales** volveremos a insertar una subcarpeta indicando el año en el que trabajará



Elaborado por: Mayra Andrade R.

4. Dentro de la Carpeta con el año en curso se crearán dos subcarpetas con los siguientes nombres.
 - Documentos Externos
 - Documentos Internos

Gráfico N° 21 Dentro de la Carpeta con el año en curso se crearán dos subcarpetas



Elaborado por: Mayra Andrade R.

Nota: Dentro de estas carpetas se irán guardando todos los documentos escaneados.

5. **Informe de Actividades.**- Dentro de esta carpeta y haciendo clic derecho, seguidamente escogemos la opción **Nuevo** y damos clic en la opción **Hoja de Cálculo de Microsoft Excel** le cambiamos el nombre y creamos la Hoja llamada **Informe de actividades**.

A este Informe de Actividades le daremos los respectivos títulos como:

- Unidad de Trabajo
- Asunto (Informe de Documentos Internos)
- Responsable y
- Fecha

En esta hoja de cálculo Excel creamos infinidad de filas y como mínimo doce columnas que se puede aumentar de acuerdo a las necesidades, estas columnas tomarán los siguientes nombres:

- NÚMERO DE TRÁMITE
- BREVE DESCRIPCIÓN
- NOMBRE DEL SOLICITANTE
- TIPO DE DOCUMENTO
- FECHA DE INGRESO
- RESPONSABLE
- FECHA DE RECIBIDO
- FECHA DE CONTROL
- FECHA DE ACCIONAR
- ESTADO
- GESTIONES REALIZADAS
- ANEXO 1
- ANEXO 2

Gráfico N° 22 Informe de actividades

NUMERO DE TRAMITE	BREVE DESCRIPCION	NOMBRE DE SOLICITANTE	TIPO DE DOCUMENTO	FECHA DE INGRESO	RESPONSABLE	FECHA RECIBIDO	FECHA DE ACCIONAR	ESTADO	GESTIONES REALIZADAS
1-2014-GG-DI	MEMORANDO N° EPAA-GC-2014-0212-M REMITO DOCUMENTACION DE USUARIO VEGA HERRERA CARLOS EDUARDO	ING. FREDDY ENRIQUEZ	INTERNO	21/04/2014	PATRICIO JACONE	21/04/2014	29/04/2014	EN PROCESO	AL USUARIO SE LE PIDIO DOCUMENTACION PARA PROCEDER CON EL CAMBIO DE MEDIDOR A SU NUEVO DOMICILIO
2-2014-GG-DI	MEMORANDO N° EPAA-DI-2014-104-M REPORTES DE USUARIOS COACTIVADOS	ABG. HUGO ALBUJA	INTERNO	21/04/2014	MAYRA ANDRADE	21/04/2014	22/04/2014	EN PROCESO	DOCUMENTACION PARA ARCHIVAR

Elaborado por: Mayra Andrade R.

FILTROS.- Para crear filtros en la hoja de Informe de actividades, seleccionamos la primera fila con los títulos, damos clic derecho nos colocamos en la opción filtrar y seguidamente damos clic en Filtrar por valor de celda seleccionada.

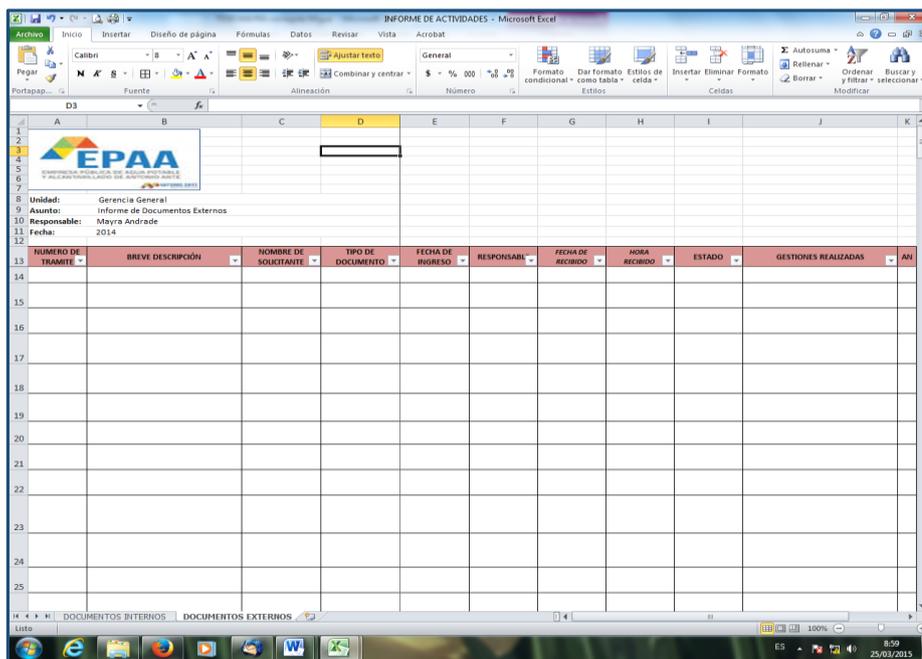
Gráfico N° 23 Filtros

NUMERO DE TRAMITE	BREVE DESCRIPCION	NOMBRE DE SOLICITANTE	TIPO DE DOCUMENTO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE CONTROL	FECHA DE ACCIONAR	ESTADO	GESTIONES REALIZADAS	
1-2014-GG-DI	MEMORANDO N° EPAA-GC-2014-0212-M REMITO DOCUMENTACION DE USUARIO VEGA HERRERA CARLOS EDUARDO	ING. FREDDY ENRIQUEZ	INTERNO	21/04/2014	PATRICIO JACONE	21/04/2014	29/04/2014	EN PROCESO	AL USUARIO SE LE PIDIO DOCUMENTACION PARA PROCEDER CON EL CAMBIO DE MEDIDOR A SU NUEVO DOMICILIO
2-2014-GG-DI	MEMORANDO N° EPAA-DI-2014-104-M REPORTES DE USUARIOS COACTIVADOS	ABG. HUGO ALBUJA	INTERNO	21/04/2014	MAYRA ANDRADE	21/04/2014	22/04/2014	EN PROCESO	DOCUMENTACION PARA ARCHIVAR

Elaborado por: Mayra Andrade R.

Para la creación de la Hoja de Cálculo Excel para el Informe de Actividades de documentos Externos, simplemente en la hoja que estamos trabajando en la parte inferior izquierda abrimos una nueva hoja dándole el nombre respectivo nombre de Documentos Externos.

Gráfico N° 24 Para la creación de la Hoja de Cálculo Excel



Elaborado por: Mayra Andrade R.

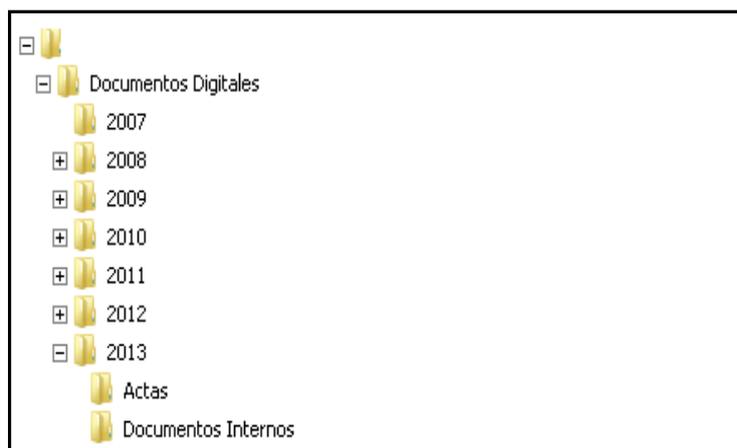
MANUAL DE USUARIO

Un archivo no tiene mayor valor cuando los documentos que contiene no pueden ser localizados con prontitud. Si cada persona inventará sus propias reglas para decidir dónde guardar un documento, sólo esa persona podría encontrarlo. Por lo tanto es necesario observar reglas fijas que permitan seleccionar y ordenar los títulos y de esta manera poder archivar todos los documentos adecuadamente.

Para manejar esta técnica o sistema de fácil manejo de archivo, se implementará una Carpeta compartida a la cual denominaremos con el nombre del área correspondiente y que estará bajo la responsabilidad de la Secretaría, la misma contendrá tres subcarpetas principales que son: Documentos Digitales, Informe de Actividades, y Trámites de Usuarios.

a) DOCUMENTOS DIGITALES.- Dentro de esta carpeta, estará una subcarpeta para cada año y dentro de cada año, otra carpeta para cada proceso que se lleva en el área correspondiente y en las cuales se irá almacenando los documentos en formato PDF, mismos que servirán para anexos.

Gráfico N° 25 Documentos digitales



Elaborado por: Mayra Andrade R.

b) INFORME DE ACTIVIDADES.- Dentro de esta carpeta, en el cuadro de Excel que será el informe diario de los documentos que ingresan a la unidad de cada año, al cual denominaremos INFORME DE ACTIVIDADES. A partir de este documento estarán hipervinculados todos los documentos que contengan las carpetas Documentos Digitales y Trámites de Usuarios.

Cuadro N° 21 Informe de actividades

NUMERO DE TRAMI	BREVE DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL SOLICITANTE	ESTADO	FECHA DE	FECHA DE	FECHA PARA	RESPONSABLE	GESTIONES REALIZADAS	A	A	A
1-2014-DI-DSG	Mediante Memorando Nro. EPAA-GAJ-2014-0003-M, remiten contrato para la contratación de un servicio de soporte técnico y mantenimiento de equipos de videoconferencia	Salgado Manuel	Finalizado	02/01/2014	02/01/2014	02/01/2014	Lara Erika				1
2-2014-DI-DSG	Mediante Memorando Nro. EPAA-DCU-2014-0001- M, remite Folleto informativo Prevención de Lavado de Activos y solicita que el personal remita certificado firmado	Estevez Sofia	En proceso	06/01/2014	15/01/2014	15/01/2014	Lara Erika				
3-2014-DI-DSG	Mediante Memorando Nro. EPAA-SEG-2014-0003-M, se solicitó se descuenta de sus vacaciones respectivamente, los dos días de periodo de recuperación del feriado del 30 y 31 de diciembre del 2013 a la Sr. Gabriela Trujillo y Sr. Bryan Muñoz	Aguilar Linda	Finalizado	06/01/2014	06/01/2014	06/01/2014	Coloma Hans				
4-2014-DI-DSG	Mediante Memorando Nro. EPAA-GPL-2014-0001-M solicitar el cierre de indicadores, proyectos y revisión de procesos, que se encuentran bajo su responsabilidad en la herramienta de Gestión por Resultados GPR correspondientes al año 2013	Bautista Andrea	En proceso	06/01/2014	09/01/2014	09/01/2014	Coloma Hans				
5-2014-DI-DSG	Mediante requerimiento verbal de la Gerencia General, se solicita Unificar criterios de organización del archivo, a través de la implementación de un instructivo general.	Cruz Isabel	Realizar documento	07/01/2014	07/01/2014	07/01/2014	Mayra A.	Directrices: Realizar normativa interna y reformar las vigentes en relación al manejo de archivo.; Cambiar los criterios de manejo de archivo 07/01/2014 4 Crear procesos en la manipulación de archivo.			
6-2014-DI-DSG	Mediante requerimiento verbal de la Gerencia General, se solicita dar seguimiento periódicamente en la implementación de los criterios de organización mediante la verificación de campo y la entrega de informes.	Cruz Isabel	Realizar documento	07/01/2014	07/01/2014	07/01/2014	Mayra A.	Directrices: Adoptar medidas para controlar la manipulación de documentos; Generar controles internos; Coordinar con los gerentes de cada área la importancia de mantener un archivo unificado			

Elaborado por: Mayra Andrade R.

- SISTEMA DE CODIFICACIÓN

NUMÉRICO (NÚMERO DE TRÁMITE).- Se ingresarán los documentos de acuerdo al orden de su llegada, mediante el registro numérico (número de trámite, año, tipo de documento sea interno o externo y las siglas de cada unidad).

Cuadro N° 22 Numérico (número de trámite)

NÚMERO DE TRÁMITE
1-2014-GG-DI

Elaborado por: Mayra Andrade R.

- **DOCUMENTOS INTERNOS (BREVE DESCRIPCIÓN).**- Se ingresarán todos los documentos que provienen de otra área de la institución; Se deberá realizar una breve descripción detallando el número de Memorando y la actividad solicitada.

Cuadro N° 23 Documentos internos (breve descripción)

BREVE DESCRIPCIÓN
Mediante Memorando Nro. EPAA-GAJ-2014-0003-M, remiten contrato para la contratación de un servicio de soporte técnico y mantenimiento de equipos de impresión.

Elaborado por: Mayra Andrade R.

Se deberá tomar en cuenta los Memorandos que tengan una sumilla inserta.

Cuadro N° 24 Se deberá tomar en cuenta los memorandos que tengan una sumilla inserta

Mediante nota inserta en Memorando Nro. EPAA- TIC-2013-0632-M, solicita confirmación para configuración del equipo de cómputo del Departamento Financiero.

Elaborado por: Mayra Andrade R.

- **DOCUMENTOS EXTERNOS (BREVE DESCRIPCIÓN).**- Se ingresarán todos los documentos que provienen de un usuario externo; Se deberá realizar una breve descripción detallando el número de Oficio y la actividad solicitada.

Cuadro N° 25 Documentos externos (breve descripción)

BREVE DESCRIPCIÓN
Mediante oficio s/n de 18/12/2013, se solicita copias certificadas de la factibilidad der servicio.

Elaborado por: Mayra Andrade R

- **NOMBRE DEL SOLICITANTE.**- En este campo se ingresará el nombre de la persona solicitante, llevando un orden específico (Primer apellido, primer nombre) de esta manera que facilitará la localización de un documento al filtrar el nombre deseado.

Cuadro N° 26 Nombre del solicitante

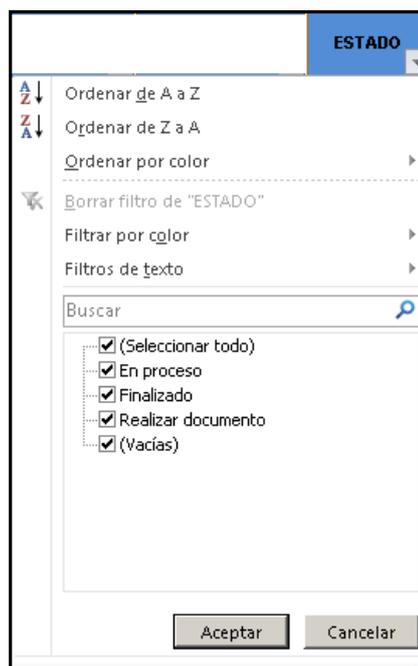
NOMBRE DEL SOLICITANTE
Salgado Manuel

Elaborado por: Mayra Andrade R.

- **ESTADO.**- Dentro de este campo seremos muy específicos, ingresando únicamente tres rangos como máximo el momento de filtrar:

- Realizar documento
- En proceso
- Finalizado

Gráfico N° 26 Estado



Elaborado por: Mayra Andrade R.

Es muy conveniente resaltar cada proceso para distinguirlos según el color, por ejemplo:

- Realizar documento de color amarillo
- En proceso de color naranja
- Finalizado de color rojo

Gráfico N° 27 Es muy conveniente resaltar cada proceso para distinguirlos según el color

NUMERO DE TRAMITE	BREVE DESCRIPCIÓN	NOMBRE DE SOLICITANTE	TIPO DE DOCUMENTO	FECHA DE INGRESO	RESPONSABLE	FECHA RECIBIDO	FECHA DE CONTROL	FECHA DE ACCIONAR	ESTADO	GESTIONES REALIZADA
1-2014-GG-DI	MEMORANDO N° EPAA-GC-2014-0212-M REMITO DOCUMENTACIÓN DE USUARIO VEGA HERRERA CARLOS EDUARDO	ING. FREDDY ENRIQUEZ	INTERNO	21/04/2014	PATRICIO JÁCOME	21/04/2014	25/04/2014	29/04/2014	FINALIZADO	AL USUARIO SE LE PIDIÓ DOCUMENTAR CON EL CAMBIO DE MECANISMO DE NUEVO DOMICILIO
2-2014-GG-DI	MEMORANDO N° EPAA-DI-2014-104-M REPORTES DE USUARIOS COACTIVADOS	ABG. HUGO ALBUJA	INTERNO	21/04/2014	MAYRA ANDRADE	21/04/2014	23/04/2014	24/04/2014	EN PROCESO	DOCUMENTACIÓN PARA ARCHIVO
3-2014-GG-DI	MEMORANDO N° EPAA-DF-2014-082-M SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE VACACIONES	ING. WILSON SALTOS	INTERNO	25/04/2014	MAYRA ANDRADE	25/04/2014	26/04/2014	26/04/2014	REALIZAR DOCUMENTO	

Elaborado por: Mayra Andrade R.

- MEDIDOR DE TIEMPOS.- Aquí tendremos cuatro columnas que nos permitirán medir el tiempo y la eficiencia del trabajo cumplido.

- 1. Fecha de ingreso.-** Es la fecha que ingresa a nuestra oficina el Memorando u Oficio.
- 2. Fecha de recibido.-** Es la fecha en la cual el responsable del trámite recibe el proceso.
- 3. Fecha de Control.-** Es la fecha donde podemos controlar que se esté realizando el trabajo, antes de su entrega.

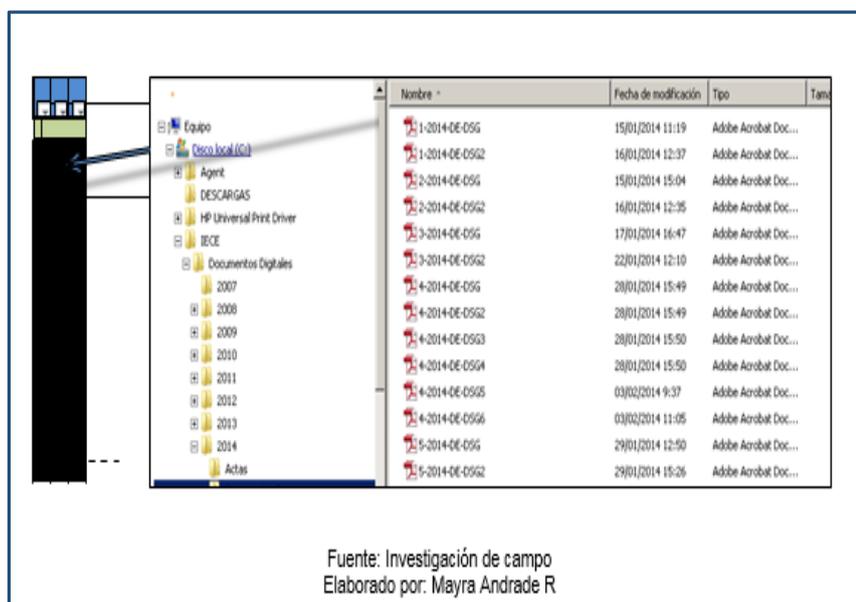
4. **Fecha para Accionar.-** Es la fecha tope donde se debe haber cumplido con la acción solicitada.

- **RESPONSABLE.-** En este campo se ingresará el nombre de la persona a la cual se le ha reasignado el trámite y quien será el responsable de elaborar la respuesta, de igual manera se llevará un orden específico (primer apellido, primer nombre) de esta manera facilitará la localización de un documento al filtrar el nombre deseado.

- **GESTIONES REALIZADAS.-** Aquí se detallará brevemente cual es la última acción que se ha realizado de acuerdo al pedido solicitado.

- **ANEXOS.-** Dentro de esta columna, estarán todos los respaldos referentes al proceso principal, los cuales estarán grabados en la carpeta DOCUMENTOS DIGITALES y serán hipervinculados según el código asignado en el número de trámite.

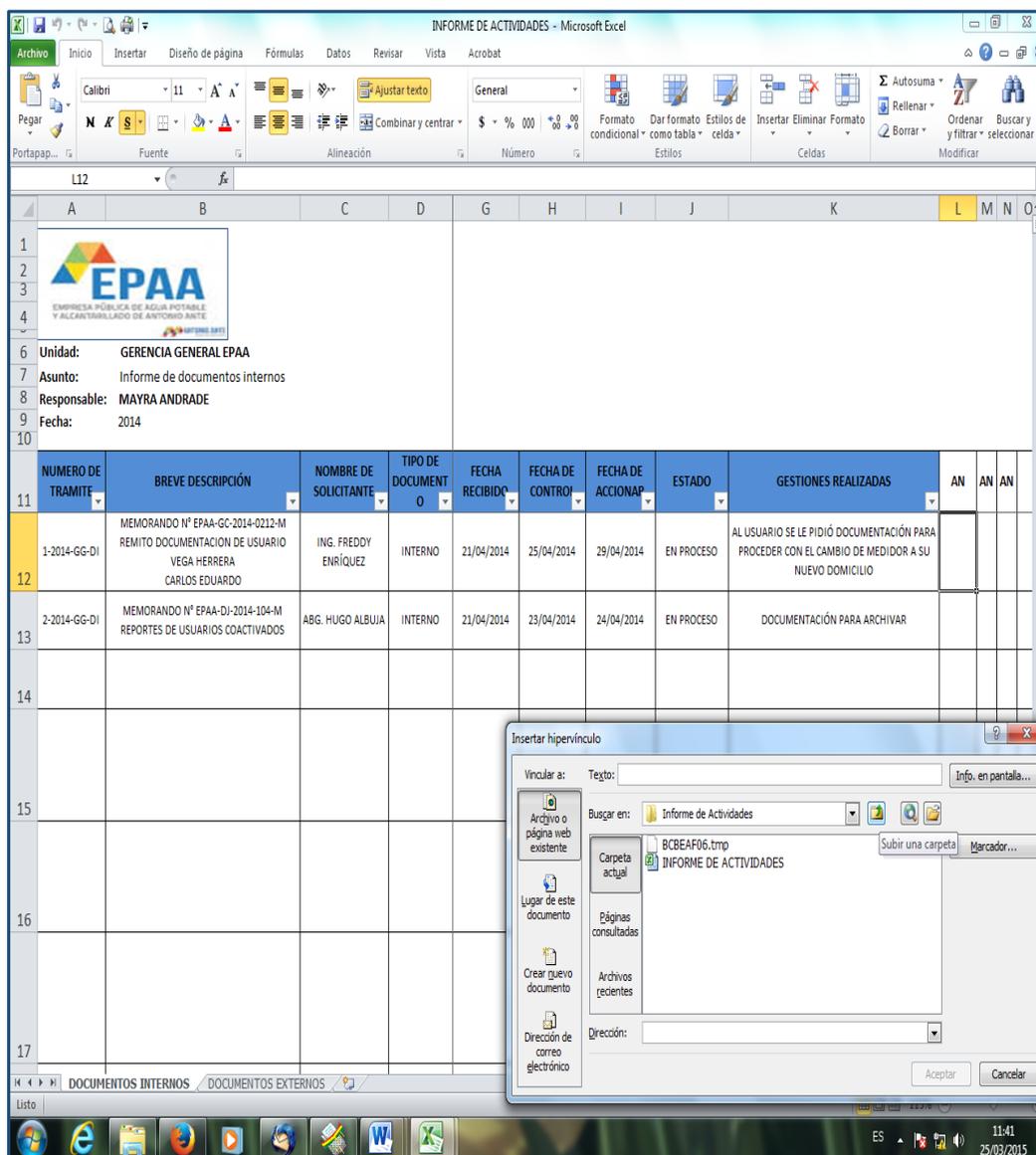
Gráfico N° 28 Anexos



Para hipervincular un documento.- En el cuadro de excel de informe de actividades en el anexo correspondiente, damos clic derecho ubicamos el link de **HIPERVÍNCULO**, hacemos clic con el botón izquierdo del mouse y se abrirá una ventana la cual nos pedirá insertar el

hipervínculo, procedemos a ubicar el archivo digital con el que se va a hipervincular, el mismo que debe estar guardado en la carpeta Documentos Digitales.

Gráfico N° 29 Para hipervincular un documento



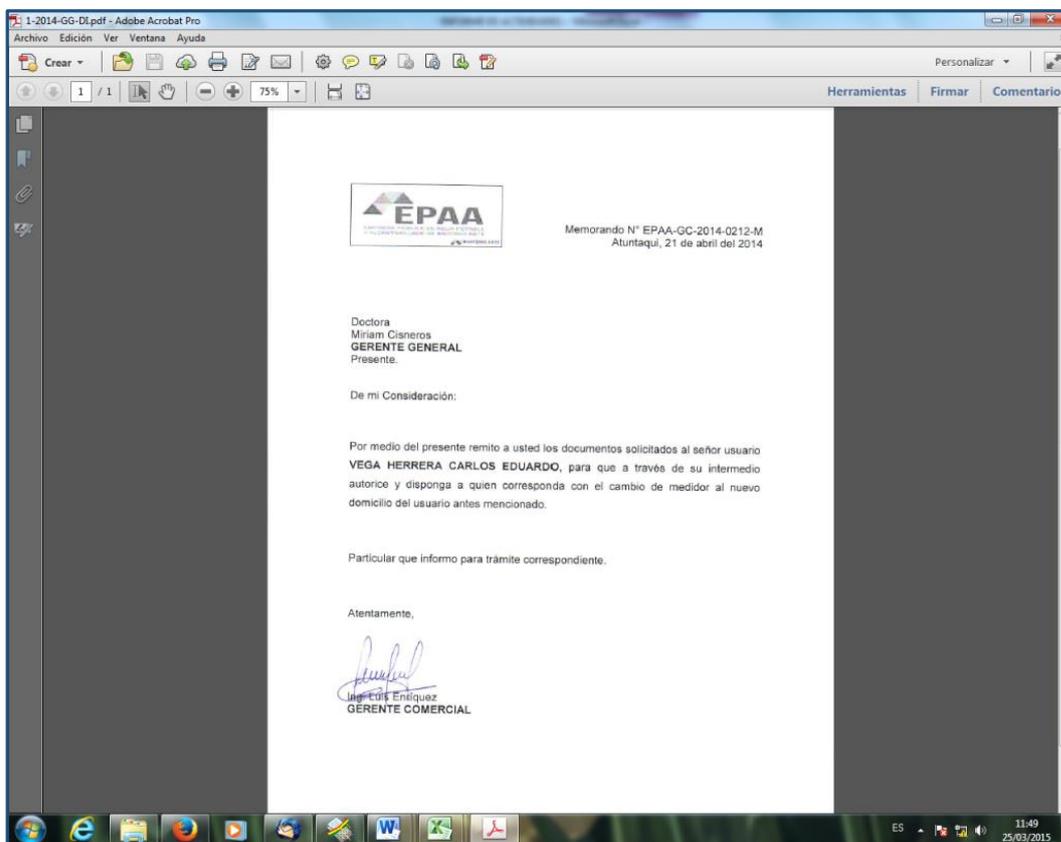
Elaborado por: Mayra Andrade R.

Una vez ubicado el archivo a hipervincular se señalará el mismo y se pone aceptar. Para verificar que el hipervínculo esté debidamente realizado, nos vamos al cuadro de Excel y hacemos clic sobre el anexo y se deberá abrir exitosamente dicho hipervínculo.

Gráfico N° 30 Una vez ubicado el archivo a hipervincular se señalará el mismo y se pone aceptar

NUMERO DE TRAMITE	BREVE DESCRIPCION	NOMBRE DE SOLICITANTE	TIPO DE DOCUMENTO	FECHA RECIBIDA	FECHA DE CONTROL	FECHA DE ACCIONAP	ESTADO	GESTIONES REALIZADAS	AN	AN	AN
1-2014-GG-DI	MEMORANDO N° EPAA-GC-2014-0212-M REMITO DOCUMENTACION DE USUARIO VEGA HERRERA CARLOS EDUARDO	ING. FREDDY ENRIQUEZ	INTERNO	21/04/2014	25/04/2014	29/04/2014	EN PROCESO	AL USUARIO SE LE PIDIO DOCUMENTACION PARA PROCEDER CON EL CAMBIO DE MEDIDOR A SU NUEVO DOMICILIO			
2-2014-GG-DI	MEMORANDO N° EPAA-DI-2014-104-M REPORTES DE USUARIOS COACTIVADOS	ABG. HUGO ALBUJA	INTERNO	21/04/2014	23/04/2014	24/04/2014	EN PROCESO	DOCUMENTACION P			

Elaborado por: Mayra Andrade R.



Elaborado por: Mayra Andrade R.

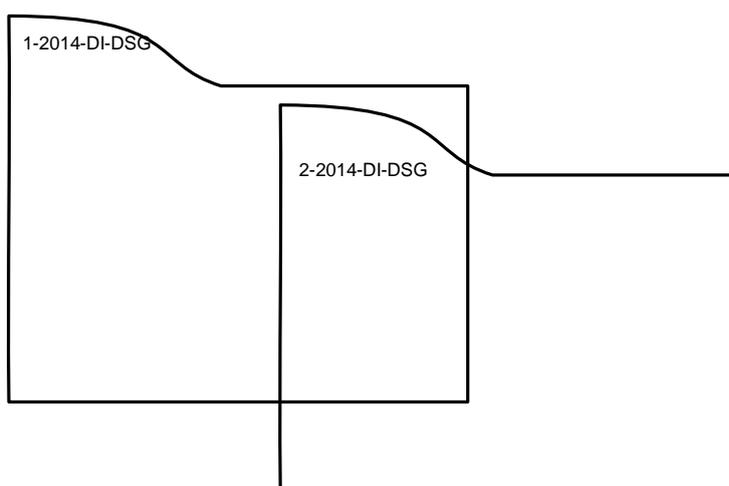
c) TRÁMITES DE USUARIOS.- Dentro de esta carpeta, crearemos una subcarpeta para cada año y dentro de cada año, creamos otra carpeta para cada proceso que se lleva en el área correspondiente y en las cuales se irá almacenando los documentos elaborados en Word que pueden ser modificados por los usuarios del Registro, estos documentos de igual manera servirán para realizar los proyectos de contestaciones y se hipervincularán con el código asignado en la columna de la izquierda del cuadro (Informe de Actividades).

Procedimiento para archivar el documento físico

La ordenación de los expedientes o trámites deberán realizarse de igual forma como se lo hace en el cuadro de Excel (Informe de actividades); de tal manera que, el primer documento que genera el trámite, se encuentre junto a todos los adjuntos, en caso de existir.

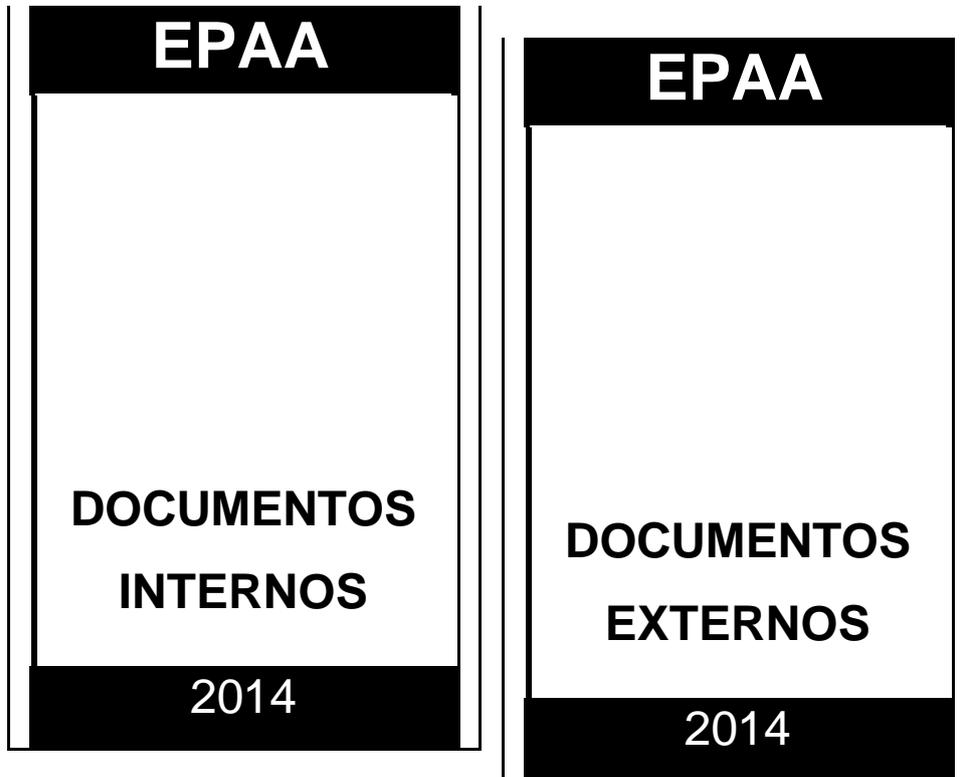
Cada trámite será separado mediante una hoja de separación, la cual tendrá escrito el código asignado en el trámite del cuadro de Excel.

Gráfico N° 31 Procedimiento para archivar en documento físico.



Las Carpetas BENE, llevarán el mismo formato de membrete.

Gráfico N° 32 Las carpetas BENE, llevarán el mismo formato de membrete



6.7. Impacto

Impacto Tecnológico: Esta propuesta tendrá un impacto tecnológico altamente positivo, ya que su mayor contribución ha sido permitir el acceso de la tecnología computarizada en relación a los archivos a las personas que trabajan en la Empresa pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante, el mismo que se irá actualizando a medida que se ingrese la información.

Impacto Social: La propuesta facilitará a los usuarios una mejor atención con calidad, eficiencia, eficacia y aportará al mejoramiento en la

atención a los usuarios, quienes serán los principales beneficiados con este diseño.

6.8. Factibilidad

Es factible, porque contribuye a corto y mediano plazo la implementación de estrategias tecnológicas para mejorar el manejo, organización y administración de la documentación en la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Certo, S. (2011). *ADMINISTRACIÓN MODERNA* (Octava ed.). Bogotá: Prentice Hal.

Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la teoría general de la administración* (Tercera ed.). Mexico D.F: McGraw-Hill.

Koontz, H., O'Donnell, C., & Weihrich, H. (2010). *ADMINISTRACIÓN*. México: McGRAW-HILL.

OCEANO/CENTRUM. (2010). *Diccionario de Administracion y Finanzas*. Barcelona: MMIV EDITORIAL OCEANO.

LINKOGRAFÍA

Bustamante, E. (23 de Julio de 2012). *monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml>

Chin Rosado , J. (Marzo de 2013). *www.monografias.com*. Recuperado el Enero de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos11/tecnol/tecnol.shtml>

CRUZ NAVAS , B. (Diciembre de 2011). *www.monografias.com*. Recuperado el Enero de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos96/documentos/documentos.shtml>

Diccionario ABC. (2010). *www.definicionabc.com*. Recuperado el Enero de 2015, de <http://www.definicionabc.com/general/flujograma.php>

Elsevier. (9 de Junio de 2012). *www.alquiblaweb.com*. Obtenido de <http://www.alquiblaweb.com/2012/06/09/el-concepto-de-archivo-y-su-origen-36-2/>

FUNDACION CODESPA. (2011). *www.codespa.org*. Recuperado el Enero de 2015, de <http://www.codespa.org/proyectos/turismo-comunitario.html?gclid=CJOgqIK0vrgCFY3m7AoduTkA1A>

González, D. (Enero de 2015). *www.monografias.com*. Recuperado el Enero de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos31/el-archivo/el-archivo.shtml>

Mauricio , P. (Julio de 2010). *www.monografias.com*. Recuperado el Enero de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos16/el-cliente/el-cliente.shtml>

Maximiliano, H. (2013). *www.mailxmail.com*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-archivos/archivo-tipos>

Ortiz Castro, P. (2012). *www.educatransparencia.cl*. Obtenido de <http://www.educatransparencia.cl/sites/default/files/guia1.pdf>

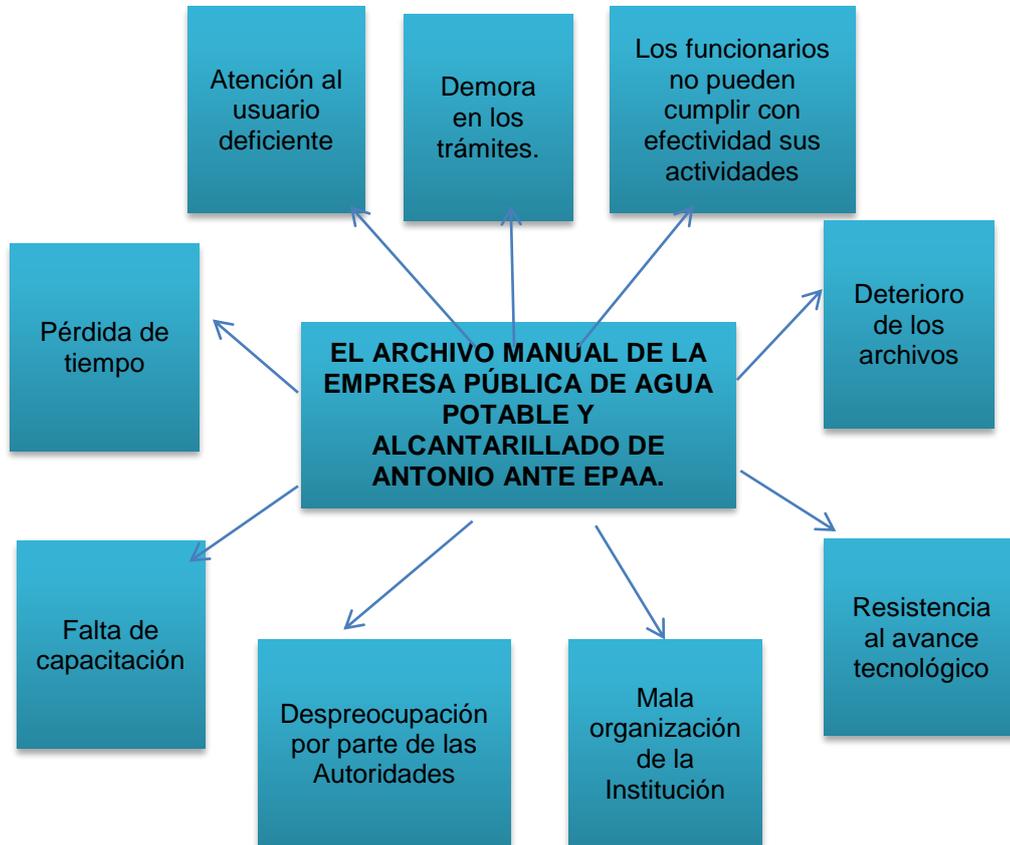
RICHARD, C. (16 de Agosto de 2011). *www.monografias.com*. Recuperado el Enero de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos24/empresas-publicas/empresas-publicas.shtml>

Thompson, I. (2012). *www.promonegocios.net*. Recuperado el Enero de 2015, de <http://www.promonegocios.net/clientes/tipos-clientes.html>

ANEXOS

ANEXO N° 1 Árbol de problemas

EFFECTOS



ANEXO N° 2 Matriz de coherencia

CAUSAS

Formulación del Problema	Objetivo General
¿Cómo mejorar el funcionamiento del archivo, para optimizar el trabajo en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA?	Determinar el funcionamiento del servicio de archivo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA, que se ajuste a las necesidades de la institución y esté acorde a la tecnología actual.
Sub-problemas / interrogantes	Objetivos Específicos
¿Qué servicio presta el actual archivo a los funcionarios y usuarios de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA?	Diagnosticar la calidad de servicio que presta el archivo actual a los funcionarios de la EPAA.
¿Existen dificultades y falencias en la forma de archivar en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA?	Identificar las condiciones actuales de la problemática que presenta el archivo motivo de investigación.
¿Cómo un sistema de archivo computarizado mejorará la calidad de atención en esta institución?	Elaborar una propuesta para la implementación de un sistema computarizado de archivo, mismo que organice adecuadamente todos los trámites y todo esto acorde a la tecnología actual.

ANEXO N° 3 Encuesta realizada a funcionarios de la empresa pública de agua potable y alcantarillado de Antonio Ante EPAA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología

ENCUESTA REALIZADA A FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANTONIO ANTE EPAA

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo identificar las condiciones en las cuáles se encuentra el archivo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante.

Instrucciones: Por favor conteste las preguntas sugeridas a continuación, con la seriedad que sea posible; escogiendo una opción por cada ítem.

1.- ¿Cómo maneja el archivo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante?

MANUAL

COMPUTARIZADO

2.- ¿Usted conoce de técnicas de sobre el manejo del archivo?

MUCHO

POCO

MUY POCO

NADA

3.- ¿El sistema de archivo de documentación es?

MUY ACCESIBLE

ACCESIBLE

POCO ACCESIBLE

INACCESIBLE

4.- ¿Usted cómo considera que es, el despacho de la documentación de la EPAA?

MUY ORGANIZADO

ORAGANIZADO

POCO ORGANIZADO

DESORGANIZADO

5.- ¿El despacho de la documentación de archivo se lo realiza en un tiempo?

MUY ADECUADO

ADECUADO

POCO ADECUADO

INADECUADO

6.- ¿El despacho de la documentación de archivo es?

MUY ÁGIL

ÁGIL

POCO ÁGIL

NADA ÁGIL

7.- ¿Al momento de archivar la documentación, cree usted que se cuida que esta no se deteriore?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

RARA VEZ

NUNCA

8.- ¿Le gustaría contar con un sistema computarizado sencillo para el manejo de la documentación?

SI

NO

ANEXO N° 4 Encuesta realizada a los usuarios de la empresa pública de agua potable y alcantarillado de Antonio Ante EPAA.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología

ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANTONIO ANTE EPAA.

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo identificar las condiciones en las cuáles se encuentra el archivo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante.

Instrucciones: Por favor conteste las preguntas sugeridas a continuación, con la seriedad que sea posible; escogiendo una opción por cada ítem.

1.- ¿Cómo considera el manejo del archivo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante EPAA de acuerdo a sus necesidades?

MUY ADECUADO

ADECUADO

POCO ADECUADO

INADECUADO

2.- ¿El sistema de archivo de documentación le parece que es?

MUY ACCESIBLE

ACCESIBLE

POCO ACCESIBLE

INACCESIBLE

3.- ¿Cómo considera el despacho de la documentación solicitada en la EPAA?

MUY ORGANIZADO

ORGANIZADO

POCO ORGANIZADO

DESORGANIZADO

4.- El despacho de la documentación de archivo se lo realiza en un tiempo?

MUY ADECUADO

ADECUADO

POCO ADECUADO

INADECUADO

5.- El despacho de su documentación se lo realizó de manera:

MUY ÁGILMENTE

ÁGIL

POCO ÁGIL

NADA ÁGIL

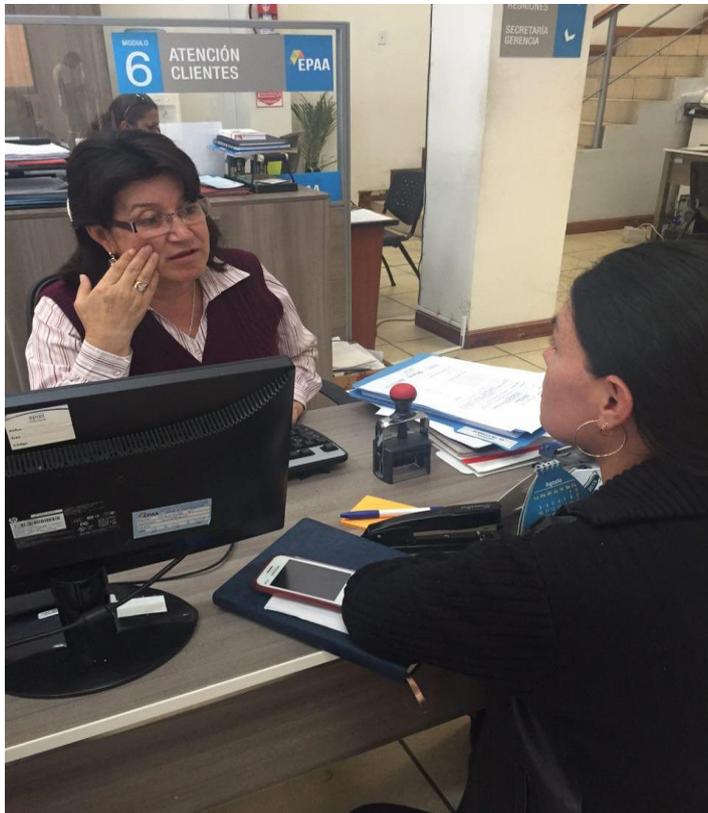
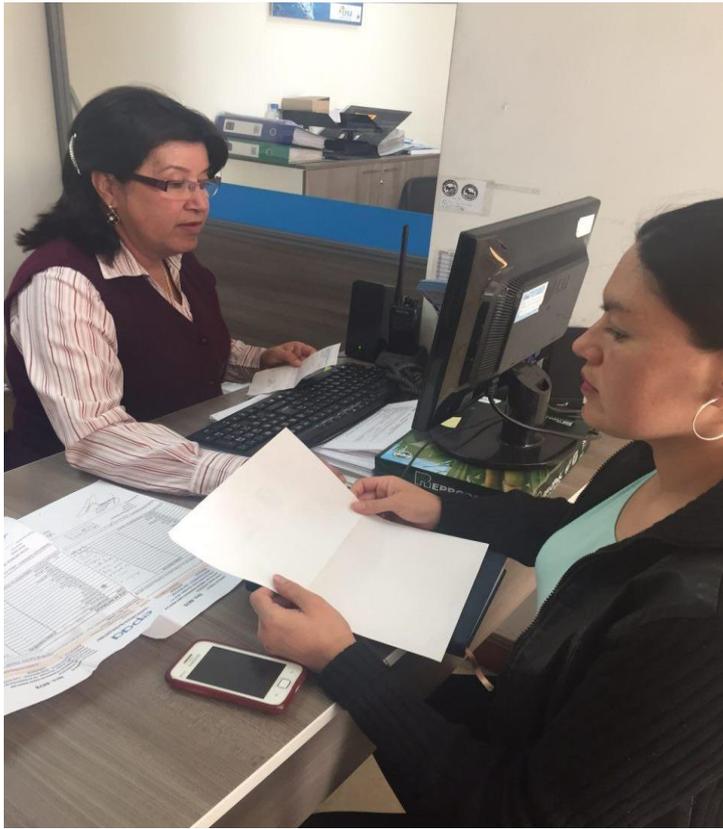
6.- ¿Le gustaría contar con un sistema computarizado sencillo para el manejo de la documentación?

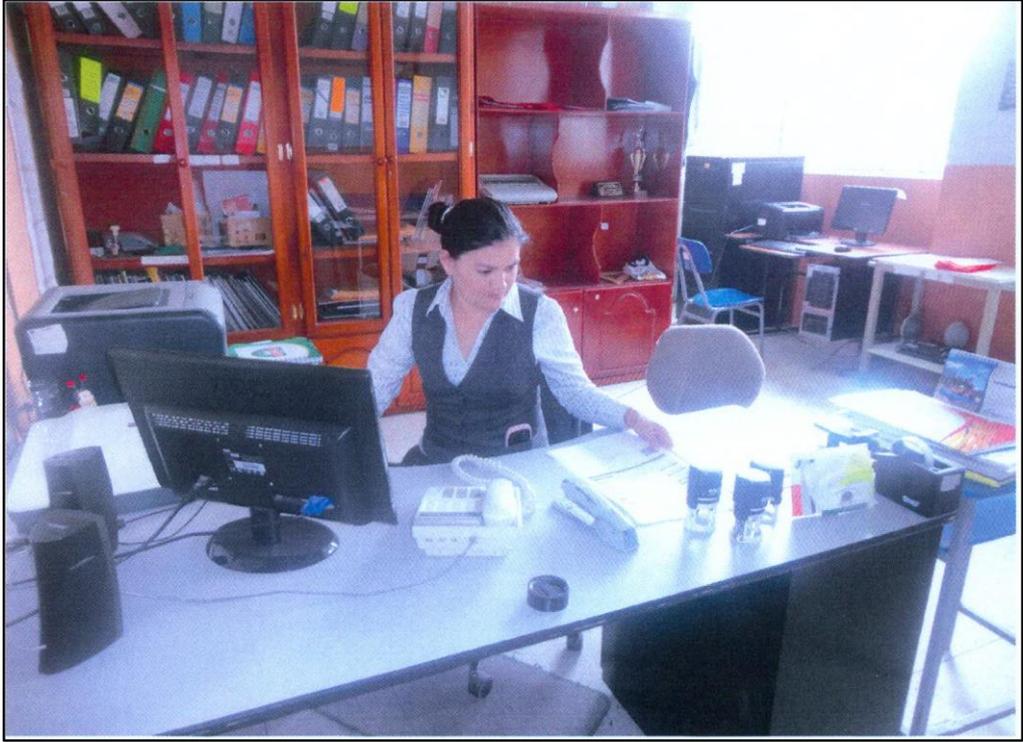
ANEXO 5. Fotos

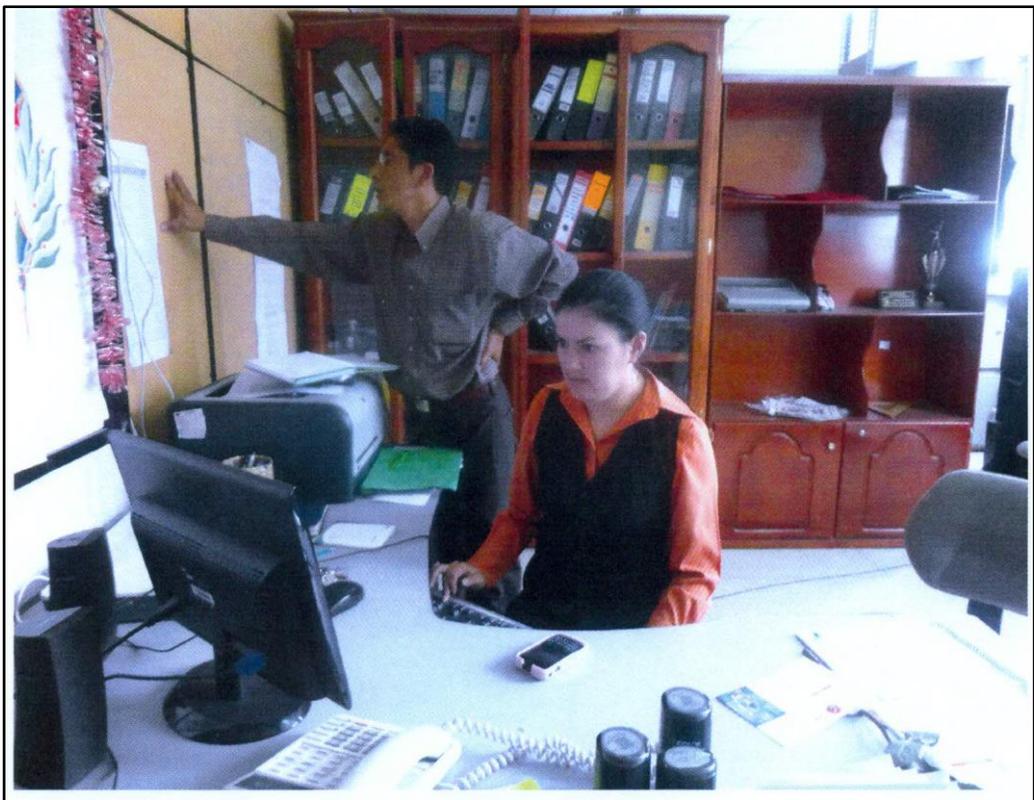


FOTOGRAFÍAS











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:	DE	1002879508	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	ANDRADE RECALDE MAYRA VERÓNICA	
DIRECCIÓN:		VELASCO IBARRA Y CEVALLOS CAZAR (NATABUELA)	
EMAIL:		mayraveroandrade@hotmail.com	
TELÉFONO FIJO:	2535207	TELÉFONO MÓVIL:	0979 039127

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA COMPUTARIZADO DE ARCHIVO COMO PROPUESTA, PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TRABAJO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANTONIO ANTE - AGOSTO DE 2014”.
AUTOR (ES):	ANDRADE RECALDE MAYRA VERÓNICA
FECHA: AAAAMMDD	2015-09-16
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO
ASESOR /DIRECTOR:	Mgs. CLAUDIA RUIZ

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Mayra Verónica Andrade Recalde con cédula de identidad Nro. 1002879508 , 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 16 días del mes de septiembre del 2015

LA AUTORA:

(Firma).....

Nombre: Mayra Verónica Andrade Recalde

C.C.: 1002879508

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, **Mayra Verónica Andrade Recalde**, con cédula de ciudadanía Nro. 1002879508, 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 **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA COMPUTARIZADO DE ARCHIVO COMO PROPUESTA, PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TRABAJO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANTONIO ANTE - AGOSTO DE 2014”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo, 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.

(Firma).....

Nombre: Mayra Verónica Andrade Recalde

C.C.: 1002879508

Ibarra, a los 16 días del mes de septiembre del 2015

AUTORÍA

Yo, **Mayra Verónica Andrade Recalde**, portadora de la cédula de ciudadanía número 1002879508. Declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, denominado **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA COMPUTARIZADO DE ARCHIVO COMO PROPUESTA, PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TRABAJO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANTONIO ANTE - AGOSTO DE 2014”**. Que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional y que se han respetado las diferentes bibliografías que se incluyen en este documento.

(Firma)..........

Nombre: Mayra Verónica Andrade Recalde

C.C.: 1002879508

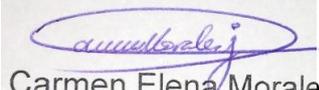
CERTIFICADO

Licenciada Carmen Elena Morales Jácome

CERTIFICO:

Realizar la traducción al idioma inglés del resumen del Trabajo de Grado titulado, **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA COMPUTARIZADO DE ARCHIVO COMO PROPUESTA, PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TRABAJO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANTONIO ANTE - AGOSTO DE 2014”**. Trabajo realizado por la señora egresada **ANDRADE RECALDE MAYRA VERÓNICA**”, previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte.

Faculto a la interesada, conceder el uso del presente documento como estime conveniente, a excepción de trámites judiciales.


Carmen Elena Morales Jácome.


EASY ENGLISH CENTER
RUC: 1002289450001
TELÉF: 2924 - 644 Cel: 0981071349
OTAVALO - ECUADOR

C.C. 1002289450

LICENCIADA EN LINGÜÍSTICA APLICADA AL INGLÉS

Ibarra, 1 de junio del 2015