



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
ESPAÑOL
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

TEMA:

**“DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA
EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SECCIÓN FEDOTI - 4 DE LA
FISCALÍA PROVINCIAL DE IMBABURA”**

Plan de trabajo previo a la obtención del título de Licenciada en la especialidad de
Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORA:

Dibujés Recalde Doris Aracelly

TUTORA:

MSc. Nancy Guadalupe Andrade Ruíz

Ibarra - 2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA DEL PROYECTO

Al 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, en calidad de tutora del trabajo de investigación titulado: **“DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SECCIÓN FEDOTI – 4 DE LA FISCALÍA PROVINCIAL DE IMBABURA”** autoría de la señorita egresada Dibujés Recalde Doris Aracelly, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

Al haber sido testigo presencial y corresponsal directo del desarrollo del presente trabajo de investigación afirmo que, una vez revisada la información y realizado las correcciones solicitadas, la investigación está apta para ser sometida a la evaluación del tribunal que se designe en su momento. Es todo cuanto puedo certificar por ser justo y legal

Atentamente,

MSc. Nancy Guadalupe Andrade Ruíz

C.I: 100134700-2

DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

TEMA:

“DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SECCIÓN FEDOTI – 4 DE LA FISCALÍA PROVINCIAL DE IMBABURA.”

AUTORA: Dibujés Recalde Doris Aracelly

Trabajo de Grado para optar por el título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español a nombre de la Universidad Técnica del Norte, por el siguiente jurado, a los 25 días del mes de enero de 2019.

Atentamente,



MSc. Nancy Guadalupe Andrade
C.I: 100134700-2
DIRECTORA TRABAJO DE GRADO



MSc. Richard Adán Encalada
C.I: 100258365-9
MIEMBRO TRIBUNAL



MSc. Pablo Gabriel Tapia
C.I: 100179169-6
MIEMBRO TRIBUNAL



MSc. Fausto Napoleón Villena
C.I: 100215454-8
MIEMBRO TRIBUNAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Doris Aracelly Dibujés Recalde, con cédula de ciudadanía Nro. 100284544-2; declaro bajo juramento que el trabajo de investigación: **“DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SECCIÓN FEDOTI - 4 DE LA FISCALÍA PROVINCIAL DE IMBABURA”**, aquí descrito es de mi autoría y que éste, no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5, 6. En mi calidad de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, enero de 2019

Doris Aracelly Dibujés Recalde

C. I.: 100284544-2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100284544-2		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Dibujés Recalde Doris Aracelly		
DIRECCIÓN:	Jorge Dávila Mesa 8-76 y Salvador Dalí		
EMAIL:	dorisdibujes81@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062 609 925	TELF. MÓVIL:	0994002997

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SECCIÓN FEDOTI - 4 DE LA FISCALÍA PROVINCIAL DE IMBABURA”
AUTORA:	Dibujés Recalde Doris Aracelly
FECHA:	25 de enero de 2019
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Nancy Guadalupe Andrade Ruíz

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Doris Aracelly Dibujés Recalde, con cédula de identidad Nro. 100284544-2; en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación del trabajo 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. CONSTANCIA

La autora manifiesta 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 es el titular de los derechos patrimoniales; por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, enero de 2019


Doris Aracelly Dibujés Recalde

C. I.: 100284544-2

DEDICATORIA

Con enorme satisfacción y una infinita alegría que invade mi corazón dedico la culminación de este trabajo investigativo, a mi hija mayor que siempre ha estado conmigo y en el momento exacto ha sabido darme palabras de ánimo y fuerza para no desertar a lo largo de esta trayectoria.

A mi pequeño bebé que al igual que su hermana son el más grande tesoro que tengo y el pilar de mi vida y a través de esta meta cumplida pretendo demostrarles que nunca es tarde para empezar solo se debe tener fortaleza para cumplir con los propósitos.

A mis padres y hermanas que con su enorme generosidad y apoyo incondicional me han impulsado para poder realizar cada uno de mis objetivos.

Dibujés Recalde Doris Aracelly.

AGRADECIMIENTO

Con inmenso fervor agradezco primero a Dios por darme salud, sabiduría y resignación porque gracias a él he superado los inconvenientes para concluir con este paso muy importante en mi vida.

De manera especial a mi esposo que con su cariño y motivación me ha encaminado a conseguir mis sueños y persistir en el intento hasta alcanzarlos.

A la MSc. Guadalupe Andrade directora del proyecto, por su valioso tiempo invertido en la orientación del desarrollo del presente trabajo de grado.

A la Universidad Técnica del Norte y a su Facultad por contribuir en mi formación profesional conjuntamente con cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos y colaboraron para culminar con éxito la carrera.

A las tres compañeras con las que constantemente formé el grupo de trabajo a lo largo de los últimos años de estancia universitaria y con las que compartí alegrías, tristezas y sobre todo muchas emociones dando paso al nacimiento de una amistad verdadera y sincera que durará por siempre.

Dibujés Recalde Doris Aracelly.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se basó en el diagnóstico de gestión documental y su incidencia en la atención al usuario, partiendo desde el escaso procedimiento que existe en la organización, conservación y difusión de los expedientes en el departamento Fedoti 4. Para dar paso a la investigación, el proyecto constó de cuatro capítulos los mismos que fueron elaborados de la siguiente manera: El primer capítulo consta del marco teórico, enmarcándose en la fundamentación epistemológica que fue la pauta para dirigir la investigación, la fundamentación teórica se sustentó con basamentos el inconveniente planteado realizando la revisión absoluta de la bibliografía. la fundamentación legal estuvo inmersa dentro de la indagación debido a que la Fiscalía se mantiene en contacto con la justicia; y para destacar la veracidad y la ética del proyecto se tomó en cuenta la fundamentación axiológica, también se anotó toda la información adquirida de las dos variables. En el segundo capítulo se utilizó la metodología de la investigación y para dar cumplimiento a los objetivos planteados se aplicó la investigación de tipo descriptiva, propositiva, documental y de campo, también se utilizó los métodos inductivo, deductivo, sintético y estadístico que ayudaron a enlazar al sujeto con la consecución de sus propósitos. Se emplearon una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos específicamente: La observación directa, la entrevista formal y las encuestas. En el tercer capítulo se detalló el análisis y discusión de resultados. Y finalmente en el cuarto capítulo se elaboró la propuesta que fue la parte primordial de la investigación debido a que se concluyó que con la realización del manual de procedimientos de gestión documental, los funcionarios brindarían una atención eficiente a los usuarios causando un bien a la sociedad.

PALABRAS CLAVES: ORGANIZACIÓN, EXPEDIENTES, ATENCIÓN, USUARIO, GESTIÓN, EFICIENTE.

ABSTRACT

This research work was based on the diagnosis of documentary management and its incidence in customer service, starting from the scarce procedure in the organization, conservation and diffusion of files in the Fedoti 4 department. The project consisted of four chapters that were prepared as follows: The first chapter consists of the theoretical framework, framed in the epistemological foundation that was the guideline to conduct research, the theoretical foundation was based on the basis of the inconvenience raised making the absolute revision of the bibliography. A legal foundation was immersed in the research due to the fact that the Prosecutor's Office keeps in contact with courts; and to emphasize the veracity and ethics of the project, taken into account the axiological foundation, and all the information from 2 variables. In the second chapter it was shown that the methodology was descriptive, proactive, documentary and field, as well as the inductive, deductive, synthetic and statistical methods to link the subject with the achievement of its purposes. For data collection were specifically used: Direct observation, formal interview and surveys. In the third chapter the analysis and discussion of results were detailed. And finally, in the fourth chapter, a procedures manual was drawn up.

KEYWORDS: ORGANIZATION, RECORDS, ATTENTION, USER,
MANAGEMENT, EFFICIENT.



Victor Pedraza
[Signature]

INDICE DE CONTENIDO

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA DEL PROYECTO	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iv
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INDICE DE CONTENIDO	xi
INDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
INDICE DE ILUSTRACIONES	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. MARCO TEÓRICO.....	3
1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	3
1.2 FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA	3
1.3 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA	4
1.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	4
1.5 GESTIÓN DOCUMENTAL.....	5
1.5.1 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	6
1.5.2 HERRAMIENTAS PARA UNA EFICAZ GESTIÓN DOCUMENTAL	7
1.5.3 DESARROLLO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	8
1.5.4 GESTIÓN	8
1.5.5 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	9
1.5.6 GESTIÓN DE CALIDAD	10
1.5.7 DOCUMENTAL.....	10
1.5.8 CICLO DE VIDA DOCUMENTAL	11
1.5.9 DOCUMENTO JUDICIAL	12
1.5.10 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....	12
1.5.11 CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	13
1.5.12 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS	14
1.5.13 SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS	15

1.5.14 FASES DE ACTIVIDAD DE LOS DOCUMENTOS.....	16
1.5.14.1 FASE ACTIVA.....	17
1.5.14.2 FASE SEMIACTIVA	17
1.5.14.3 FASE INACTIVA.....	17
1.6 ATENCIÓN AL USUARIO.....	18
1.6.1 USUARIO.....	19
1.6.2 RELACIÓN DE CONFIANZA CON EL USUARIO	20
1.6.3 CLASIFICACIÓN DE LOS USUARIOS	21
1.6.4 SEGMENTACIÓN DEL USUARIO.....	22
CAPÍTULO II	23
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	23
2.1.1 Investigación Descriptiva.....	23
2.1.2 Investigación Documental.....	23
2.1.3 Investigación de Campo.....	23
2.1.4 Investigación Propositiva.....	24
2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	24
2.2.1 Método Inductivo.....	24
2.2.2 Método Deductivo.....	25
2.2.3 Método sintético.....	25
2.2.4 Método Estadístico.....	25
2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	26
2.3.1 Entrevista	26
2.3.2 La Observación Directa	26
2.3.3 Encuestas.....	26
2.4 MATRIZ DE RELACIÓN.....	27
2.5 POBLACIÓN.....	28
2.6 MUESTRA	28
CAPÍTULO III	29
3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	29
3.1 ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS QUE VISITARON LA FEDOTI 4	29
3.2 ENTREVISTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA SECCIÓN FEDOTI 4	33
3.2.1 BANCO DE PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA FEDOTI 4.	37
3.3 FICHA DE OBSERVACIÓN REALIZADA A LA UNIDAD ESPECIALIZADA EN DELINCUENCIA ORGANIZADA TRANSNACIONAL E INTERNACIONAL FEDOTI 4	39

CAPÍTULO IV	41
4. PROPUESTA.....	41
4.1 TITULO DE LA PROPUESTA.....	41
4.1.1 JUSTIFICACIÓN	42
4.1.2 FUNDAMENTACIÓN.....	41
4.2 OBJETIVOS	42
4.2.1 Objetivo General.....	42
4.2.2 Objetivos Específicos.....	42
4.3 UBICACIÓN SECTORIAL	42
4.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	43
UNIDAD I	46
UNIDAD II	48
UNIDAD III.....	60
UNIDAD IV.....	62
4.7 IMPACTOS ESPERADOS.....	69
4.7.1 IMPACTO SOCIAL	69
4.7.2 IMPACTO INSTITUCIONAL	69
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	71
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS	77
Anexo 1. Registro Fotográfico.....	77
Anexo 2. Encuesta	81
Anexo 3. Entrevista.....	83
Anexo 4. Ficha de Observación	84
Anexo 5. Oficio.....	85
Anexo 7. Certificado Urkund.....	87

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Relación.....	27
Tabla 2. Datos del Universo.....	28
Tabla 3. Atención Recibida.....	29
Tabla 4. Calidad del servicio	29
Tabla 5. Eficiencia del trabajo	30
Tabla 6. Solución a los problemas	30
Tabla 7. Tiempo de espera	31
Tabla 8. Atención al usuario	31
Tabla 9. Importancia de la gestión documental	32
Tabla 10. Elaboración de un manual.....	32
Tabla 11. Preguntas de la Entrevista.....	37
Tabla 12. Esquema de Ficha de Observación de la Fedoti 4	39
Tabla 13. Aspectos Observados	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Composición de Términos de Gestión Documental	5
Figura 2. Herramientas de la Gestión Documental	7
Figura 3. Etapas de los Documentos	16
Figura 4. Procedimiento de la Gestión Documental	47
Figura 5. Métodos de Clasificación	49

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Los Beneficiarios	19
Ilustración 2. Atención eficaz al cliente.....	20
Ilustración 3. Segmentación de las personas.....	22
Ilustración 4. Mapa de ubicación	43
Ilustración 5. Instalaciones de la Fiscalía de Imbabura	43
Ilustración 6. Gestión Documental	46
Ilustración 7. Recepción de Expedientes	48
Ilustración 8. Distribución de los Documentos.....	49

INTRODUCCIÓN

La Fiscalía General del Estado en la provincia de Imbabura es una institución de poder público destinada a la indagación de las diversas pruebas que encaminan a descubrir el delito de los presuntos infractores, recabando todos los indicios de responsabilidad y materialidad para luego dar paso a la formulación de cargos y que los individuos culpables sean sancionados con lo que determine la ley. En la unidad especializada Fedoti – 4 existe un deficiente manejo de los documentos que se manipulan a diario, puesto que actualmente la institución no utiliza un mecanismo que contribuya en la agilización de los expedientes, por consiguiente la búsqueda de los documentos se torna lenta e ineficaz y esto provoca que los recursos investigativos se acumulen y no se pueda dar paso al avance de los procesos para poder efectuar el acto procesal o archivar la investigación si así ésta lo amerita.

El departamento de la Fedoti – 4 de la Fiscalía de Imbabura no dispone de estanterías ni muebles en los que se pueda colocar la documentación, asimismo no se realiza la clasificación y organización de los documentos judiciales ocasionando la tardanza en la localización de los mismos, existe un exceso de material que se encuentra anclado en los rincones de la sección Fedoti - 4, debido a la concurrente visita de los usuarios que diariamente llegan a este establecimiento para realizar la declaración de sus respectivas versiones, de tal forma que cuando se solicita un expediente, el funcionario público debe realizar la búsqueda de forma manual y esto implica que el tiempo de espera se vuelva interminable. La documentación que manejan los funcionarios públicos debe tener un sistema de archivo de orden cronológico y alfabético para que el trabajo elaborado por los administrativos sea realizado con rapidez y organización por lo tanto se evitará la pérdida de tiempo y la acumulación de procesos, puesto que éstos necesitan ser analizados y despachados ágilmente contemplando un mejor funcionamiento en las labores realizadas habitualmente, y poder continuar con la búsqueda de

cada uno de los sucesos que se ventilan a diario en la ciudad de Ibarra. Con el estudio de la aplicación del correcto uso de la gestión documental se pretende solucionar las diferentes falencias que se originan debido a la falta de organización documental para contribuir en la seguridad y rapidez en la agilización de los expedientes, otorgando un provecho para la institución y a todos los que la componen.

El desarrollo e investigación del presente proyecto, tiene como propósito brindar la solución a los diversos inconvenientes que sostiene la unidad especializada Fedoti - 4 de la Fiscalía de Imbabura, por lo tanto se realizará una propuesta alternativa buscando el beneficio directo para los usuarios, funcionarios y el establecimiento en conjunto, debido a que la institución es de carácter primordial y necesita que todas las actividades realizadas en ella se tornen significativas para dar paso y atención prioritaria a los beneficiarios y a sus respectivos procesos, originando un bien a la humanidad.

El actual plan de investigación propone los siguientes objetivos diagnosticar la situación actual de la institución haciendo notar el mal funcionamiento y la pérdida de tiempo que se da en la organización y la búsqueda de cada uno de los expedientes de la unidad especializada Fedoti – 4 dentro de la Fiscalía de Imbabura. Especificar teóricamente los aspectos importantes sobre la gestión documental para la agilización de los expedientes investigativos brindar una atención eficiente al usuario.

Elaborar un manual que sirva como material de apoyo para aportar información del uso correcto de la gestión documental y los beneficios de la misma. Socializar el instructivo a los funcionarios para su posterior uso y constatar que la gestión documental brinda, agilidad y facilidad en la búsqueda de los informes evitando la pérdida de tiempo, al igual que el tras papeleo de los escritos o en el peor de los casos el extravío de la documentación, que se manipula frecuentemente en la unidad especializada Fedoti – 4.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

“La fundamentación teórica es la explicación basada en ideas que están relacionadas con un tema en particular. Es la revisión crítica de los elementos teóricos que sirven de marco de referencia en la investigación.” (Cajal, s.f.)

De acuerdo con lo expuesto se concluye que la fundamentación teórica es importante puesto que es la guía para elaborar la investigación desde su inicio hasta la conclusión, se debe realizar un buen planteamiento con fundamentos teóricos para conseguir una indagación eficiente, lógica y clara; se requiere desarrollar una exhaustiva revisión de la bibliografía relacionada con el tema. Mediante la fundamentación teórica se realizará el estudio de la gestión documental que actualmente realiza la Fedoti – 4 dentro de la Fiscalía de Imbabura, de la misma manera a través de esta fundamentación se sustentará de donde viene el problema a estudiar y hacia dónde va, utilizando una teoría nutrida y completa para poder aclarar el contenido de la investigación.

1.2 FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA

Dentro de la fundamentación epistemológica podemos decir que es aquella que comprende la terminología y el origen de las cosas, por ende es indispensable necesaria en el desarrollo del proyecto creando las bases para colaborar en el problema.

(Leyes, s.f), Describe que: Los soportes epistemológicos, son paradigmas existentes y que dan respuesta a tres bloques de cuestiones relacionadas con la fundamentación del conocimiento en el que se indica la naturaleza y el cimiento creado para el investigador, esto supone interrogarse acerca de la naturaleza de la realidad y la sabiduría con las relaciones entre sujeto (el investigador) y objeto (el hecho investigado).

Por lo tanto mediante la fundamentación epistemológica se puede analizar y comprobar la existencia del problema que surge entre el indagador y la exploración del objeto, y emplear conocimientos que van ligados de la teoría, para cooperar en el estudio del origen de la investigación.

“La epistemología es un análisis, una reflexión, una forma de racionalidad, una manera de pensar en algo, una crítica, una indagación referente al conocimiento.” (Gomez, s.f.)

A través de esta rama de la Filosofía, se sostiene que el fundamento epistemológico explica el porqué del problema que mantiene en la actualidad la institución objeto de estudio debido a su deficiente organización documental.

1.3 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

(Aguilera, s.f.), Mantiene que: El análisis y comprensión de la problemática de los valores, parte de un hecho de vital significación: los valores surgen como expresión de la actividad humana y la transformación del medio, siendo su presupuesto fundamental la relación sujeto-objeto, teniendo como centro la praxis, lo que como consecuencia, se debe analizar el vínculo con la actividad cognoscitiva, valorativa y comunicativa.

Desde el punto de vista axiológico predomina la ética y la veracidad de la investigación desarrollando los valores de los seres humanos que son hechos de vital significación.

1.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

“La fundamentación legal es la enunciación de las normas o principios jurídicos en que se funda la pertinencia de su aplicación dentro de un proceso.” (Constitución 2008)

Con lo antes mencionado se deduce que la fundamentación legal puede impulsar el tema de la investigación si éste lo amerita o no, a través de normas y reglamentos establecidos con la ley, proporcionando conocimientos necesarios para poder cumplir con las responsabilidades legales en el desarrollo del proyecto. Por consiguiente esta fundamentación va ligada al presente

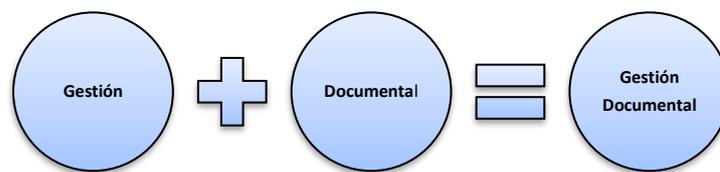
trabajo de indagación debido a que la institución objeto de estudio es la Fiscalía Provincial de Imbabura y ésta permanece siempre aliada con la justicia.

“La Fiscalía General del Estado es un órgano autónomo de la Función Judicial, único e indivisible que funcionará de forma desconcentrada y tendrá autonomía administrativa, económica y financiera”. (Constitución 2008),

De modo que la finalidad de esta organización es hacer cumplir las funciones a través del procedimiento integral de investigación, con la participación del personal cualificado en medicina legal, investigación civil y policial el sistema de protección a testigos y víctimas, cumpliendo con las atribuciones establecidas en la ley.

1.5 GESTIÓN DOCUMENTAL

Figura 1. Composición de Términos de Gestión Documental



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

“Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”. (Russo, 2009)

Con lo mencionado se comprende que utilizar la gestión documental dentro de una institución resulta un impacto positivo debido a que permite recuperar la información, utilizando el método de conservar y organizar los documentos que se manejan a diario dentro de los organismos.

(Idarraga, 2016) , Afirma que:: La gestión documental el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de cualquier tipo en una organización; permitir la recuperación de información, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos.

La gestión documental es importante dentro de una organización puesto que representa el conjunto de beneficios que puede aprovechar cualquier individuo que ponga en práctica el manejo de las normas y técnicas para poder administrar el flujo de los expedientes.

(Palacios, s.f.), Nos dice que: “Gestión documental es una actividad que ha existido desde hace tiempos inmemoriales, surge ante la necesidad de registrar cualquier tipo de documentación, sean estos administrativos, comerciales, legales y quede constancia del escrito y dar fe de los hechos.”

La presencia de la gestión documental tiene como finalidad mantener actualizada y ordenada la documentación para poder acceder a la misma de forma rápida y segura a través del seguimiento que se realiza a cada uno de los documentos que se manejan diariamente para dar cumplimiento a las normas y técnicas que se utilizan, dentro de la gestión documental, se activa la eficiencia en las actividades que se desarrolla dentro de la institución.

La unidad especializada Fedoti – 4 no hace uso de la gestión documental, debido a que las personas encargadas del manejo de la documentación que ingresa a este departamento desconocen el procedimiento a seguir, de igual manera no cuentan con los implementos necesarios para realizar la correcta organización de los expedientes que se recogen diariamente, a causa de las ilimitadas denuncias que presentan los usuarios.

1.5.1 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Es un beneficio importante obtener un procedimiento de gestión documental en el que todos los expedientes de la empresa estén agrupados y controlados.

(Antonia, 2007), Sostiene que: La gestión documental es importante ya que es una etapa de creación, planificación y con la definición de funciones colabora con la normalización de los procedimientos y el diseño de los expedientes, racionalizando la producción documental evitando documentos innecesarios, garantizando la seguridad jurídica y la transparencia de la organización.

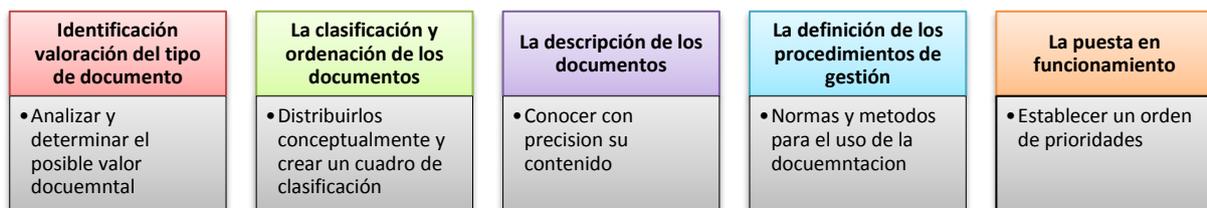
Por lo tanto, cada una de las instituciones sin importar el tamaño ni la actividad que realice difunden información, por consiguiente, necesitan de los beneficios que ofrece la gestión documental, para facilitar su utilización y condición.

La cuantiosa documentación que se recoge en la unidad especializada Fedoti 4 necesita adaptar una gestión eficaz de los documentos para que estos sigan con el trámite correspondiente para brindar calidad en el servicio que ofrecen los funcionarios.

1.5.2 HERRAMIENTAS PARA UNA EFICAZ GESTIÓN DOCUMENTAL

(Pino, 2012), Nos dice que las herramientas de la gestión documental según su importancia se aplican de la siguiente forma.

Figura 2. Herramientas de la Gestión Documental



Fuente: Herramientas de Gestión

Elaborado por: Doris Dibujés

La implantación de las herramientas de gestión documental parte desde la gestión actual y se estudian las distintas posibilidades que hay antes de decidir por la que se estime más conveniente, estos medios se plasmarán en normas y procedimientos de uso de la documentación. (Castaño, 2011). De manera que para dar un correcto uso a la documentación con la que se trabaja diariamente es vital utilizar procedimientos para desarrollar su clasificación y organización poniendo énfasis en la aplicación de la gestión documental.

En consecuencia, las herramientas que se utilizan en la gestión documental van asociadas a un proceso de diseño y análisis. Mediante el mecanismo de la identificación se pueden separar los documentos dependiendo su línea de contenido. En la sección Fedoti – 4 la línea de contenido va dirigida de acuerdo al tipo de investigación, por consiguiente, las herramientas de la gestión documental son fundamentales para mantener un excelente orden.

1.5.3 DESARROLLO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Durante algunos siglos, la gestión documental dentro de las organizaciones fue el dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel. (Tamayo, 2011)

En relación a lo manifestado se dice que la existencia de la gestión documental se remonta desde hace mucho tiempo atrás y siempre ha sido un dominio por el personal administrativo o semejantes con la finalidad de facilitar su labor diaria, a lo largo del tiempo ha evolucionado para convertirse en una actividad relevante y que se debe utilizar en cualquier organización puesto que es la forma más adecuada y correcta para manejar la documentación.

En la unidad especializada Fedoti - 4 se maneja una cantidad excesiva de información la misma que queda plasmada en los expedientes los cuales deben colocarse en los folios, con la finalidad de minimizar y realizar un excelente trabajo se debe hacer uso del desarrollo de la gestión documental.

1.5.4 GESTIÓN

(Pérez & Merino, 2008), Afirman que: “La gestión es la acción y la consecuencia de administrar o gestionar algo, llevando a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación abarcando las ideas de disponer, dirigir, ordenar u organizar.”

Hablar de gestión se refiere a la acción de resolver una cosa y dentro de las organizaciones este término favorece en la acción de administrar los documentos puesto que es importante hacer uso de la organización y llevar ordenado los expedientes que se manejan diariamente en las instituciones.

El departamento Fedoti – 4 de la Fiscalía de Imbabura no utiliza una adecuada gestión debido a que se desconoce cómo hacerlo, por tal razón apartan y depositan la documentación sobre el escritorio del funcionario sin realizar la respectiva estructuración.

1.5.5 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La gestión del conocimiento puede mejorar el desempeño de la organización en vías de lograr una organización inteligente, pero no es suficiente por sí sola; puesto que gestión de conocimiento involucra la planeación de estrategias y el establecimiento de políticas además la colaboración de todo el personal de la organización un alto sentido de compromiso para ejecutar su trabajo y la aceptación del proceso de gestión. (Riviera, 2014)

El conocimiento es la facultad que poseen las personas a través de la educación o de la experiencia adquirida y por lo tanto la gestión del entendimiento es un apoyo para poder progresar en las actividades archivísticas que se desarrollan dentro de una institución.

Es fundamental tener preparación de, como realizar una adecuada gestión documental y en el departamento Fedoti – 4 el personal que labora en esta sección son profesionales del Derecho y desconocen el proceso que conlleva una correcta clasificación y organización de los documentos.

(Torres & Lamenta, 2015), Sostienen que: Es un proceso que apoya a las organizaciones para encontrar la información relevante, seleccionar organizar y comunicarla a todo el personal activo; este ciclo es

necesario para acciones tales como la resolución de problemas dinamizan el aprendizaje y toma de decisiones.

La unidad especializada Fedoti – 4 de la Fiscalía Provincial de Imbabura es un ente principal y decisivo en las investigaciones que realiza y maneja documentación significativa que debe ser conservada y organizada de tal forma que cuando se la requiera se pueda acceder a los folios sin pérdida de tiempo dado que a través de estos escritos se recaba todos los elementos de convicción para formular cargos de responsabilidad y materialidad del hecho investigado.

1.5.6 GESTIÓN DE CALIDAD

“El sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en el sistema documental, por lo que éste tiene una importancia vital en el logro de la calidad, en otras palabras, es la satisfacción de las necesidades de los clientes.” (Zulem, 2009, pág. 5)

Cuando se habla de gestión de calidad se refiere a la disposición que entrega la persona encargada hacia el usuario y esta debe ser una excelente atención acompañada de un buen servicio, dentro de la institución objeto de estudio la calidad y el servicio que brindan los funcionarios de esta sección no es eficiente, debido a las falencias que presenta por falta de conocimiento de ahí que surja el descontento de los usuarios.

1.5.7 DOCUMENTAL

“Se denomina documental aquello que se fundamenta o se origina a través de documentos reales o se relaciona con ellos.” (Porto, 2017).

Por ende, que los documentos sean herramientas que forman parte de la realización y desempeño de la jornada laboral. La documentación que se elabora en la unidad especializada Fedoti – 4 son los escritos, versiones o pruebas que sirven de intermedio para dar paso a la verdad del delito.

1.5.8 CICLO DE VIDA DOCUMENTAL

Todo documento nace para dar constancia material de un hecho o de un acto, ese es su valor primario. Pero pasado el tiempo el valor primario (el de proveer valor probatorio a una actividad) deja de tener tanta importancia. Es entonces cuando puede empezar a aumentar su valor histórico o cultural, el llamado valor secundario del documento. (Yebra, 2016).

Aunque resulte divertido o quizás una exageración, pero los documentos también poseen su propio ciclo de vida como si se tratase del desarrollo de un ser vivo, conviene subrayar que la documentación tiene un período asignado y dependiendo del tiempo que ya lleve en funcionamiento pasará al archivo correspondiente convirtiéndose según su valor este pasará de primario a secundario según su significación.

(Mckay, s.f.) , Esclarece que: El ciclo de vida de un documento depende del tipo de escrito y por lo tanto es importante que los administradores sean conscientes de las políticas y de las leyes que los regulan. Los documentos que son legalmente obligatorios deben conservarse durante un período determinado de tiempo y después podrán ser destruidos o archivados.

Con respecto a lo antes citado, se concluye que la función de la etapa de existencia de un documento lo controla la persona que lleva conocimiento del período de vida que ya tiene cada uno de los expedientes, es decir desde que inició su período hasta llegar al correspondiente término cabe recalcar que una vez que atraviesa por esta evolución se puede determinar si el documento debe pasar al reposo completo.

Dentro de la unidad especializada Fedoti – 4 los funcionarios públicos son los encargados de llevar un control severo de los documentos que manejan habitualmente puesto que existen trámites que ya han sido resueltos y deben ser guardados a fin de evitar la enorme aglomeración que se crea por la acumulación de los procesos que se encuentran en tramitación de investigación, el individuo encargado debe trasladar los folios a la etapa inactiva una vez que ya haya terminado su tiempo de función.

1.5.9 DOCUMENTO JUDICIAL

Es el escrito incorporado a los expedientes que se forman en la oficina judicial, los cuales incluyen tanto los generados por los órganos jurisdiccionales como los aportados por las partes o por terceros., dentro del documento judicial quedarán asentadas las actuaciones que van sucediendo en un proceso judicial. (Muñoz, 2013)

De acuerdo a la definición antes mencionada se entiende que un documento judicial es el instrumento público, que surge de la incorporación del escrito elaborado por el funcionario que actúa como un filtro entre el individuo implicado, la persona que conoce del hecho o la víctima y el testimonio de su versión.

Un documento judicial es la constancia del historial de un proceso, mostrando la labor profesional del dirigente a lo largo de la clarificación de los hechos, desde la perspectiva jurídica se utiliza el término documento judicial de forma estricta, cuando se refiere a todo documento generado por el órgano legal.

Actualmente dentro de la Fiscalía de Imbabura, los documentos judiciales que ingresan a la unidad especializada Fedoti - 4, son denuncias realizadas por los usuarios que han sido afectados por un delito convirtiéndose en víctimas y que acuden a ésta dependencia a fin de encontrar culpabilidad en los presuntos infractores y éstos sean acusados en el procedimiento de un juicio penal y sean sancionados con lo que vaya a regir el juez competente a fin de que se haga prevalecer la rectitud.

1.5.10 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

“La identificación consiste en sistematizar las diversas categorías administrativas que compone la documentación, se trata de definir los diferentes tipos de expedientes para ello se analiza cada trámite y se efectúa la documentación que genera cada uno.” (Pino, 2012).

Según lo citado podemos comprender que el reto de regularizar el archivo es un verdadero desafío en primer lugar hay que recopilar toda la información posible de la documentación que se maneja dentro de cada entidad, observar como está organizada e identificar cada documento, para realizar este procedimiento se debe seguir los pasos antes mencionados.

La valoración interior del archivo es una función básica puesto que permite evaluar la autenticidad de la documentación.

Dentro de la sección Fedoti – 4 los funcionarios deben comprobar la legitimidad de los legajos, revisar que el documento sea emitido por una autoridad cualificada. Ante la presencia repentina de un letrado, se inicia revisando el escrito en el que conste el casillero judicial acompañado de la firma de él y la de su cliente junto a las respectivas copias de la credencial del jurista y la cédula de identidad del beneficiario.

1.5.11 CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

(Araya, 2012), Expone que: La clasificación de los documentos responde a una doble necesidad: por un lado, proporciona una estructura lógica de modo que proyecte las actividades que se desarrollan y por otro lado facilita la localización de los documentos, convirtiéndose a la larga en un refuerzo para cualquier entidad.

De acuerdo a lo que explica la cita anterior se sobreentiende que la clasificación de documentos es un soporte dentro de la labor que se realiza habitualmente porque proporciona a que la búsqueda de los mismos sea ágil y rápida puesto que cada escrito debe tener fijado un lugar que ayude a distinguir su ubicación.

Dentro de la función legal, las hojas del documento judicial se las conoce con el nombre de fojas y estas se ordenan de forma cronológica y alfabética a fin de asignar datos o realizar una solicitud permitiendo encontrar el expediente de manera rápida y precisa.

Este método es el que se debe utilizar en la Fedoti – 4 de la Fiscalía de Imbabura puesto que actualmente este departamento conserva los expedientes en cajas de cartón y en el suelo todos juntos y mezclados sin su correcta clasificación.

1.5.12 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

La documentación que se receipta habitualmente en una institución necesita ser clasificada, ordenada y encarpetaada para luego ubicarla en el archivador.

(Valiente, 2010), Advierte que: “La organización de documentos es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a ordenar y signar los documentos de cada entidad.”

Por consiguiente se comprende que dentro de las organizaciones es importante llevar un correcto ordenamiento de los informes que se usan a diario puesto que éste sistema contribuye a que los documentos se encuentren sistematizados y esto conlleva al acceso rápido y eficaz de la documentación que sea requerida en su momento, evitando la pérdida de tiempo

“Los documentos organizados dentro de una institucion brindan facilidad y rapidez al personal que los maneja debido a que la busqueda se torna más activa.” (García, 2011)

Los organismos públicos o privados deben procurar siempre brindar un excelente servicio, por consiguiente deben tener toda la documentación en regla y ordenada, con la finalidad de mantener satisfecho al cliente que solicita la documentación intentando cubrir sus necesidades y evitandole una espera infinita.

(Araya, 2012) , Orienta que: “ El arreglo u organización de un archivo engloba una serie de tareas que aunque se hallan estrechamente relacionadas conviene distinguir.”

De manera que organizar un archivo no es una tarea fácil puesto que necesita de un estricto control para poder pero se debe tener en cuenta que una vez finalizada esta labor a la hora de

requerir un documento si éste se encuentra estructurado de manera correcta, su localización será rápida y las funciones laborales del equipo de trabajo se tornarán eficaces contribuyendo en el beneficio de la organización, y ofreciendo una excelente atención al usuario.

(Valiente, 2010), Manifiesta que: “Otra característica que surge de una correcta organización de documentos es que a través del orden que lleva dependiendo de los expedientes que se encuentren divididos en cuerpos, deben estar organizados en una estructura de archivo para definir los de mayor importancia.”

La unidad especializada Fedoti – 4, maneja folios judiciales que se dividen en cuerpos los mismos que una vez que han completado las doscientas fojas deben ser agrupados en uno solo y proceder a la fracción de cada cuerpo de tal modo que cada uno contenga solo cien fojas, por consiguiente se debe realizar la correcta clasificación de estos documentos para poder localizar cuando se solicite el primer cuerpo o segundo según corresponda, y estos deben estar organizados de acuerdo a la causa del delito cometido.

1.5.13 SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS

Con el fin de que los documentos se encuentren seguros, el encargado debe velar para que dicha información no caiga en manos equivocadas, y así impedir sustracciones indebidas de la información.

(Navas, 2015), Indica que: “La seguridad de los documentos es un acto de vital importancia que les permite a los administradores evitar la pérdida, el hurto, el daño, la alteración o cualquier otro tipo de suceso limitando y controlando el acceso de personas no autorizadas.”

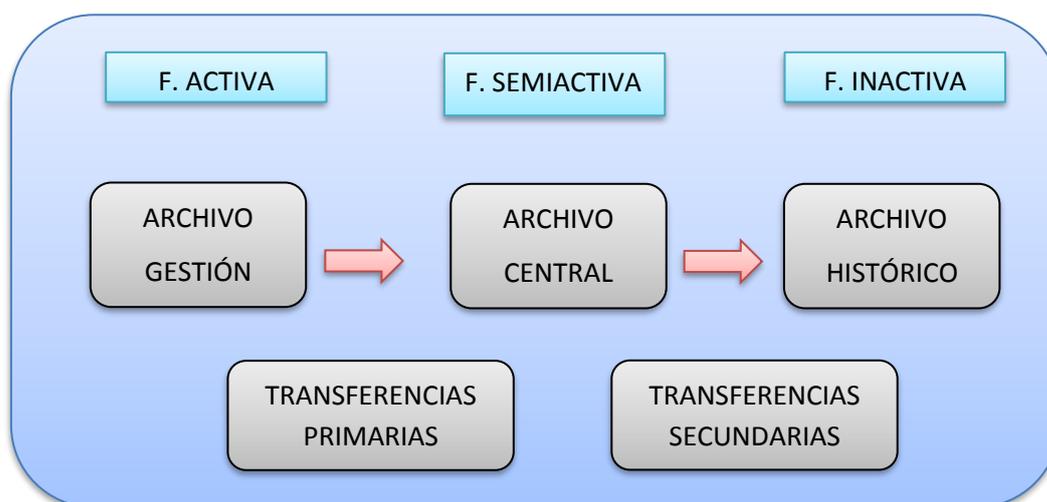
Por lo tanto la documentación que posee la unidad especializada Fedoti – 4 de la Fiscalía de Imbabura, es de suma importancia puesto que son documentos judiciales que contienen información valiosa y fundamental para formular cargos condenatorios a un individuo, por consiguiente deben llevar una estricta protección y su seguridad debe ser máxima.

1.5.14 FASES DE ACTIVIDAD DE LOS DOCUMENTOS

El ciclo se refiere a las diferentes etapas por las que atraviesa un documento en su vida, desde su creación hasta su destrucción o conservación permanente; y es a partir de las particularidades de los documentos en cada una de sus fases que se deben establecer los programas de gestión documental. (Torres, y otros, 2012),

Dentro del ciclo de vida de un documento encontramos las fases que también se las pueden determinar como edades puesto que son los años de existencia que cumple toda documentación una vez que haya culminado su tiempo de uso, dando paso a que la documentación sea transportada a un archivo de gestión que son los expedientes que se manejan a diario, el archivo central es el indicado para que reposen los documentos que a no se usa asiduamente pero pueden ser solicitados en cualquier instante por último está el archivo histórico al cuál serán dirigidos los documentos que van a ser sometidos a la preservación decisiva. Dependiendo la etapa vital en la que se encuentren los documentos se los puede encontrar en un archivo diferente.

Figura 3. Etapas de los Documentos



Fuente: Fases de los Documentos
Elaborado por: Doris Dibujés

1.5.14.1 FASE ACTIVA

Es el documento que se encuentra en el proceso de inicio comúnmente conocido como nacer y que tendrá que estar custodiado durante 5 años aproximadamente en un archivo, porque será habitual presentarlo o disponer de él para dar constancia de un acto administrativo o como parte para complementar un expediente. (Delgado, 2017)

Esta fase es conocida también con el nombre de archivo de oficina, ya que es habitual presentarlo o disponer de él para dar constancia de un acto administrativo o para agregar la documentación de un expediente.

1.5.14.2 FASE SEMIACTIVA

A esta fase pasan todos los documentos que ya no se consultan habitualmente pero que pueden ser requeridos en un momento dado. Se le denomina el archivo central y se lo custodia durante unos 15 años, aunque esto varía dependiendo de la capacidad de espacio que tenga. (Yebra, 2016)

También conocido como archivo central ya que su uso ya no es tan habitual como el primero, normalmente la documentación que reposa en esta fase es custodiada unos quince años aproximadamente

1.5.14.3 FASE INACTIVA

Transcurrido el tiempo debido, la documentación de estos archivos entrará en una fase inactiva, debiendo seguir su viaje a un archivo intermedio en este archivo pasaran 25 años más hasta llegar a la eliminación o transferencia a un archivo histórico para su conservación definitiva.(Yebra, 2016)

Y por último esta la fase inactiva llegando así al final del viaje que atraviesan los documentos, pero no toda la documentación corre con la misma suerte, abran algunos que pasarán a las instalaciones del archivo histórico.

En definitiva las fases de los documentos se puede manifestar como etapas que atraviesa un escrito siendo estas como viviendas que deben ser desocupadas dependiendo en la fase vital que se encuentren, los años de prestación será catalogado de acuerdo al tiempo que lleven desde

su creación hasta que haya cumplido con el propósito para el cual fue designado, de ahí que se evidencia las diferentes fases y depende el tiempo se los podrá localizar en un archivo diferente, debido a que cada institución trata y conserva la documentación de forma distinta. En la sección Fedoti – 4 se realiza el archivo de los procesos de acuerdo a lo que determina la ley es decir cuando las partes involucradas han llegado a un acuerdo conciliatorio, por falta de interés del denunciante, por no dar las facilidades que la investigación amerita o por no haber encontrado indicios de responsabilidad penal.

1.6 ATENCIÓN AL USUARIO

Para conseguir que un usuario se encuentre satisfecho con la atención recibida, se debe mostrar cortesía causando agrado en cada entrevista realizada.

(Anónimo, 2014), Manifiesta que: “La atención segura busca la perfección en el servicio al cliente así pues se marca la diferencia con la competencia.”

Ofrecer una atención eficiente a la persona que solicita el servicio que presta el trabajador es un valor agregado con el que cuenta el empleado público debido a que dependiendo el trato con el que se le atiende al beneficiario, surgirá la predisposición por parte del mismo mostrando interés y simpatía y esto será analizado permitiendo que la institución deje en alto el buen nombre, recalcando el servicio excelente que brindan sus trabajadores.

(Cremades, 2017) , Señala que: “Hoy en día es muy importante que cualquier organización tenga una formación con el personal para poder convertir a sus trabajadores en personas que puedan dar una atención eficaz a los usuarios, logrando que esta empresa resulte competitiva.”

De acuerdo a lo citado la atención al usuario es un arma elemental que ayuda a mantener complacido a la persona que ingresa a cualquier establecimiento a fin de buscar información o solución a algún inconveniente que sostenga. En la Fiscalía de Imbabura, dentro de la unidad

especializada Fedoti – 4 los funcionarios que mantienen un trato con los usuarios deben ser empáticos puesto que las personas que comparecen a esta sección sostienen algún problema serio y en el peor de los casos lamentable se debe tener consideración con las personas, mostrar disposición al momento de atenderlos, puesto que esta institución es de renombra debe dar un buen ejemplo ofrecer un trato eficaz dar apoyo buscando solución al dilema que afronta el beneficiario.

1.6.1 USUARIO

“Es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional, por otra parte la RAE, determina como usuario aquel que usa algo”. (Pérez & Ana, 2010)

Ilustración 1. Los Beneficiarios



Fuente: <https://bit.ly/2T2BCya>
Recuperado por: La Autora

De manera que se denomina usuario a los individuos con poder de raciocinio y que tienen conocimiento de sí mismo por tal razón ingresan a cualquier institución con el fin de disponer del tiempo que dedica el empleado público a través del servicio que brinda. Dentro de la unidad especializada Fedoti 4 son reconocidos como usuarios todas las personas que visitan a diario

la Fiscalía de Imbabura y utilizan el servicio que entregan los funcionarios y se benefician de ello.

Los usuarios que comparecen al departamento de esta institución llegan con la finalidad de poner una denuncia, aportar con el testimonio de las diferentes versiones, buscan información con respecto al avance de sus procesos investigativos y se muestran prestos a contribuir con las diligencias que se presenten en esta unidad y por ende colaborar con la justicia.

1.6.2 RELACIÓN DE CONFIANZA CON EL USUARIO

“En términos generales, la consolidación de una relación de confianza entre la empresa y sus clientes genera numerosos beneficios a la organización más aún, la ausencia o pérdida de confianza es la causa única del fracaso de muchas empresas.” (Alcaide, s.f.)

Con lo antes indicado se comprende que ganarse la confianza de una persona no es tarea fácil y más aún después de haber causado una mala imagen debido al servicio deficiente que se brindó se debe ser consciente que de este vínculo de franqueza nacerá un nexo por medio del cual surgirán excelentes beneficios para la organización.

Ilustración 2. Atención eficaz al cliente



Fuente: <https://bit.ly/2T2BCya>
Recuperado por: La Autora

La relación que exista entre el cliente y la institución deberá tener un fuerte fortalecimiento a fin de que cada entrevista que se realice entre el usuario y el funcionario sea satisfactoria para las dos partes.

Los usuarios que llegan a la Fedoti 4 no mantienen una buena relación de confianza con los funcionarios de esta sección debido a que no reciben una atención eficaz puesto que le dan largas a la información que el beneficiario solicita por lo tanto es muy evidente el descontento que muestran estas personas, es preciso señalar que esta desconfianza que se ha creado en este departamento se debe a que los empleados estatales no pueden despachar todos los procesos que llegan a diario y por tal razón los acumulan sin poder realizar una excelente gestión documental.

1.6.3 CLASIFICACIÓN DE LOS USUARIOS

(Lastra, 2017), Concluye que: “Clasificar a los diferentes clientes y potenciales es una labor necesaria para toda organización si se busca mejorar la rentabilidad. Para poder realizar dicha clasificación es necesario conocer cuáles son los criterios que se van a utilizar para clasificarlos, así como de qué manera vamos a analizarlos y evaluar si esa clasificación es la adecuada.”

A la Fiscalía de Imbabura asisten cada día un sinnúmero de usuarios dentro de los cuales se encuentran las personas naturales que ingresan con la finalidad de buscar información, asentar una denuncia al igual que los servidores policiales a fin de solicitar los reportes telefónicos y los representantes legales de alguna organización social para conocer el estado en el que se encuentra el trámite de su representado.

En definitiva, es recomendable e importante que dentro de la sección Fedoti – 4 se realice la clasificación de las personas para saber la necesidad de cada una de ellas y el valor significativo que tiene su comparecencia y así reconocer el trámite a realizar.

1.6.4 SEGMENTACIÓN DEL USUARIO

“La segmentación de los usuarios consiste en dividir a las personas en diferentes grupos diferenciándolos en características comunes a fin de que las instituciones puedan realizar la clasificación de clientes.” (Ordoñez, 2017). dentro de la segmentación de las personas podemos encontrar de diferentes tipos entre los que tenemos la geográfica esta comprende las ciudades los barrios, países o regiones, la de tipo demográfica está entiende la edad el género, la psicográfica se divide según la clase social su personalidad, realizar la fragmentación de los individuos dentro de la institución objeto de estudio consiste en distribuir a las personas que ingresan al establecimiento puesto que hay denuncias que deben ser resueltas en la unidad de soluciones rápidas.

1.6.4.1 COMO SE REALIZA LA SEGMENTACIÓN DEL USUARIO

Ilustración 3. Segmentación de las personas



Fuente: <https://bit.ly/2HIWPSI>
Realizado por: La Autora

Una vez tenemos clasificados a nuestros clientes, debemos realizar segmentaciones. Para ello hay que tener en cuenta que, a pesar de haber clasificado a nuestros clientes, cada cliente esté en el grupo que esté, tiene necesidades e intereses únicos y diferentes. (Lastra, Artyco, 2017), La segmentación de los usuarios se puede realizar a través de características generales dentro de ellas tenemos la edad, el género, el estado civil y su ubicación que puede ser urbana suburbana o rural.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto se utilizará la investigación de tipo descriptiva, documental, de campo y propositiva.

2.1.1 Investigación Descriptiva

Es el procedimiento que ayudará a describir las particularidades que afronta la institución objeto de estudio, resaltando la ausencia del manejo apropiado de gestión documental. Se procederá a indagar las características del tema a investigar y el impacto que ocasiona a los usuarios que forman parte del problema detectado, a través de esta investigación se describirá los datos y las fuentes a consultar; con el fin de mejorar las condiciones actuales en las que se encuentra la sección Fedoti – 4 de la Fiscalía de Imbabura.

2.1.2 Investigación Documental

Como seguimiento de esta indagación se utilizará este tipo de investigación para substraer toda la información encontrada en los documentos recopilados, datos de libros, consultas a través de las páginas de internet que resulten útiles para desarrollar el marco teórico de las variables gestión documental y atención al usuario para que aporten contenidos que refuercen el análisis de la investigación. Las fuentes de consulta que se empleen deben ser seguras y confiables para poder desarrollar las medidas apropiadas, para la mejora al problema encontrado dentro de la Fedoti – 4 de la Fiscalía de Imbabura.

2.1.3 Investigación de Campo

Mediante la investigación de campo se podrá realizar la observación directa, en el mismo lugar objeto de estudio para obtener información real, por consiguiente, se analizará las labores que se desarrollan en el día a día de las actividades que realizan los funcionarios de la Fedoti – 4.

Esta investigación comprobará el problema que surge dentro de la Fiscalía de Imbabura, es muy fácil evidenciar que los servidores no tienen organizada la documentación se puede observar con facilidad que no se realiza una correcta gestión documental.

2.1.4 Investigación Propositiva

Es preciso señalar que la investigación propositiva contribuirá en el diagnóstico de la problemática actual y las deficiencias encontradas en la Fedoti – 4 por lo tanto se hace uso de esta investigación porque se presentara de forma física la propuesta de solución al problema planteado dejando para la constancia un manual tangible que abarque la información de un sistema de gestión documental, que garantice la clasificación y organización de documentos judiciales, y realizar una correcta gestión para ofrecer una eficiente atención al usuario.

2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para la elaboración del plan de investigación se utilizó los siguientes métodos:

2.2.1 Método Inductivo

Para la realización del presente plan de investigación se comenzó con el análisis de las características de la problemática obteniendo las conclusiones generales y a través de la observación visible se obtuvo los sucesos reales que van de lo particular a lo general.

Por consiguiente, el método inductivo permitió contemplar que la Fedoti 4 de la Fiscalía de Imbabura no realiza la clasificación y organización de la documentación que reciben a diario dando paso a una deficiente atención al usuario, desconocer el uso correcto de la técnica de gestión documental ha llevado a que los funcionarios conserven los expedientes en un rincón de las instalaciones sin efectuar su correcta preservación.

2.2.2 Método Deductivo

Para encontrar una solución a la problemática que hace frente la Fedoti-4 de la Fiscalía de Imbabura se realizó la deducción de los hechos, utilizando el pensamiento lógico identificando los efectos de los objetivos para concluir que en el departamento de esta institución se debe implementar una correcta clasificación y organización de los documentos judiciales, con la aplicación de las técnicas de gestión documental que garanticen un eficiente trabajo mostrando un servicio de calidad a los usuarios y por consiguiente a la sociedad entera.

2.2.3 Método sintético

Mediante este método se podrá explicar el inicio de la problemática, mediante el desarrollo del plan de investigación y llegar hasta lo desconocido, realizando la síntesis de lo que origina el mal funcionamiento de la gestión documental, procesando la información.

Este método permite procesar la información para la realización de la propuesta planteada para establecer el manual evidente que contemplará la información del procedimiento de gestión documental.

2.2.4 Método Estadístico

Permite la formulación y elaboración de la muestra como el análisis e interpretación de los gráficos en base a las encuestas realizadas.

A través del método estadístico se realizó la secuencia de procedimientos para poder manejar los datos cuantitativos, obtenidos a través de las técnicas utilizadas para evidenciar la factibilidad del trabajo investigativo verificar que dentro de la investigación la propuesta planteada es viable puesto que dirige con argumentos reales e involucrados directamente con la investigación.

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas que se utilizarán dentro del proyecto de investigación, para la recopilación de la información serán la entrevista formal y estructurada que se realizará a los cuatro funcionarios que trabajan en la sección Fedoti 4, la observación directa que se llevará a cabo dentro de las instalaciones de la institución y las correspondientes encuestas que se efectuará a los usuarios que comparecen a las instalaciones de la sección Fedoti- 4 para declarar las respectivas versiones, y esclarecer los presuntos delitos.

2.3.1 Entrevista

Se efectuará un diálogo con los funcionarios que laboran en la Fedoti 4, a través de las preguntas que previamente fueron analizadas y redactadas con la finalidad de obtener la información requerida por parte del entrevistado, y una vez recopiladas sus respuestas serán transcritas al presente plan de investigación y sus respectivas interpretaciones para dar mayor entendimiento al instrumento aplicado.

2.3.2 La Observación Directa

Esta técnica permitirá contemplar el análisis del desarrollo de las diferentes actividades que se realizan en la sección Fedoti 4 dentro de la Fiscalía de Imbabura, permitiendo obtener la factibilidad de la información y verificar que en la situación actual los funcionarios de este departamento no brindan una eficiente atención al usuario debido al uso incorrecto de la gestión documental.

2.3.3 Encuestas

Con el propósito de recaudar datos de la opinión pública se elaboró una serie de preguntas, por medio de un cuestionario prediseñado a fin de respaldar la propuesta planteada dentro del proyecto de investigación, esta técnica está dirigida a una muestra representativa del universo objeto de estudio.

2.4 MATRIZ DE RELACIÓN

Tabla 1. Matriz de Relación

OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Estudiar la Gestión Documental que se emplea en la Fedoti – 4 dentro de la Fiscalía de Imbabura.	Gestión Documental	Organización y clasificación de los documentos. Manejo del Archivo Conservación de los expedientes	Entrevistas Encuestas Observación Directa	Funcionarios Fedoti – 4 Abg. Fernando Haro Agente Fiscal Abg. Galo Guevara Secretario a Doc. Abg. Marcelo Játiva Asistente Lic. Juan Champutíz Colaborador
Analizar la atención que se ofrece a los usuarios de la Fedoti – 4	Atención al usuario	Satisfacción del cliente Eficacia Profesional	Encuestas Entrevistas Observación Directa	Usuarios que llegan a la Fedoti Adultos mayores Jóvenes Señoras Señoritas

Fuente: Propia

Elaborado por: Doris Dibujés

2.5 POBLACIÓN

Para la indagación del plan investigativo se ha tomado en cuenta el siguiente universo

Tabla 2. Datos del Universo

	ESTRATOS	POBLACIÓN
DEPARTAMENTO FEDOTI – 4	Agente Fiscal	1
	Secretario	1
	Asistente	1
	Colaborador	1
	Ciudadanos	55
	TOTAL	59

Fuente: Fedoti 4

Elaborado por: Doris Dibujés

2.6 MUESTRA

Una vez finalizado el análisis del trabajo de indagación que se desarrolló en la sección Fedoti 4 de la Fiscalía de Imbabura se comprobó que el conjunto total de elementos a estudiar equivale a 59 individuos, por consiguiente, en el presente proyecto de investigación no se aplicará el cálculo de la muestra, debido a que la totalidad de la población no excede el número de componentes establecido para la elaboración de la misma.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS QUE VISITARON LA FEDOTI 4

1.- ¿La atención que usted recibió por parte del funcionario que lo atendió fue?

Tabla 3. Atención Recibida

VARIABLE	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Total
FRECUENCIA	8	34	4	9	55
PORCENTAJE	15%	62%	7%	16%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios
Elaborado por: Doris Dibujés

INTERPRETACIÓN

Se puede determinar que la atención que brindan los funcionarios que laboran en la sección Fedoti 4 es catalogada por un alto porcentaje de los usuarios como buena, por consiguiente, la atención que los usuarios reciben deja una insatisfacción en ellos.

2.- ¿En una escala del 1 al 5 como califica usted, el servicio que brindan los funcionarios de la Fedoti 4?

Tabla 4. Calidad del servicio

VARIABLE	1	2	3	4	5	Total
FRECUENCIA	18	15	9	8	5	55
PORCENTAJE	33%	27%	16%	15%	9%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios
Elaborado por: Doris Dibujés

INTERPRETACIÓN

Siendo uno el de menor valor, se determina que los usuarios no están satisfechos con la calidad del servicio que ofrecen los empleados, y así lo confirma el instrumento aplicado debido a que no existe un avance en el trámite realizado por el usuario, dejando ver claramente que no se hace uso de la gestión documental, por consiguiente, los expedientes que abarca cada folio se encuentran acumulados sin poder ser despachados correctamente.

3.- ¿Cree usted que los funcionarios de la Fedoti 4 deberían utilizar la gestión de documentos para mejorar la eficiencia en su trabajo?

Tabla 5. Eficiencia del trabajo

VARIABLE	Si	No	Total
FRECUENCIA	45	10	82%
PORCENTAJE	82%	18%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios
Elaborado por: Doris Dibujés

INTERPRETACIÓN

A través de la tabulación y el análisis de datos recogidos en la presente encuesta se determina que los funcionarios de la Fedoti 4 deben hacer uso de la gestión de documentos con la finalidad de mejorar la eficiencia en el trabajo, evitando la lentitud en la búsqueda de los expedientes y reduciendo así las interminables horas de espera que soportan los usuarios.

4.- ¿Recibió una respuesta rápida y efectiva a sus problemas?

Tabla 6. Solución a los problemas

VARIABLE	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Nunca	Total
FRECUENCIA	7	10	16	22	55
PORCENTAJE	13%	18%	29%	40%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios
Elaborado por: Doris Dibujés

INTERPRETACIÓN

Se determina que hay un alto porcentaje de disgusto por parte de los usuarios puesto que los funcionarios no dan respuestas a los problemas, debido a que cada uno de los expedientes están colocados en un sitio inadecuado y archivado de forma incorrecta, impidiendo que el flujo de la documentación se desarrolle de forma breve y esto no permite dar avance a los trámites ocasionando el mal estar a los usuarios ya que no cuentan con la información que necesitan.

5.- ¿El tiempo que tuvo que esperar antes de ser atendido, considera que fue?

Tabla 7. Tiempo de espera

VARIABLE	Normal	Rápido	Lento	Muy lento	Total
FRECUENCIA	10	3	14	28	55
PORCENTAJE	18%	6%	25%	51%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios
Elaborado por: Doris Dibujés

INTERPRETACIÓN

El análisis de datos arroja un porcentaje alto en el descontento de los usuarios debido a que la frecuencia con la que son atendidos es demasiado lenta, y esto se debe a la falta de organización de documentos que manejan los administrativos lo cual provoca la pérdida de tiempo, por consiguiente, es muy notoria la ausencia de la gestión documental en este departamento.

6.- ¿Cree usted que es necesario mejorar la atención al usuario en el departamento que lo atendió?

Tabla 8. Atención al usuario

VARIABLE	Si	No	Total
FRECUENCIA	45	10	55
PORCENTAJE	82%	18%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios
Elaborado por: Doris Dibujés

INTERPRETACIÓN

Es evidente que los usuarios consideran que se debe realizar un cambio radical de la atención con la que son tratados, puesto que se visualiza un elevado porcentaje que muestra que los individuos que visitan este departamento no se encuentran nada satisfechos, debido a que existe un gran descontento de la población en relación con la amabilidad que se espera por parte de los funcionarios que laboran en esta unidad, por consiguiente se debe poner en marcha un plan que impulse a reducir el descontento de la ciudadanía.

7.- Considera usted que la organización y clasificación de documentos es importante para brindar un buen servicio al usuario.

Tabla 9. Importancia de la gestión documental

VARIABLE	Si	No	Total
FRECUENCIA	34	21	55%
PORCENTAJE	62%	38%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios
Elaborado por: Doris Dibujés

INTERPRETACIÓN

Se determina que un alto porcentaje de los usuarios consideran que es muy importante hacer uso de la clasificación y organización de los documentos para reducir las interminables horas de espera y la búsqueda demasiado lenta de los expedientes, por lo tanto, dentro de esta sección deben hacer uso de la gestión documental, para poder brindar un mejor servicio

8.- ¿Piensa usted que sería necesario, utilizar un manual para mejorar la atención al usuario?

Tabla 10. Elaboración de un manual

VARIABLE	Si	No	Total
FRECUENCIA	51	4	55
PORCENTAJE	93%	7%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios
Elaborado por: Doris Dibujés

INTERPRETACIÓN

El resultado que arroja es indiscutible, y está muy claro que existe un elevado porcentaje de los usuarios que consideran indispensable el manejo de un manual de procedimientos, el mismo que será utilizado por los funcionarios de la Fedoti 4, para mejorar el servicio que brindan y la atención al usuario será eficaz; en definitiva se considera de gran utilidad la aplicación de un manual de fácil acceso que permita a los funcionarios de esta unidad tener a la mano una información que le servirá como refuerzo para poder aplicar el proceso de la gestión documental y poder brindar un mejor el servicio, perfeccionando la atención a la comunidad.

3.2 ENTREVISTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA SECCIÓN FEDOTI

4

Dentro de la Fiscalía Provincial de Imbabura, se encuentra el departamento de la unidad especializada Fedoti 4 en esta sección se procedió a realizar la entrevista a los cuatro funcionarios que realizan sus labores diarias.

1.- ¿Para usted qué significa la gestión documental?

Abogado Fernando Haro

“La verdad desconozco el significado de este término, lo que se me ocurre en este momento es que sea la forma en la que la documentación está ubicada dentro del archivo correspondiente para que se conserven y no se extravíen los expedientes manipulados diariamente.” (**Agente Fiscal**)

Abogado Galo Guevara

“Lamentablemente no tengo ni idea a lo que se refiere esta pregunta no sabría dar con exactitud una descripción, pero creo que es algo que tendrá que ver con los escritos que se utilizan diariamente.” (**Secretario a Doc.**)

Abogado Marcelo Játiva

“No estoy seguro al cien por ciento, pero creo que debe ser algo que tiene conexión directa con el uso correcto de la documentación que se receipta a diario dentro de cualquier institución sea esta pública o privada.” (**Asistente**)

Licenciado Juan Champutíz

“No estoy seguro si este dando una respuesta acertada, pero creo que esto de la gestión documental es algo que va relacionado con el manejo de los documentos y la forma de realizar su ubicación.” **(Colaborador)**

2.- ¿Cómo cree usted que debería ser la atención que se brinda al usuario?

Abogado Fernando Haro

“La atención que se brinda al usuario es un factor indispensable en el sector público y por tal razón esta debe ser de manera excelente.” **(Agente Fiscal)**

Abogado Galo Guevara

“El usuario es la persona importante dentro de esta institución que merece una buena atención dando prioridad a su necesidad.” **(Secretario a Doc.)**

Abogado Marcelo Játiva

“La atención brindada al usuario debe ser cordial atenta para causar una excelente imagen con las personas que a diario visitan nuestra unidad.” **(Asistente)**

Licenciado Juan Champutíz

“Se debe brindar una buena y excelente atención a todas las personas para que estas se mantengan satisfechas.” **(Colaborador)**

3.- ¿Cree usted que la eficiencia del trabajo depende de la calidad del servicio que se ofrece?

Abogado Fernando Haro

“Considero que el trabajador pone la calidad al servicio de acuerdo a como uno se desempeña en las labores diarias.” **(Agente Fiscal)**

Abogado Galo Guevara

“Por supuesto que si brindar calidad en el servicio depende de la excelente eficiencia que se realiza sitio de trabajo.” (**Secretario a Doc.**)

Abogado Marcelo Játiva

“Estoy seguro que si se realiza con eficiencia y voluntad el trabajo se puede mejorar la calidad del servicio que se brinda.” (**Asistente**)

Licenciado Juan Champutíz

“Creo que la calidad del servicio depende de la forma como se lleve el trabajo que se realiza a diario.” (**Colaborador**)

4.- ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre la clasificación y organización de documentos?

Abogado Fernando Haro

“El conocimiento que tengo en relación a la gestión documental es de nivel básico la verdad no he podido realizar una capacitación al respecto.” (**Agente Fiscal**)

Abogado Galo Guevara

“La verdad que hace mucho tiempo que recibí una capacitación, pero no he vuelto a realizar alguna actualización sobre este tema.” (**Secretario a Doc.**)

Abogado Marcelo Játiva

“Considero que el conocimiento es básico, no ha existido una capacitación para la clasificación y organización documental.” (**Asistente**)

Licenciado Juan Champutíz

“La verdad no cuento con conocimientos sobre la gestión documental y podría considerar que mi conocimiento con relación a esto es nulo.” **(Colaborador)**

5.- ¿Piensa usted que sería de gran utilidad integrar un manual de procedimientos que brinde información sobre el uso y manejo correcto de la documentación que?

Abogado Fernando Haro

“Sí por cuanto facilitaría las labores diarias y por consiguiente se brindaría una adecuada atención al usuario.” **(Agente Fiscal)**

Abogado Galo Guevara

“En la institución pública en la cual desempeño mis funciones, no existe un manual que nos indique de cómo mantener organizado el archivo de la oficina donde diariamente desempeñamos nuestras funciones y considero que si es necesario el manual como fuente de apoyo dentro de nuestro trabajo.” **(Secretario a Doc.)**

Abogado Marcelo Játiva

“Por supuesto mantener a mano algún material de soporte en el lugar de trabajo siempre será bien recibido porque todo lo que genere un adecuado manejo y atención al público será favorable para el equipo de trabajo y por ende a la institución.” **(Asistente)**

Licenciado Juan Champutíz

“Si es muy útil y necesario tener una herramienta de apoyo para poder en práctica lo que se desconoce debido a que no se tiene el respectivo conocimiento y además todo lo que sea por el bien de la institución será bien recibido.” **(Colaborador)**

3.2.1 BANCO DE PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA FEDOTI 4.

Tabla 11. Preguntas de la Entrevista

	TIENE CONOCIMIENTO	NO TIENE CONOCIMIENTO	LO INTUYE	TOTAL
PREGUNTA 1	0%	25%	75%	100%
	EXCELENTE	PRIORIZA NECESIDADES	CORDIAL AMABLE	TOTAL
PREGUNTA 2	50%	25%	25%	100%
	SI DEPENDE	NO DEPENDE	TALVEZ DEPENDE	TOTAL
PREGUNTA 3	100%	0%	0%	100%
	BÁSICA	MEDIA	NULA	TOTAL
PREGUNTA 4	50%	0%	50%	100%
	TALVEZ	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA 5	0%	100%	0%	100%

Fuente: Entrevistas realizadas
Elaborado por: Doris Dibujés

INTERPRETACIÓN I PREGUNTA

De la totalidad de los funcionarios tres de ellos asemejan su respuesta a una definición real de esta técnica mientras que el resto no tiene la idea clara de lo que conlleva el uso correcto la gestión documental, en consecuencia, los empleados de este departamento no disponen del conocimiento para la aplicación de esta herramienta.

INTERPRETACIÓN II PREGUNTA

Los funcionarios de la Fedoti 4 concuerdan con sus respuestas y consideran que la atención que se brinda al usuario debe ser aplicada con una actitud cordial intentando dejar al beneficiario complacido y sobre todo llegar a satisfacer sus necesidades ya que dentro del sector público es indispensable mantener la buena educación.

INTERPRETACIÓN III PREGUNTA

De acuerdo a la entrevista realizada se deduce que los trabajadores son las personas encargadas en poner la calidad al servicio de acuerdo a como se desempeña en sus labores siendo está con mucha eficacia, ya que a nivel de instituciones públicas existe la competencia en la disposición de la prestación que se ofrece.

INTERPRETACIÓN IV PREGUNTA

En relación al conocimiento sobre gestión documental en el departamento de la Fedoti 4 se concluye que el nivel de entendimiento con respecto a esta técnica está repartido dos de los funcionarios tienen un nivel básico y los otros dos no disponen del conocimiento y esto implica que el equipo de trabajo de este departamento se encuentre dividido puesto que no todos los colaboradores de esta sección pueden aportar con algún entendimiento.

INTERPRETACIÓN VI PREGUNTA

En consecuencia, una vez finalizada la entrevista se sobreentiende que el manual de procedimientos facilitaría las labores diarias que realizan los funcionarios y por consiguiente, brindarían una adecuada atención a los usuarios que asisten a esta unidad ya que el manual se convertiría en una herramienta de apoyo para el trabajo y todo lo que sea por el bien de la institución será bien recibido.

3.3 FICHA DE OBSERVACIÓN REALIZADA A LA UNIDAD ESPECIALIZADA EN DELINCUENCIA ORGANIZADA TRANSNACIONAL E INTERNACIONAL FEDOTI 4

Tabla 12. Esquema de Ficha de Observación de la Fedoti 4

ASPECTOS A OBSERVAR	ESCALA			
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	RARA VEZ	NUNCA
Utilizan correctamente la gestión documental			X	
La frecuencia en la que atienden al usuario es rápida			X	
El servicio que brindan al usuario es eficiente		X		
La información de los documentos que reciben es ingresada en una base de datos			X	
Se retira el usuario con actitud satisfecha			X	
La atención que se brinda al usuario es eficaz			X	

Fuente: Entrevistas realizadas
Elaborado por: Doris Dibujés

Tabla 13. Aspectos Observados

ASPECTOS A OBSERVAR	INTERPRETACIÓN
Utilizan correctamente la gestión documental	Los funcionarios de este departamento rara vez utilizan correctamente la gestión documental puesto que por la concurrencia de usuarios que llegan a diario no disponen de tiempo y se limitan únicamente a colocar la documentación en distintas cajas de cartón.
La frecuencia en la que atienden al usuario es rápida	Se pudo evidenciar por parte de los funcionarios que rara vez atienden con rapidez a las personas que se acercan a realizar su gestión a las instalaciones de este departamento debido a que la acumulación de documentos no les permite atender mejor al usuario.
El servicio que brindan al usuario es eficiente	A través de la observación se evidenció que casi siempre los funcionarios brindaban un servicio eficiente a causa de la aglomeración de trabajo que surge por consecuencia de no hacer uso de la gestión documental y el servicio se convierte en nefasto.
La información de los documentos que reciben es ingresada en una base de datos	Por parte de los funcionarios la documentación que reciben a diario no es clasificada, debido a que no disponen de tiempo a causa de la aglomeración de expedientes que manipulan a diario debido a la concurrente ausencia de usuarios, y esto no les permite en su momento poder ingresar la información a una base de datos.
Se retira el usuario con actitud satisfecha	Se pudo observar que los usuarios rara vez se retiraban con actitud satisfecha, después de haber dialogado con los funcionarios, por consiguiente, se podía mirar en el rostro de los usuarios el descontento de no poder dar una pronta solución a sus problemas
La atención que se brinda al usuario es eficaz	A través de la observación se pudo evidenciar que la atención que brindan los funcionarios al usuario no es ni correcta ni mucho menos eficaz existe mucha falencia a la hora de tratar al usuario.

Fuente: Observación sección Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1 TITULO DE LA PROPUESTA

Realización de un manual de procedimientos de gestión documental y la atención al usuario dirigido a los funcionarios de la sección Fedoti 4 de la Fiscalía de Imbabura

4.1.1 JUSTIFICACIÓN

El problema que se pudo encontrar dentro de la unidad especializada Fedoti 4 es que el personal de esta sección no domina correctamente la técnica de gestión documental y una vez finalizada la aplicación de los instrumentos de investigación y la recolección de datos evidenciando el resultado, y de esta manera se concluye que los funcionarios que laboran dentro de este departamento desconocen las normas para una correcta clasificación y organización de los expedientes.

4.1.2 FUNDAMENTACIÓN

Hoy en día la Gestión Documental se ha convertido en una herramienta vigorosa y esencial para administrar el flujo de documentos ya sean estas manuales o tecnológicas, dentro de las organizaciones permitiendo que su rendimiento de funcionalidad sea netamente eficiente.

Con la realización del manual de procedimientos se pretende apoyar en el quehacer cotidiano de las diferentes actividades que los funcionarios de esta unidad deben desempeñar diariamente, y colaborar en brindar un buen servicio de atención al usuario, puesto que la institución objeto de estudio es de carácter fundamental y necesita que todas las labores que se realizan en cada uno de sus departamentos se tornen relevantes. Por lo tanto, la atención debe ser prioritaria a los usuarios y a sus respectivos procesos.

4.2 OBJETIVOS

4.2.1 Objetivo General

Contribuir en el adelanto de los procedimientos de la Gestión Documental y la atención del usuario dirigido a los funcionarios de la sección Fedoti 4 de la Fiscalía de Imbabura.

4.2.2 Objetivos Específicos

- 1.- Proponer la aplicación de las técnicas de archivo para impedir la acumulación de procesos dentro de la sección Fedoti 4.
- 2.- Analizar el conocimiento de la Gestión Documental que dominan los funcionarios de este departamento.
- 3.- Fomentar la aplicación de la guía de procedimientos dentro de la sección Fedoti 4 para mejorar el uso de la Gestión Documental y fortalecer el servicio brindado para la satisfacción del usuario.

4.3 UBICACIÓN SECTORIAL

Institución: Fiscalía de Imbabura

Tipo de institución: Pública

Departamento: Sección Fedoti 4

Provincia: Imbabura

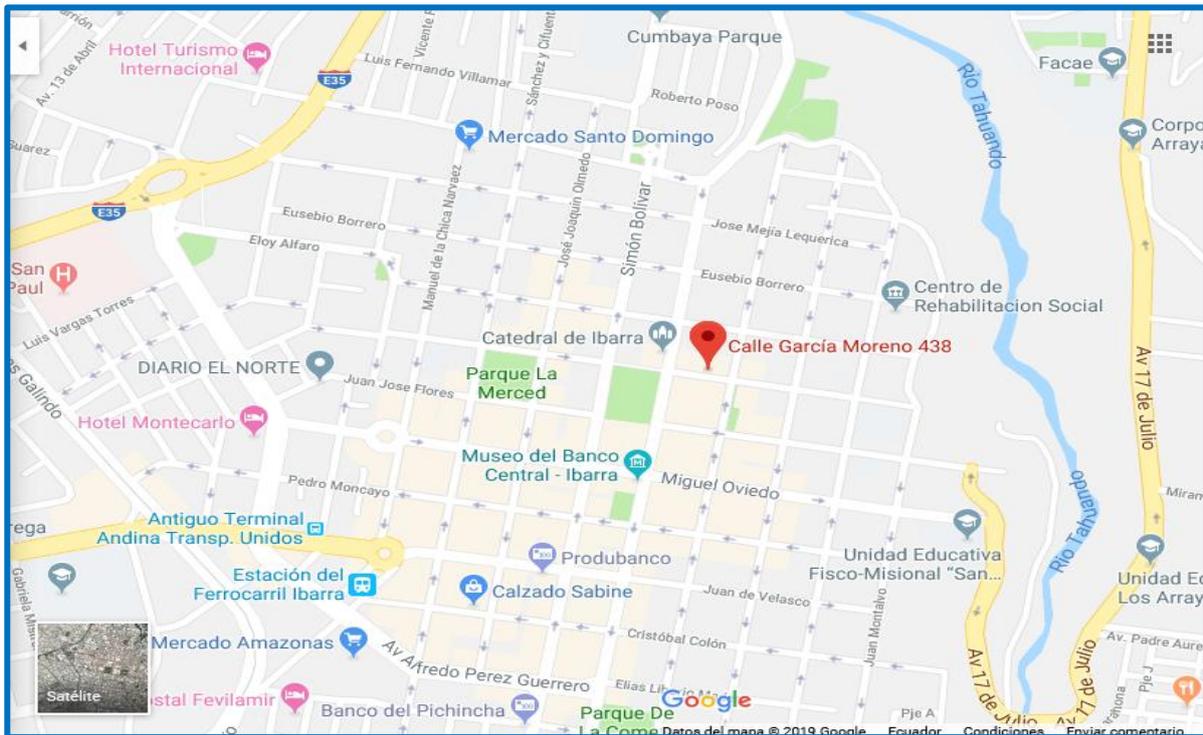
Cantón: San Miguel de Ibarra

Parroquia: El Sagrario

Dirección: calle García Moreno 4-38 entre Sucre Rocafuerte

Teléfono: 062 612-220

Ilustración 4. Mapa de ubicación



Fuente: Google Maps
Elaborado por: Doris Dibujés

Ilustración 5. Instalaciones de la Fiscalía de Imbabura



4.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El presente manual está dirigido para los funcionarios que realizan sus actividades diarias en la Fiscalía especializada en delincuencia organizada transnacional e internacional Fedoti 4. La aplicación de la propuesta dentro de este departamento tiene como finalidad servir de apoyo en las labores diarias que realizan los cuatro empleados públicos en su puesto de trabajo cuando les surja alguna duda.

En las páginas del manual encontrará detallado cada uno de los pasos que ayudarán a realizar el uso de la gestión documental, debido a que esta es una técnica que sirve para evitar la pérdida de tiempo y por lo tanto el administrativo podrá brindar un servicio eficiente causando agrado en la atención que brinde al usuario.

En el impreso también encontrará conceptos básicos y técnicas elaboradas de fácil comprensión apoyado de imágenes para una interpretación más asequible dejando en claro la importancia que tiene conocer todo lo relacionado con esta herramienta que es de gran utilidad para despejar cualquier inconveniente que el funcionario tenga, a fin de solucionar los diversos problemas con los que se enfrenta diariamente.

Además, tiene información relacionada en la atención que debe brindar al usuario a través de un servicio eficiente. En consecuencia, el objetivo del manual es lograr un eficaz desarrollo de las diferentes actividades que se realiza diariamente, brindando una atención excelente y consiguiendo un beneficio directo para los usuarios, funcionarios y el establecimiento en conjunto causando un bien a la sociedad.

El desarrollo del manual se elaboró de la siguiente manera se hizo constar cuatro unidades las mismas que están compuestas de las diferentes características aportando información sobre la gestión documental y dependiendo el tema que cada unidad comprenda con su respectivo procedimiento.

4.5 PORTADA DEL MANUAL



UNIDAD I

GESTIÓN DOCUMENTAL

La gestión documental tiene como finalidad mantener actualizada y ordenada la



documentación para poder acceder a la misma de forma rápida y segura a través del seguimiento que se realiza a cada uno de los documentos que se manejan diariamente para dar cumplimiento a las normas y técnicas que se utilizan dentro está actividad, a través de la misma se activa la eficiencia en las actividades que se desarrolla dentro de una institución. También conocemos a la gestión documental como el conjunto

de normas que permite clasificar y organizar los documentos permitiendo la recuperación de la información de manera eficaz.

IMPORTANCIA

Ilustración 6. Gestión Documental



Fuente: <https://bit.ly/2CwuEu5>
Recuperado por: La Autora

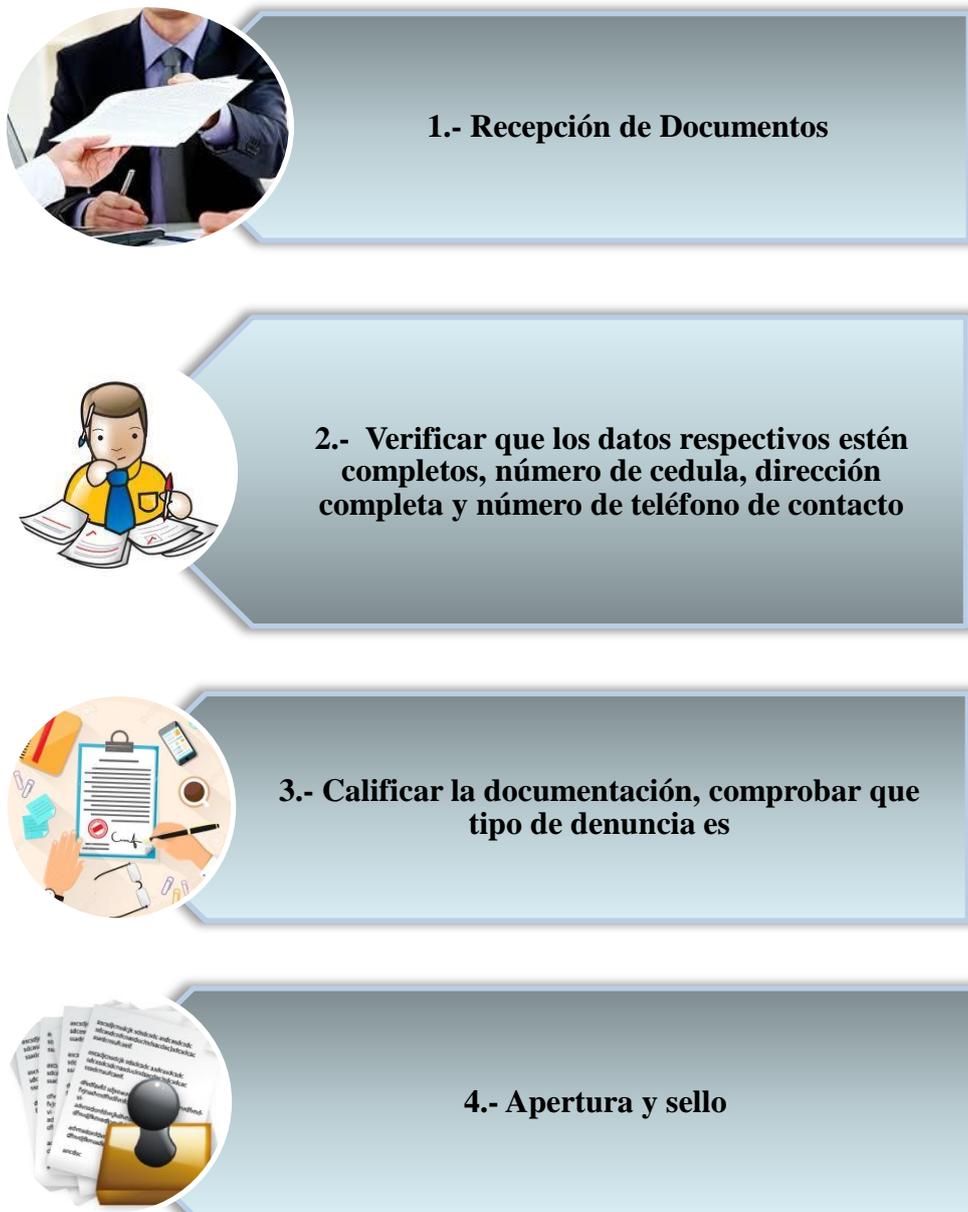
Es importante recordar que la gestión documental fue creada para solucionar el problema relacionado con el ahorro de tiempo, porque permite que la documentación se conserve distribuida y por consiguiente esto ayudará a brindar un mejor servicio al usuario.

HERRAMIENTAS PARA UNA EFICAZ GESTIÓN DOCUMENTAL

Para dar un uso correcto a la documentación con la que se trabaja diariamente, es vital utilizar procedimientos para desarrollar su clasificación y organización poniendo énfasis en la aplicación de la gestión documental.

Los pasos a tomar en cuenta están detallados en el procedimiento que tiene a continuación.

Figura 4. Procedimiento de la Gestión Documental



UNIDAD II

DOCUMENTOS

Se denomina documento a la impresión que se puede visualizar en cualquier tipo de papel, siendo este utilizado como material de testimonio ante un hecho u acto realizado.

Ilustración 7. Recepción de Expedientes



Fuente: <https://bit.ly/2FJO9Tj>
Recuperado por: Doris Dibujés

Dentro de la unidad especializada Fedoti 4 es muy común utilizar los documentos judiciales que son la constancia del historial de un proceso, mostrando la labor profesional del dirigente a lo largo de la clarificación de los hechos.

PROCEDIMIENTO

- 1.- Registro del documento
- 2.- Inscripción de siglas de identificación y numeración del documento
- 3.- Distribución del documento
- 4.- Control del trámite del documento

CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Al utilizar el término clasificación se refiere a realizar una estructura lógica para facilitar la localización de documentos y que esta se torne ágil y rápida debido a que cada uno de los escritos debe tener fijado un lugar que ayude a distinguir su ubicación.

Ilustración 8. Distribución de los Documentos



Fuente: <https://bit.ly/2HKLXE0>
Recuperado por: Doris Dibujés

SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN

La clasificación reside en la propia organización, dado que al contener información se amerita tener un sistema que permita la disposición de los documentos de una forma correcta para poder ubicarlos con gran facilidad de acuerdo al formato y su contenido.

Figura 5. Métodos de Clasificación



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

TIPO CRONOLÓGICO

Este método está presente en cualquier documento y se ordena en función a la fecha sea esta de emisión o expedición, empezando por el año más remoto hasta la fecha más reciente y se lo realiza de tal forma que dentro de cada año vayan los meses y dentro de éstos estén los días

Recuerde que: El archivo cronológico es el método que priva el tiempo como factor del ordenamiento de los expedientes que contienen documentación agrupada en años, meses y días.

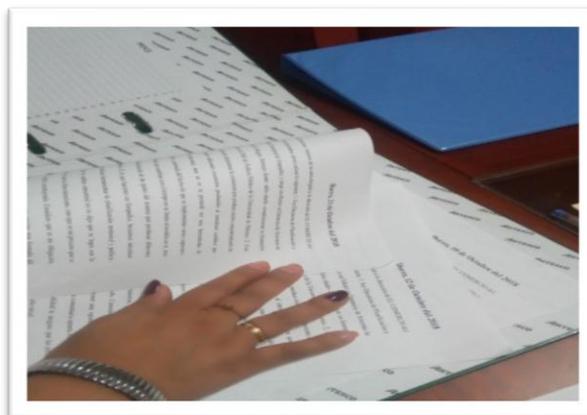
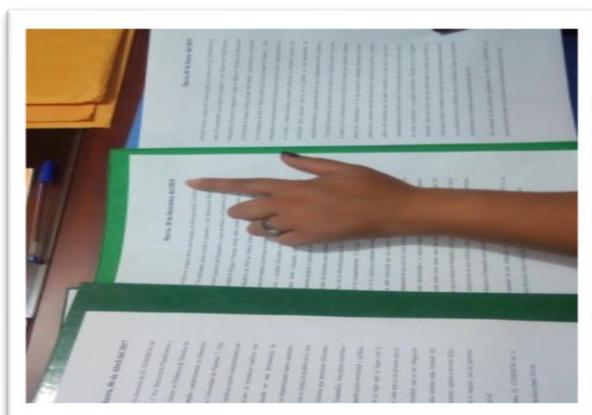
PROCEDIMIENTO CRONOLÓGICO

1.- Colocar todas las fechas a clasificar



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

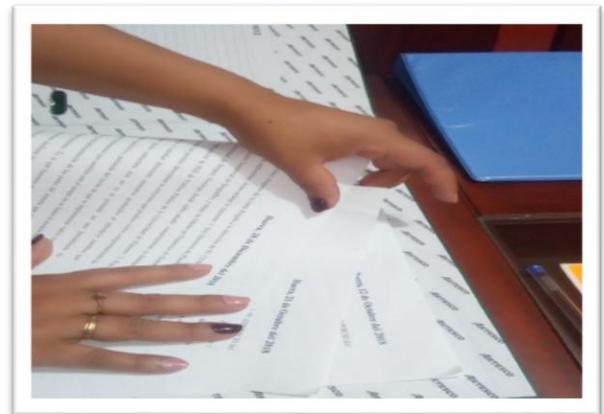
2.- Ubicar los años más antiguos de tal manera que vayan quedando atrás



3.- Identificar primero el año, el mes y por último el día colocar en la carpeta correspondiente



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

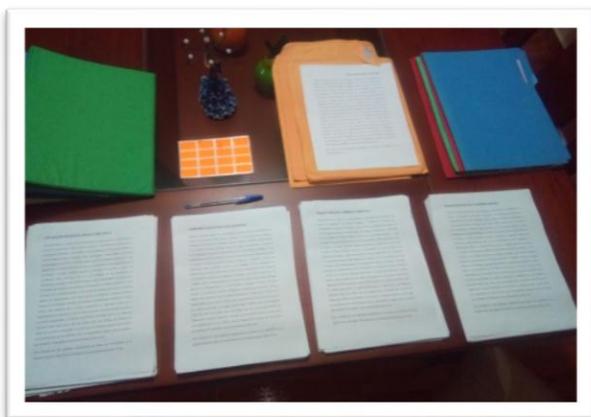
TIPO ALFABÉTICO

Este sistema utiliza como referente principal los apellidos de la persona o la razón social en caso de una empresa, y esto se realiza de una forma muy sencilla utilizando las letras del abecedario como referente de ordenación.

Recuerde que: El archivo alfabético, permite clasificar usando la letra del alfabeto y el orden que ocupa ésta.

PROCEDIMIENTO ALFABÉTICO

1.- Tomar todos los documentos a clasificar



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

2.- Clasificar por la primera letra del apellido y de acuerdo al orden del alfabeto

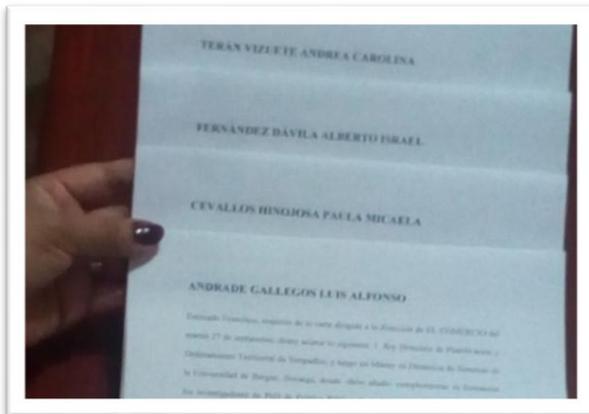


Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

3.- Empezar por la primera letra que es la A y poner en la carpeta de archivo



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

TIPO NUMÉRICO

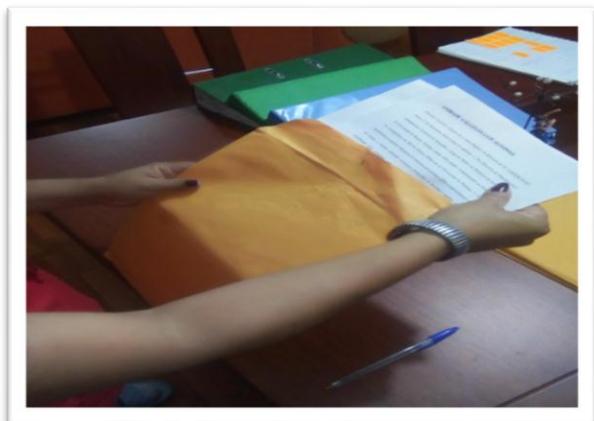
Consiste en asignar a cada individuo un número de forma continua, con este número se identifican las carpetas individuales, cada usuario recibe su número de acuerdo con el orden de vinculación



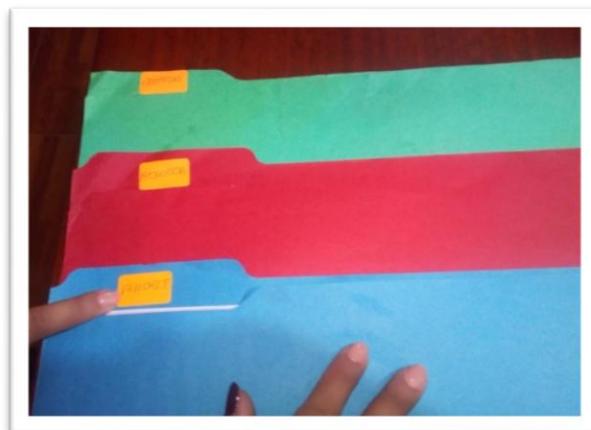
Fuente: <https://bit.ly/2T419Hf>
Elaborado por: Doris Dibujés

PROCEDIMIENTO NUMÉRICO

1.- Sacar la documentación y asignar el número correspondiente

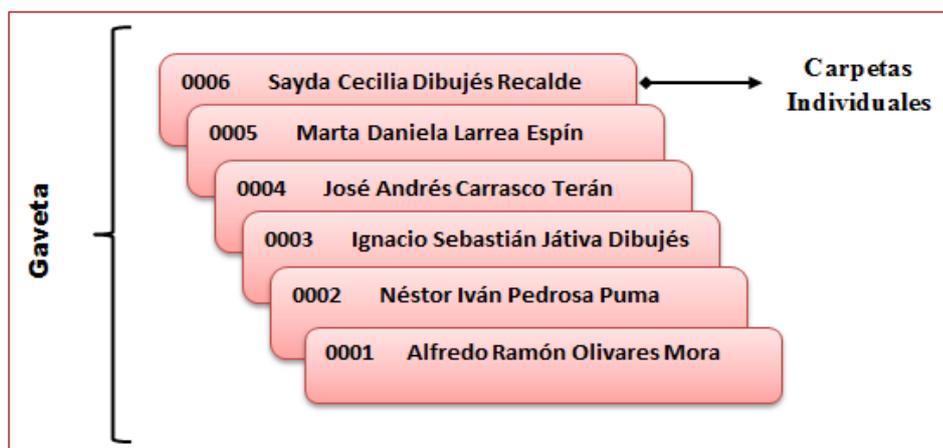


Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

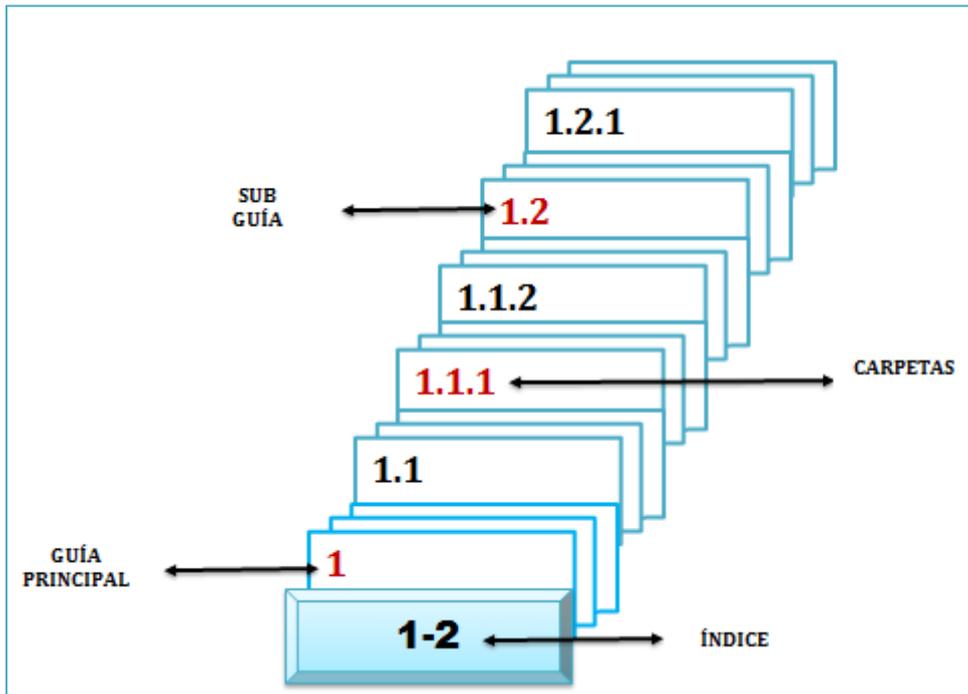
2.- Se elabora la lista y se asigna los dígitos



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

Recuerde que: El archivo numérico permite localizar un documento, primero consultando un tarjetero y es necesario establecer patrones numéricos

3.- Se identifica el índice, la guía principal y la sub guía

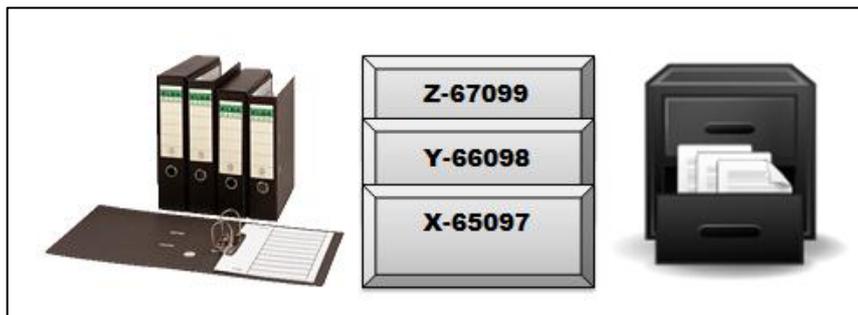


Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

TIPO ALFANUMÉRICO

Es una combinación de las clasificaciones alfabética y numérica a cada letra del alfabeto se le da un número.

El sistema de archivo alfanumérico utiliza una combinación de nombres y dígitos



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

La organización de documentos no es una tarea fácil, pero este método con lleva al acceso rápido y eficaz para encontrar un documento evitando la pérdida de tiempo satisfaciendo las necesidades de los usuarios puesto que se les evita la espera infinita y brinda a la plantilla encargada un provecho en sus funciones laborales y esto contribuye un beneficio a la institución.

PROCEDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

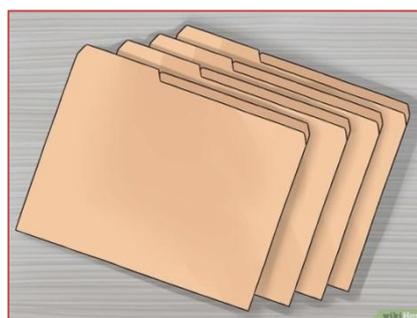
❖ DESARROLLAR UN SISTEMA

1.- Crear categorías de archivo



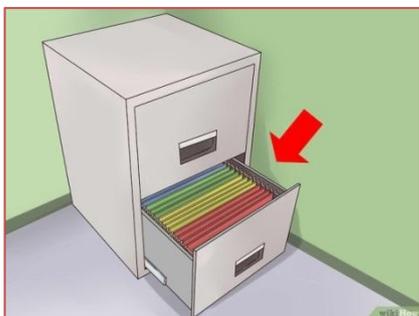
Fuente: <https://bit.ly/2W56srL>
Recuperado por: Doris Dibujés

2.- Acondicionar categorías



Fuente: <https://bit.ly/2R1xwUU>
Recuperado por: Doris Dibujés

3.- Utilizar un sistema de codificación de colores



Fuente: <https://bit.ly/2Do8KLe>
Recuperado por: Doris Dibujés

4.- Etiquetar los archivos



❖ ORGANIZAR LOS ARCHIVOS DESORDENADOS

1.- Reunir todo el material que se tenga que archivar



Fuente: h
Recuperado por: Doris Dibujés

2.- Separar los documentos en dos grupos de acción y archivo



3.- Ocuparse de cada papel una vez

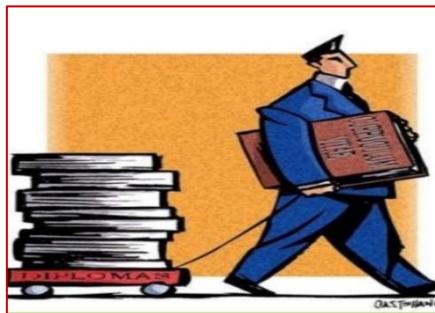


Fuente: <https://bit.ly/2sA3Q7I>
Recuperado por: Doris Dibujés

4.- Desplegar cada artículo



5.- Transportar los documentos al archivo



Fuente: <https://bit.ly/2W67Fiv>
Recuperado por: Doris Dibujés

❖ MANTENER LOS ARCHIVOS

1.- Utilizar una bandeja para archivar



Fuente: <https://bit.ly/2RJc8ta>
Recuperado por: Doris Dibujés

2.- Designar un momento para archivar



Fuente: <https://bit.ly/2FCShFl>
Recuperado por: Doris

3.- Todo el equipo de trabajo debe saber el sistema de archivo



Fuente: <https://bit.ly/2sDebZJ>
Recuperado por: Doris Dibujés

4.- Mantener los expedientes importantes en un lugar seguro



Fuente: <https://bit.ly/2FF4FEG>
Recuperado por: Doris Dibujés

5.- Revisar los archivos con regularidad



Fuente: <https://bit.ly/2TciyNK>
Recuperado por: Doris Dibujés

PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Son múltiples los procedimientos de gestión documental que se pueden automatizar en las empresas, normalmente toda transformación que tenga un documento está asociado con una solución del sistema de gestión.

PROCEDIMIENTO



Fuente: <https://bit.ly/2FO1TMX>

Elaborado por: Doris Dibujés

CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS



Fuente: <https://bit.ly/2U2WZ2h>

Recuperado por: Doris Dibujés

El ciclo de vida depende del tipo de documento y por lo tanto es importante que los administradores sean conscientes de las políticas y de las leyes que los regulan. Los documentos que son legalmente obligatorios deben conservarse durante un período.

FASES DE LOS DOCUMENTOS

Las fases son como etapas que atraviesa un documento, como si se tratase de una vivienda que debe ser desocupada.

Los años de prestación serán catalogados de acuerdo al tiempo que lleven desde su creación hasta que haya cumplido con el propósito para el cual fue designado, y se los podrá localizar en un archivo diferente, debido a que cada institución trata y conserva la documentación de acuerdo a sus políticas.

❖ FASE ACTIVA

Es la etapa inicial, es la más utilizada para la tramitación y resolución de los asuntos diarios y que constituye la fase activa de los documentos, durante la cual la documentación se conservará en los archivos de oficina.

❖ FASE SEMIACTIVA

Es la segunda fase, denominada semi activa, en la que una vez concluido el asunto que los creó, la consulta de estos documentos disminuye aunque su valor administrativo aún está vigente y cualquier actuación posterior puede devolverlos a la fase activa

❖ FASE INACTIVA

Por último está la fase inactiva, una vez que ha prescrito el valor administrativo de los documentos, es posible que éstos posean otros valores (históricos, testimoniales...) que planteen la necesidad de su conservación permanente, en cuyo caso serán transferidos al Archivo Central.

UNIDAD III

USUARIO

Se denomina usuario a los individuos que utilizan un servicio y se benefician de ello.

PROCEDIMIENTO

1.- Son reconocidos como usuarios todas las personas que visitan la Fedoti 4	3.- Buscan información con respecto al avance de sus procesos.
2.-Llegan con la finalidad de poner una denuncia, aportar con el testimonio de las diferentes versiones	4.-Muestrese presto a contribuir con las diligencias que solicita el usuario.

Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

CLASIFICACIÓN DE LOS USUARIOS

Clasificar a los diferentes clientes y potenciales es una labor necesaria para toda organización si se busca mejorar la rentabilidad.

PROCEDIMIENTO

Usuarios actuales: Son personas que concurren con asiduidad a la sección.	Usuarios influyentes: Lo diferencia el grado de influencia en la sociedad o en su entorno social.
Usuarios complacidos: Son aquellos que perciben el servicio y este ha excedido sus expectativas.	Usuario de regular influencia: Son los que ejercen una determinada influencia en grupos más reducidos profesionales o especialistas

Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

SEGMENTACIÓN DE LOS USUARIOS

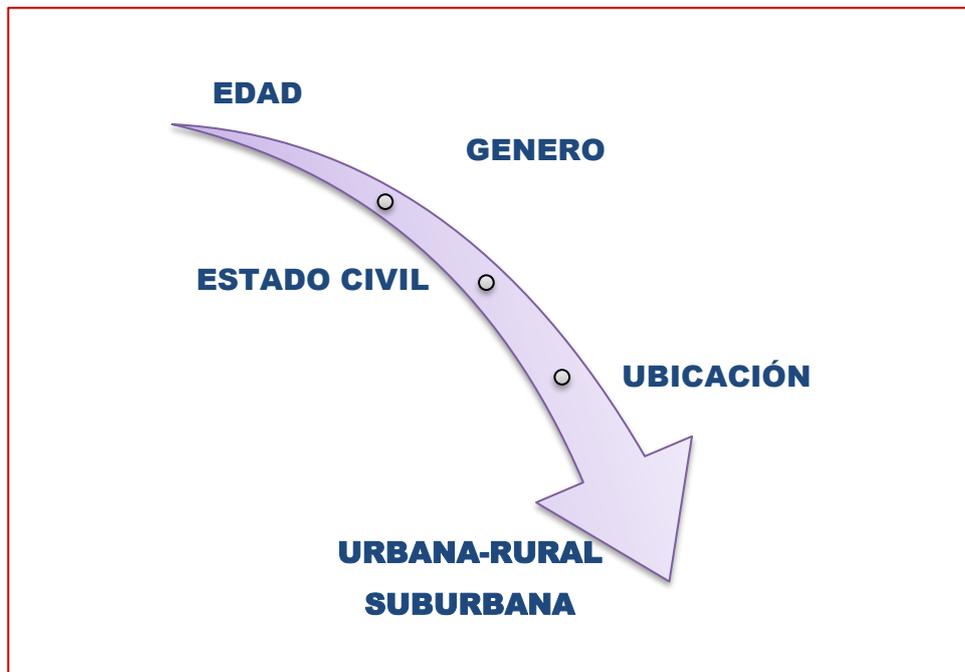


Fuente: <https://bit.ly/2QZjNOt>
Recuperado por: Doris Dibujés

Es el proceso de dividir clientes en grupos basados en características comunes para que las compañías puedan mercadear cada grupo efectiva y apropiadamente.

Los usuarios se segmentan de acuerdo a las características demográficas que incluyen:

PROCEDIMIENTO



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

UNIDAD IV

ATENCIÓN AL USUARIO

La atención al usuario es un arma elemental y eficaz que ayuda a mantener complacido a los individuos.



Fuente: <https://bit.ly/2FDVVis>
Recuperado por: Doris Dibujés

PROCEDIMIENTO

- 1.- Debe tener claro que la persona que lo visita diariamente se merece una atención eficaz
- 2.- Que sienta que se le da solución a los problemas que le aquejan.
- 3.- Usted como funcionario de una institución de carácter primordial debe ser empático
- 4.- Merece un excelente trato y por ende recibe un buen servicio por parte de usted.

MEJORA DEL SERVICIO

Usted es la persona que atiende al usuario y por consiguiente debe tener claro que el servicio que brinda debe ser el más adecuado que cubra las necesidades de la persona que usted está atendiendo.



Fuente: <https://bit.ly/2R1BfJ>
Recuperado por: Doris Dibujés

PROCEDIMIENTO

- 1.- Escuchar con cuidado e interés lo que el usuario dice, ponte en sus zapatos
- 2.- Ofrecer respuestas que demuestren que le importa su inquietud.
- 3.- Sugiere una o más alternativas para responder a sus preocupaciones
- 4.- Resuelva el problema o encuentre a alguien que lo pueda hacer.

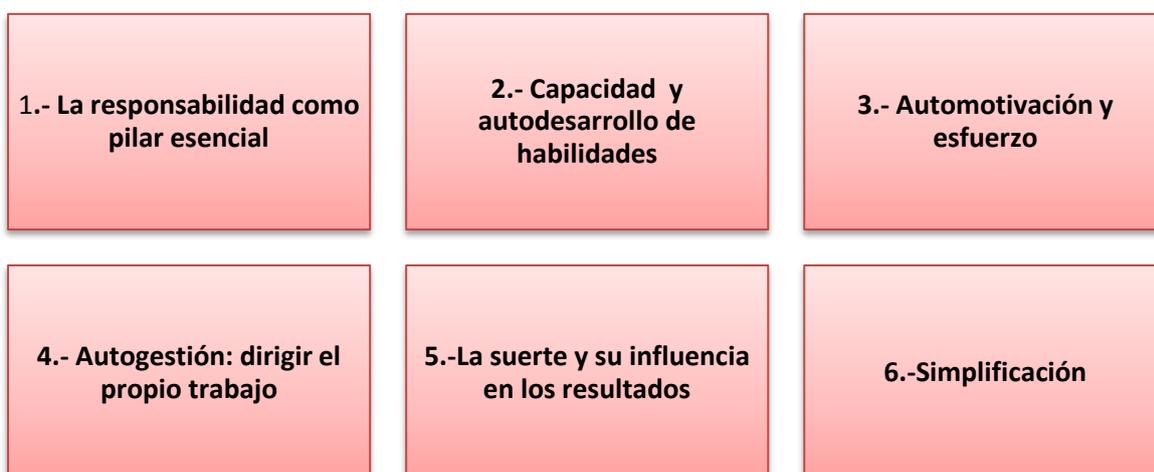
LA EFICACIA PERSONAL

Es la que conduce al profesional a obtener resultados positivos en su trabajo, siendo la suma de esos resultados particulares lo que posibilita el rendimiento de la institución.



Fuente: <https://bit.ly/2UbiJt9>
Recuperado por: Doris Dibujés

PROCEDIMIENTO



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

CONDUCTA DEL PROFESIONAL EFICAZ

¿Qué es ser eficaz?

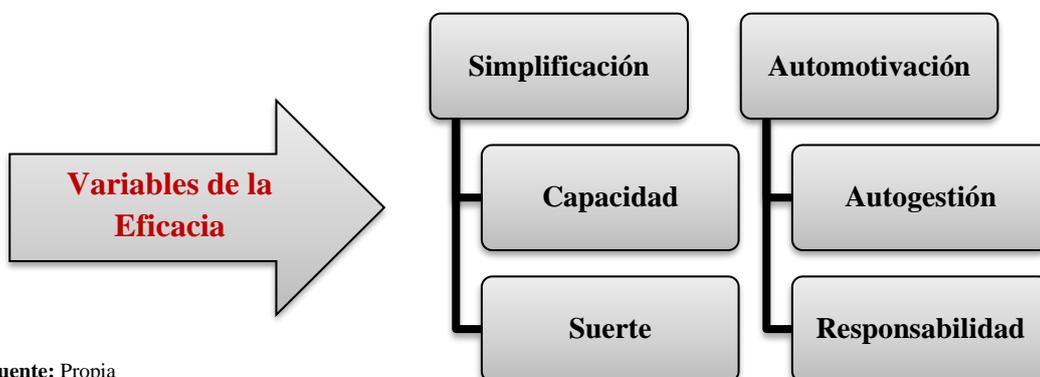
Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, a nivel laboral ese efecto que se desea o se espera es que el profesional consiga resultados positivos en su trabajo y cuanto mejores sean, más eficaz será.

Por lo tanto, quien no obtiene resultados no es una persona eficaz, con independencia de que al trabajo le esté poniendo sus mayores esfuerzos o sus mejores intenciones

El comportamiento es la manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social, es decir es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.

PROCEDIMIENTO

- 1.- Establecerse y asumir objetivos relevantes, desafiantes y realistas
- 2.- Mostrarse proactivo
- 3.- Poner todo el esfuerzo y tenacidad para conseguir los objetivos
- 4.- Tratar de eliminar o minimizar los elementos de desmotivación



Fuente: Propia
Elaborado por: Doris Dibujés

EJEMPLO DE LA CLASIFICACIÓN

TIPO CRONOLÓGICA
Clasificar las siguientes fechas de forma cronológica
15 de junio 2005- 03 de marzo 2012 - 07 agosto 2005-22 de mayo 2018 -05 de abril 2009 –03 de enero 2018 - 03 de julio 2005 – 12 de febrero 2012 –09 de octubre 2009 – 17 de agosto 2005- 22 de septiembre 20017- 06 de abril 2017
RESULTADO
Año: 2005: 15 de junio 2005/ 03 julio 2005/ 07 agosto 2005/ 17 de agosto 2005/
Año 2009: 05 de abril 2009 / 09 de octubre 2009
Año 2012: 12 de febrero 2012/ 03 de marzo 2012
Año 2017: 06 de abril 2017/22 de septiembre 2017
Año 2018: 03 de enero 2018 / 22 de mayo 2018

Realizado por: Doris Dibujés

EJEMPLOS DE LA CLASIFICACIÓN

TIPO ALFABÉTICO	
Clasificar los siguientes nombres de forma alfabética	
Martínez Aída – Buitrón Victoria – Pérez Isabel – Flores Víctor – Amaguaña Soledad – Flores Tania – Torres Miguel – Terán Oscar	
<p>Con A: Amaguaña Soledad</p> <p>Con B: Buitrón Victoria</p> <p>Con F: Flores Tania Flores Víctor</p>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #cccccc; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>En la letra F hay dos apellidos iguales, para clasificar tomamos de referencia la 1ª letra del nombre siguiendo el mismo orden alfabético.</p> </div> <p>Con M: Martínez Aída</p> <p>Con P: Pérez Isabel</p> <p>Con T: Terán Oscar Torres Miguel</p>

TIPO NUMÉRICO Y ALFANUMÉRICO

Identificar la clasificación numérica y alfanumérica			
00333- 00233- A6732 -A5732- 01128 -C1132- X6723- 01228			
NUMÉRICO		ALFANUMÉRICO	
1.- 00233	3.- 01128	1.- A5732	3.- C1132
2.- 00333	4.- 01228	2.- A6732	4.- X6723

EJERCICIOS DE APLICACIÓN

En su tiempo libre realice estos ejercicios para que pueda irse familiarizando con los sistemas de archivo seguro que una vez que lo domine y vaya implementado este sistema en sus actividades laborales usted mismo podrá comprobar que a reducido la acumulacion de documentos y sobre todo que la localización de los mismos se ha tornado más rápida.



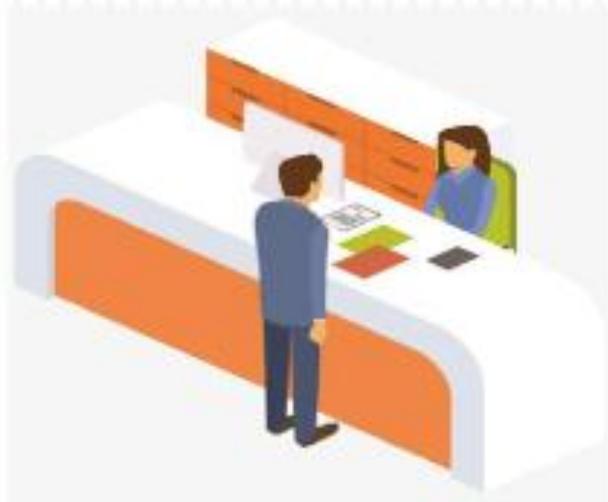
Clasificar las siguientes fechas de forma cronológica:				
22/01/2009	04/06/2015	11/12/2003	20/04/2010	09/11/2004
06/04/2000	05/05/2006	11/12/2000	22/01/2009	22/09/2007
14/12/2018	20/06/2007	22/12/2017	11/03/2018	20/05/2010
Clasificar los siguientes nombres de forma alfabética				
Elisa Campos Cerdán	Carla Viteri Paspuel	María Estrella Cáceres		
Pascual Martínez Callao	Leonel Torres Cevallos	Piedad Torres Cervantes		
Miguel Delgado Tapia	Pedro Minda Terán	Luis Alberto Quemaza		
Amalio Asencio Pérez	Oscar Duarte Ponce	Wilson Morales Méndez		

4.6 CONTRAPORTADA DEL MANUAL



“Una regla simple y potente: siempre hay que ofrecer más de lo que el cliente espera.”

- Nelson Boswell



4.7 IMPACTOS ESPERADOS

Finalizado el presente proyecto se hizo la evaluación del impacto y se pudo constatar que este tuvo un efecto positivo puesto que se desarrollaron cambios que afectaron a la institución y por ende a la población en general, por consiguiente, se contribuyó en el logro de los objetivos planteados.

4.7.1 IMPACTO SOCIAL

La elaboración del proyecto investigativo permitió realizar la aplicación del correcto uso de gestión documental y se colaboró para solucionar las diferentes falencias que se originaban en esta institución debido a la falta de organización, transcurrido el tiempo ahora es notorio la satisfacción en la actitud que cada beneficiario refleja al momento de abandonar el departamento en el que fue atendido, es decir se ha logrado que aumente el agrado de las personas, ofreciendo una atención prioritaria al cliente y a su respectivo proceso.

4.7.2 IMPACTO INSTITUCIONAL

El desarrollo del proyecto investigativo permitió adquirir conocimientos y habilidades a cada uno de los funcionarios que laboran en la sección Fedoti – 4, en el transcurso del procedimiento de aprendizaje de la gestión documental, logrando la agilización de los expedientes y otorgando un provecho a la institución puesto que es de carácter primordial y las actividades que se realizan en ella son significativas.

En conclusión, el nivel de impacto e incidencia social fue de gran importancia para el fortalecimiento de la institución objeto de estudio, puesto que incidió en reforzar el conocimiento de los funcionarios con respecto a lo desconocido, y estos ofrezcan un mejor servicio de atención a los usuarios, causando un beneficio a la sociedad.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo investigativo realizado se deduce lo siguiente:

- Es evidente la falencia que existe en el conocimiento de la gestión documental en el departamento de la unidad especializada.
- Los funcionarios que prestan sus servicios dentro de la Fedoti 4, son profesionales del Derecho por consiguiente desconocen cómo aplicar la gestión documental.
- La aplicación de la gestión documental es muy necesaria dentro de la Fedoti 4 para mejorar la atención al usuario.
- Aplicar la delegación de funciones para organizar la realización de las actividades diarias.
- En la sección Fedoti 4 se puede observar claramente la carencia de mobiliario apto para realizar un correcto sistema de archivo.
- Escasez de personal con conocimientos para la aplicación de normas de archivo.
- Falta de inspección por parte de los altos cargos para verificar el trabajo correcto que realiza el personal.
- Desinterés en escuchar la opinión del usuario.

RECOMENDACIONES

Después de haber finalizado el trabajo de investigación se recomienda lo siguiente:

- Predisposición por parte de los funcionarios de la Fedoti 4 para aprender y obtener información con respecto a lo desconocido.
- Hacer uso del manual de procedimientos asignado a los funcionarios a fin de alcanzar conocimiento y aplicar el uso correcto de la gestión documental.
- A lo largo de la jornada laboral designar un momento para realizar la clasificación y organización de la documentación receptada a diario aplicando las formas redactadas en el manual de procedimientos.
- Fomentar el trabajo en equipo y organizar mejor las actividades que realizan diariamente.
- Implementación de mobiliario adecuado para la correcta clasificación y organización de los documentos.
- Contratación de personal capacitado para reforzar el trabajo de los funcionarios de la Fedoti 4.
- Realizar visitas periódicas a los diferentes departamentos para verificar el buen desarrollo de las actividades laborales
- Implementación de un buzón de sugerencias para tomar en cuenta la opinión de los usuarios y mejorar las falencias existentes.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Indagación.** - Investigación para descubrir algo desconocido.
- **Acto procesal.** - Es un hecho voluntario lícito que tiene por efecto directo e inmediato la constitución, el desenvolvimiento o la conclusión del proceso.
- **Concurrente.** - Que coincide con personas o cosas en igual tiempo y lugar
- **Racionalidad.** - Actitud del que actúa de acuerdo con la razón y no se deja llevar por sus impulsos.
- **Órganos jurisdiccionales.** - Son aquellos donde se ventilan los juicios o procesos, siempre precedidos por un juzgado o juzgadores según el caso.
- **Nefasto.** - Se aplica a la persona o la cosa que es de muy mala calidad.
- **Indicios.** - Cosas materiales, señal o circunstancia que permite deducir la existencia de algo o la realización de una acción de la que no se tiene un conocimiento directo.
- **Perspectiva.** - Arte o Técnica de representar los objetos de esa manera, tal como aparecen a la vista.
- **Archivística.** - Disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos de los archivos y el tratamiento archivístico de sus fondos.
- **Administración de documentos.** - Control sistemático de documentos desde su creación hasta su destino final.
- **Provecho.** - Efecto beneficioso o positivo para una persona o cosa que resulta de algo.
- **Expediente.** - Conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedentes y fundamentos
- **Fojas.** - Se usa habitualmente en el léxico jurídico para individualizar numéricamente un determinado documento, escrito o resolución judicial en un expediente.
- **Organización.** - Adaptación material o física de un fondo a la estructura que le corresponde, una vez realizado el proceso intelectual.

- **Folio.** - Hoja de un libro o cuaderno.
- **Parámetros de valoración.** - Permite determinar el valor que tienen los documentos en el tiempo y definir los plazos de conservación en años en función del ámbito administrativo, técnico, legal, financiero e histórico.
- **Valoración.** - Se denomina valoración a la importancia a que se le concede a una cosa o persona. El término puede utilizarse en infinidad de ámbitos.
- **Ordenación.** - Operación de archivo realizado dentro del proceso de organización.
- **Exhaustiva.** - Que agota la materia de que se trata o es muy completo.
- **Indivisible.** - Es aquello que no se puede dividir, este verbo o su parte hace referencia a separar en partes.
- **Desconcentrada.** - Que no tiene la atención puesta en lo que hace.
- **Difusión.** - Es la propagación de noticias e informaciones tendencias o culturas de un medio a otro, es la acción de difundir.
- **Inmemoriales.** - Es un adjetivo que se utiliza para calificar algo que es muy antiguo, debido a esa gran antigüedad no se tiene recuerdos.
- **Cuantiosa.** - Que es grande en cantidad o número; se aplica especialmente a cantidades de valor.
- **Implantación.** - Se refiere al acto y el resultado de implantar o ensamblar.
- **Asiduamente.** - Es el adjetivo que califica a aquello que es habitual, usual, constante o persistente.
- **Ente.** - Organismo, institución o empresa, generalmente de carácter público.
- **Convicción.** - Seguridad que tiene una persona de la verdad o certeza de lo que piensa o siente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguilera, M. C. (s.f). *eumet.net*. Recuperado el 7 de Mayo de 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009d/625/FUNDAMENTOS%20AXIOLOGICOS%20EN%20LA%20DISCIPLINA%20PRINCIPAL%20INTEGRADORA%20DE%20LA%20CARRERA%20DE%20DERECHO%20EN%20LA%20UNIVERSIDAD%20DE%20GRANMA.htm>
2. Alcaide, J. C. (s.f). *fidelización & experiencia de cliente*. Recuperado el 25 de Mayo de 2018, de <https://www.juancarlosalcaide.com/blog/confianza-factor-clave-relacion-cliente>
3. Andrés, P. C. (7 de Noviembre de 2011). *CARLOS PINO INFORMACIÓN:FORMA Y FONDO*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2018, de <https://carlospino.wordpress.com/2011/11/07/herramientas-para-una-eficaz-gestion-documental/>
4. Anónimo. (28 de Octubre de 2014). *Infoautónomos*. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de <https://infoautonomos.eleconomista.es/marketing-y-ventas/calidad-y-satisfaccion-del-cliente/>
5. Antonia, H. H. (2007). *Qué es un archivo*. Sevilla: Trea.
6. Araya, A. V. (5 de Diciembre de 2012). *elmundodocumental*. Recuperado el 7 de Mayo de 2018, de <https://elmundodocumental.wordpress.com/2012/12/05/clasificacion-y-ordenacion-de-los-documentos/>
7. Cajal, A. (s.f). *lifeder.com*. Recuperado el 30 de Abril de 2018, de <https://www.lifeder.com/fundamento-teorico/>
8. castaño, C. A. (7 de Noviembre de 2011). *Blog de Wordpress.com*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2018, de Carlos Pino la información forma y fondo: <https://carlospino.wordpress.com/2011/11/07/herramientas-para-una-eficaz-gestion-documental/>
9. Castaño, C. A. (7 de Noviembre de 2011). *wordpress.com*. Recuperado el 20 de Mayo de 2018, de <https://carlospino.wordpress.com/2011/11/07/herramientas-para-una-eficaz-gestion-documental/>
10. Cremades, D. (27 de Abril de 2017). *Linkedin*. Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de <https://es.linkedin.com/pulse/automatizaci%C3%B3n-de-procesos-con-soluciones-bpm-c%C3%B3mo-mejorar-cremades>

11. Delgado, S. (12 de Mayo de 2017). *sisdoc*. Recuperado el 14 de Mayo de 2018, de gestion documental: <http://sisdoc.es/ciclo-vida-util-documento-administrativo/>
12. Ecuatoriano, E. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
13. García, M. A. (15 de Mayo de 2011). *mundoarchivistico*. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=290>
14. Gomez, J. G. (s.f). *aliat.org.mx*. Recuperado el 3 de Mayo de 2018, de www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Educacion/Epistemologia_y_educacion.pdf
15. Idarraga, J. Q. (1 de Agosto de 2016). *wordpress.com*. Recuperado el 18 de Mayo de 2018, de <https://gestiondocumentaljosequinteroi.wordpress.com/2016/08/>
16. Lastra, E. F. (18 de Mayo de 2017). *Artico*. Recuperado el 30 de Julio de 3, de customer database marketing: <http://artyco.com/como-clasificar-segmentar-clientes/>
17. Lastra, E. F. (18 de Mayo de 2017). *Artyco*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de Customer database marketing: <http://artyco.com/como-clasificar-segmentar-clientes/>
18. Leyes, J. S. (s.f). *tdx.cat*. Recuperado el 3 de Mayo de 2018, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6756/19capitulo17.pdf>
19. Mckay, M. (s.f). *La Voz de Houston*. Recuperado el 11 de Mayo de 2018, de <https://pyme.lavoztx.com/la-importancia-en-la-administracin-de-documentos-11663.html>
20. Muñoz, S. J. (2013). *La gestión y valoración de los documentos judiciales en el nuevo contexto tecnológico*. Zaragoza: Prensas de la Universidad.
21. Natalie, H. R. (27 de Noviembre de 2014). *gestiopolis*. Recuperado el 17 de Mayo de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>
22. Navas, C. Z. (2015). *ulvr.edu.ec*. Recuperado el 11 de Mayo de 2018, de repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1476/1/T-ULVR-1484.pdf
23. Ordoñez, L. (03 de 01 de 2017). *Oleoblog*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de <https://www.oleoshop.com/blog/segmentacion-de-clientes>
24. Palacios, K. (s.f). *Grupo IPC*. Recuperado el 22 de Abril de 2018, de Creando Cultura de Seguridad: <http://www.ipc.org.ec/moodle/course/info.php?id=35>
25. Patricia, R. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Valencia: UOC.
26. Pérez, P. J., & Ana, G. (2010). *Definición.de*. Recuperado el 21 de Mayo de 2018, de <https://definicion.de/usuario/>
27. Pérez, P. J., & Merino, M. (2008). *Definición.de*. Recuperado el 15 de Mayo de 2018, de <https://definicion.de/gestion/>

28. Pino, C. (11 de Noviembre de 2012). *Carlos Pino*. Recuperado el 15 de Agosto de 2018, de LA INFORMACIÓN: FORMA Y FONDO: <https://carlospino.wordpress.com/2011/11/07/herramientas-para-una-eficaz-gestion-documental/>
29. Pino, C. (22 de Enero de 2012). *Carlos Pino La Información: Forma y Fondo*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2018, de <https://carlospino.wordpress.com/2011/11/07/herramientas-para-una-eficaz-gestion-documental/>
30. Porto, J. P. (2017). *Definición.de*. Recuperado el 16 de Mayo de 2018, de <https://definicion.de/documental/>
31. Tamayo, A. (15 de Septiembre de 2011). *Marketing Bibliotecario*. Recuperado el 21 de Mayo de 2018, de <http://alexandratamayo.blogspot.com/2011/09/gestion-documental.html>
32. Torres, C., Martínez, I. R., J. R., Palomino, P., Ferrá, M. L., Inclán, D. C., y otros. (2012). Estructura organizativa del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo. *Redalyc*, 13-28.
33. Torres, K., & Lamenta, P. (2015). LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. *Negotium*, 3-20.
34. Valiente, J. (13 de Enero de 2010). *mailxmail.com*. Recuperado el 9 de Mayo de 2018, de <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/organizacion-documentos-descripcion-seleccion-documental>
35. Yebra, M. (20 de Enero de 2016). *normadat*. Recuperado el 11 de Mayo de 2018, de <https://www.normadat.es/noticias/256-ciclo-de-vida-de-los-documentos-el-sistema-archivistico-espanol>
36. Zulem, P. R. (2009). *Metodología para la implementación de un sistema documental ISO 9000*. Valencia: El Cid Editor .

ANEXOS

Anexo 1. Registro Fotográfico



Fuente: Documentación acumulada escritorio Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Documentación depositada en el suelo de la Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Documentación depositada en el suelo de la Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Documentación acumulada escritorio Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Documentación depositada en el suelo de la Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



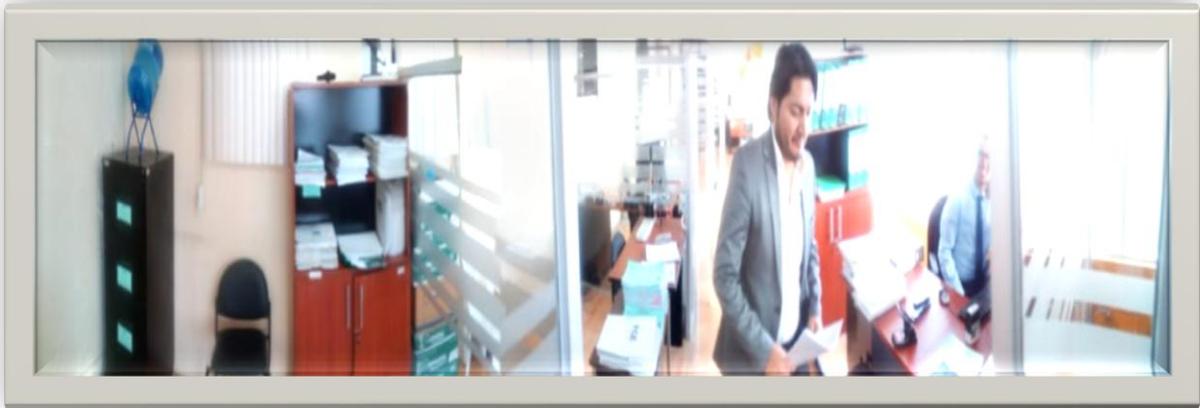
Fuente: Documentación ordenada en el archivador de la Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Documentación ordenada en el escritorio de la Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Documentación ordenada en el escritorio de la Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



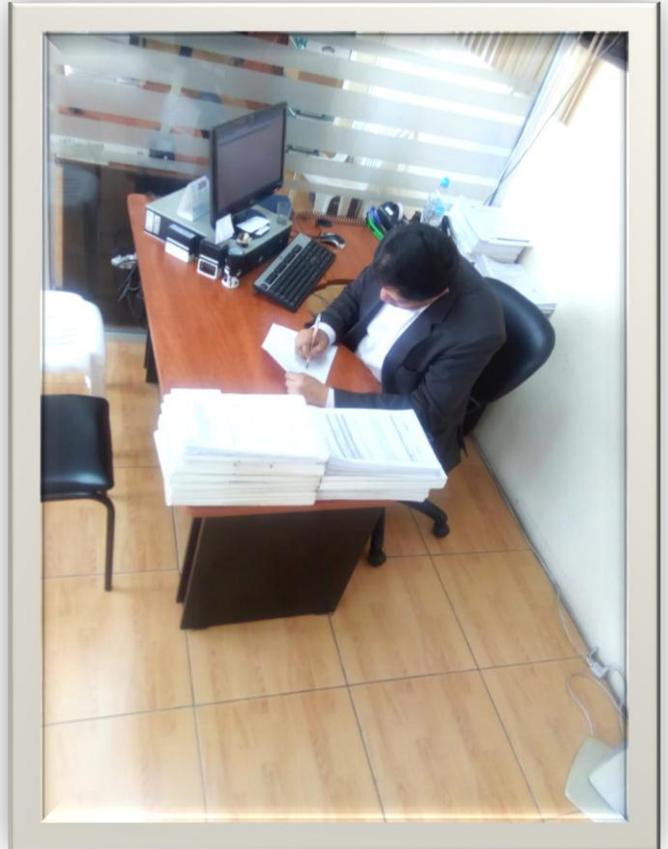
Fuente: Observación directa de la Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



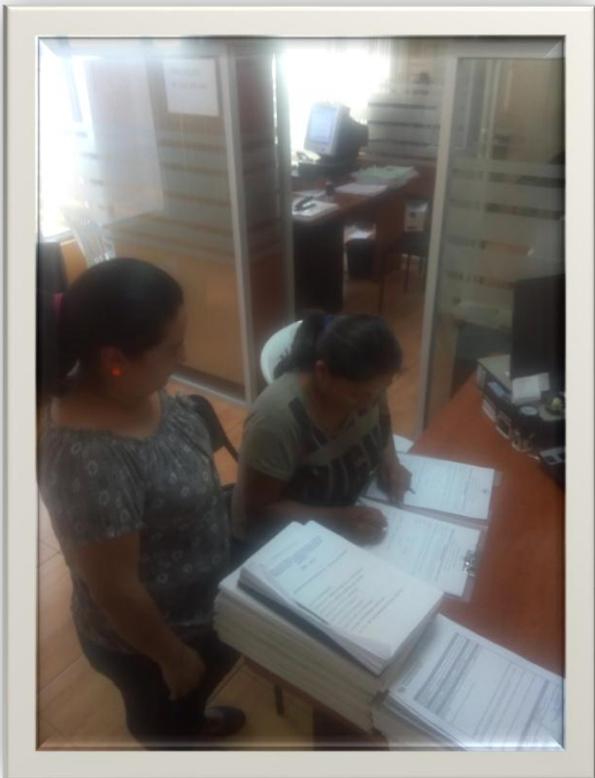
Fuente: Documentación organizada y clasificada Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Entrevista funcionario de la Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Entrevista funcionario de la Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Encuesta usuario en la Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés



Fuente: Encuesta usuario en la Fedoti 4
Elaborado por: Doris Dibujés

Anexo 2. Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE VISITAN A DIARIO LA FEDOTI 4 DE LA FISCALÍA DE IMBABURA

La presente encuesta tiene como objetivo recaudar información para conocer su opinión con respecto a la atención que usted recibe por parte de los funcionarios de esta institución, para posterior a ello mejorar el servicio.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y responda sinceramente según su criterio.

A cada pregunta le corresponde solo una alternativa de respuesta, marque con una X lo que usted considere adecuado.

Género

Femenino

Edad:

Masculino

Fecha:

ENCUESTA

1.- La atención que usted recibió por parte del funcionario que lo atendió fue:

Muy Buena () Buena () Regular () Mala ()

2.- ¿En una escala del 1 al 5 como califica usted, el servicio que brindan los funcionarios de la Fedoti 4?

1 2 3 4 5

3.- ¿Cree usted que los funcionarios de la Fedoti 4 deberían utilizar la gestión de documentos para mejorar la eficiencia en su trabajo?

Si () No ()

4.- ¿Recibió una respuesta rápida y efectiva a sus problemas?

() () () ()
Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

5.- ¿El tiempo que tuvo que esperar antes de ser atendido, considera que fue?

Muy lento () Lento () Normal () Rápido ()

6.- ¿Cree usted que es necesario mejorar la atención al usuario en el departamento que lo atendió?

Si () No ()

7.- ¿Considera usted que la organización y clasificación de documentos es importante para brindar un buen servicio al usuario?

Si () No ()

8.- ¿Piensa usted que sería necesario, utilizar un manual para mejorar la atención al usuario?

Si () No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3. Entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

ENTREVISTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS QUE LABORAN EN LA FEDOTI 4 DE LA FISCALÍA DE IMBABURA

OBJETIVO: La presente entrevista tiene como propósito verificar el conocimiento que tienen los funcionarios que laboran en la Fedoti 4 sobre el manejo adecuado de la gestión documental y la atención al usuario.

- 1.- ¿Para usted qué significa la gestión documental?

- 2.- ¿Cómo cree usted que debería ser la atención que se brinda al usuario?

- 3.- ¿Cree usted que la eficiencia del trabajo depende de la calidad del servicio que se ofrece?

- 4.- ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted de la clasificación y organización de documentos?

- 5.- ¿Piensa usted que sería de gran utilidad integrar un manual de procedimientos que brinde información sobre el uso y manejo correcto de la documentación que se maneja en este departamento?

Anexo 4. Ficha de Observación



FICHA DE OBSERVACIÓN DENTRO DE LA FEDOTI 4 EN LA FISCALÍA DE IMBABURA

ASPECTOS A OBSERVAR	ESCALA			
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	RARA VEZ	NUNCA
Utilizan correctamente la gestión documental				
La frecuencia en la que atienden al usuario es rápida				
El servicio que brindan al usuario es eficiente				
La información de los documentos que reciben es ingresada en una base de datos				
Se retira el usuario con actitud satisfecha				
La atención que se brinda al usuario es eficaz				

Anexo 5. Oficios

Oficio No.FPI-DP-2018-001192-O			
Ibarra, 04 de mayo de 2018			
Asunto: AUTORIZACIÓN ESTUDIO			
Doris Dibujes Recalde			
CIUDADANO IBARRA			
Estimada señora estudiante,			
Lugo de expresarle un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en el desempeño de sus funciones tengo a bien informar lo siguiente:			
En base a la petición de fecha 26 de abril del 2018, suscrita por usted, en calidad de estudiante de la Universidad Técnica del Norte, quien cursa el 8º semestre de la carrera Secretariado Ejecutivo, AUTORIZO realizar la investigación solicitada en la Fiscalía Provincial de Imbabura, para el desarrollo de su tema: "Diagnóstico de Gestión Documental y su incidencia en atención al usuario en la sección FEDOTI-4 de la Fiscalía Provincial de Imbabura."			
Particular que pongo en su conocimiento para que se de el tramite correspondiente.			
Atentamente,			
Dr. Gustavo Ernesto Torres Anangono Fiscal Provincial de Imbabura (e) Despacho Provincial FISCALÍA PROVINCIAL DE IMBABURA			
Fecha de elaboración	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
2018-05-04 16:56:04	Egas Sevillano Jorge Andres	Torres Anangono Gustavo Ernesto	Torres Anangono Gustavo Ernesto
www.fiscalia.gob.ec		1 / 1	GARCIA MORENO 6-70 ENTRE OLMEDO Y BOLIVAR Telf. 06-2607176 IBARRA-ECUADOR

Oficio Nro. DD- 2018-0001

Ibarra, 26 de Abril del 2018

Doctor

Gen Alfonso Rhea Andrade.

FISCAL PROVINCIAL DE IMBABURA

Me dirijo a usted para expresarle un cordial saludo y a la vez desearle éxitos en las delicadas funciones que realiza.

En calidad de estudiante de la Universidad Técnica del Norte, cursando el 8º semestre de la carrera Secretariado Ejecutivo y en proceso de desarrollar mi Plan de Investigación para la obtención del título profesional, solicito me permita utilizar como objeto de estudio la Institución que usted muy acertadamente dirige y de esta manera realizar la investigación de mi proyecto cuyo tema es: **"Diagnóstico de Gestión Documental y su incidencia en atención al usuario en la sección FEDOTI-4 de la Fiscalía Provincial de Imbabura."**

Segura de contar con su autorización le anticipo desde ya mis sinceros agradecimientos.

Cordialmente,



Doris Dibujés Recalde

C.C 1002845442

FGE

Documento No. : FPI-GD-2018-000266-EXT
Fecha : 2018-04-26 09:16:00
Anexo : SIN ANEXOS
Recibido por : BAROJA SARZOSA BRYAN ANDRES
www.fiscalia.gob.ec

Anexo 7. Certificado Urkund



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



CERTIFICADO

A petición del señor(ita); **DIBUJÉS RECALDE DORIS ARACELLY** portador(a) de la cédula de ciudadanía número 100284544-2, conforme a lo establecido en el **artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, inciso segundo** y después de recibir el análisis del programa **URKUND**, certifico que el trabajo de grado **“DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SECCIÓN FEDOTI - 4 DE LA FISCALÍA PROVINCIAL DE IMBABURA”** tiene un porcentaje de similitud del (2%), por lo que declaro apto a este trabajo para que sea designado tribunal y prosiga con los trámites pertinentes para su titulación.

Atentamente,

MSc. Nancy Guadalupe Andrade Ruíz
N° 1001347002
DOCENTE DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL