



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TEMA:**

**“EL TRATO QUE SE APLICA A LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA Y SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ESPEJO PROPUESTA COMPUTARIZADA DE SEGUIMIENTO”**

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

**AUTORAS:**

Ana Cristina Ortega Caicedo  
Natalia Elizabeth Quilca Erazo

**DIRECTOR:**

Msc. Paúl Andrade

**Ibarra- 2013**

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la Tesis titulada **“EL TRATO QUE SE APLICA A LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA Y SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ESPEJO, PROPUESTA COMPUTARIZADA DE SEGUIMIENTO”** ; de las señoritas egresadas: Natalia Elizabeth Quilca Erazo y Ana Cristina Ortega Caicedo, previo a la obtención del Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

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

Esto es lo que puede certificar por ser justo y legal.



Msc. Paúl Andrade

**DIRECTOR DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a todos nuestros familiares y seres queridos, hijos, esposos quienes fueron un soporte para continuar sin desmayar en la lucha para llegar a cumplir nuestras metas, son ellos con quienes hemos compartido nuestras ideas e inquietudes y han sido quienes con su apoyo nos brindaron la confianza y la comprensión que cualquier ser humano necesita.

Es el fruto de vuestros sacrificios que perduraran eternamente en nuestras vidas.

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos expresar nuestros sinceros agradecimientos a quienes forman parte de la prestigiosa Universidad Técnica del Norte, personal docente y administrativo por formarnos como profesionales en la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, inculcando valores y principios para el cambio, superación y el servicio a la sociedad actual.

A Dios y a nuestra familia que quienes con su apoyo incondicional han sabido brindarnos el apoyo para seguir con esta etapa de nuestra vida de superación y formación profesional.

De manera especial hacemos presente nuestro homenaje de gratitud y agradecimiento a nuestro Director de Tesis Msc. Paúl Andrade que con su espíritu rívido por la experiencia de la vida y su horizonte con perspectiva amplia ha inculcado en nosotras la curiosidad y la esperanza de nuevos conocimientos.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca en la creación de una guía para el Procesos y trato que se aplica a la Documentación que ingresa al Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo como una forma de mejoramiento de las labores administrativas. Esta guía orienta sobre el adecuado proceso para el manejo de documentos mejorando así la atención al cliente que diariamente requieren servicios en el Municipio. Para la identificación del problema a investigarse se efectuó un sondeo rápido que permitió determinar el inadecuado trato a la documentación que influye notablemente en el desarrollo de las actividades administrativas y en la imagen institucional. Además, ocasiona muchas veces la pérdida de valiosa información y el retraso en la entrega de trámites procesados hacia los usuarios. Todas estas consideraciones motivaron el estudio de esta problemática, la misma que se concretó y se determinó a quién irá dirigida, se plantearon los objetivos, tanto el general como los específicos que son los componentes indispensables para orientar el trabajo de investigación. En el Marco teórico se detallan varios procesos que se utilizan, se explican las ventajas y beneficios de contar con un sistema de estas características. Se explica que la investigación es de carácter documental, descriptiva y propositiva y se indica cómo se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y científico. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recopilación de datos. Los resultados que se alcanzaron reflejan la necesidad de implementar una Guía para el Proceso y Trato que se aplica a la Documentación que ingresa y se tramita en el Municipio. En concordancia con lo expuesto anteriormente, se desarrolló una propuesta para crear una guía que viabilice la atención a los usuarios que acuden a la institución. Finalmente se procedió a socializar este instrumento al personal administrativo y funcionarios de los diferentes departamentos municipales a través de un seminario taller de capacitación que permitió conocer como es el proceso y trato que se aplica a la documentación con esta nueva propuesta.

## **ABSTRACT**

This research work focuses on the creation of a guide to the processes and treatment that is applied to the documentation that enters the Government decentralized autonomous of mirror as a form of improvement of the administrative work. This guide provides guidance on the appropriate process for the handling of documents thus improving customer care that require daily services in the municipality. For the identification of the problem to be investigated was a quick poll that has allowed us to determine the inadequate treatment of the documentation that greatly influences the development of administrative activities and in the institutional image. In addition, causes many times the loss of valuable information and the delay in the delivery of paperwork processed toward the users. All these considerations led to the study of this problem, the same that is specific and is determined to whom anger directed, raised the objectives, both general and specific that are the essential components for orienting research. In the theoretical framework is detailed several processes that are used, explains the advantages and benefits of having such a system. It is explained that the research is of nature documentary, descriptive and suggestive and tells how the methods were used inductive, deductive and scientific. We used the technique of the survey instrument and as the questionnaire for data collection. The results that were achieved reflect the need to implement a Guide to the process and treatment that is applied to the documentation that entered and processed in the municipality. In accordance with the above, we developed a proposal to create a guide that facilitates the attention to users who come to the institution. Finally, we proceeded to socialize this instrument to the administrative staff and officials from different departments.

# ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 ANTECEDENTES.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.4.1 Delimitación Temporal .....	7
1.4.2 Delimitación Espacial.....	7
1.4.3 Unidad de Observación.....	8
1.5 OBJETIVOS .....	8
1.5.1 OBJETIVO GENERAL .....	8
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	9
1.7 Factibilidad.....	10

<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>11</b>
2. MARCO TEÓRICO .....	11
2.1 FUNDAMENTACIÓN .....	11
2.1.1 Modelo de Gestión por Procesos.....	11
2.1.2 Principio de la Documentación.....	13
2.1.3 Empresa.....	14
2.1.3.1 Empresa Individual .....	15
2.1.3.2 Empresa Privada .....	15
2.1.3.3 Empresa Pública.....	15
2.1.3.4 Empresa de Sociedad Colectiva .....	16
2.1.4 Unidad de Recepción y Control Documental .....	16
2.1.5 Conservación de Documentos .....	17
2.1.6 El Edificio y sus Instalaciones .....	18
2.1.7. Tratamiento de los Documentos .....	18
2.1.8 Fase de la Documentación .....	19
2.1.9 Características del Soporte Material .....	20
2.1.10 Características Informacionales.....	21
2.1.11 Valor del Documento .....	21
2.1.12 Equipos y Sistemas de Conservación de Documentos.....	22
2.1.13 Los Sistemas de Clasificación de Archivos son los siguientes: ....	23
2.1.14 Los Pasos que se necesitan para Archivar son los siguientes:.....	23
2.1.15 El Archivo.....	24
2.1.16 Modelos de Archivo .....	26
2.1.17 Etapas del Archivo .....	27
2.1.18 La Secretaria Ejecutiva .....	28



2.1.18.1 Importancia .....	28
2.1.18.2 Funciones .....	29
2.1.19 Sistemas de Información.....	30
2.1.20 Sistema Computarizado.....	30
2.1.21 Proceso Documental Automatizado.....	34
2.1.22 La Guía .....	35
2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL .....	36
2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	37
2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN .....	42
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>44</b>
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
3.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
3.1.1 Investigación Cualitativa .....	44
3.1.2 Investigación Descriptiva .....	44
3.1.3 Investigación Propositiva .....	44
3.2 MÉTODOS.....	45
3.2.1 Método Bibliográfico .....	45
3.2.2 Método Deductivo .....	45
3.2.3 Método Inductivo.....	45
3.2.4 Método Científico .....	45
3.3 TÉCNICAS.....	46
3.3.1 La Encuesta .....	46
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	47

<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>48</b>
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
4.1 PROCESOS.....	48
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>60</b>
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1. CONCLUSIONES .....	60
5.2 RECOMENDACIONES.....	61
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>63</b>
6. LA PROPUESTA .....	63
6.1 TÍTULO .....	63
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	63
6.3 FUNDAMENTACIÓN .....	64
6.3.1 Fundamentación Teórica de la Guía.....	64
6.3.2 Sistema Computarizado.....	68
6.3.3 Posicionamiento Teórico Personal.....	68
6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA .....	69
6.5. IMPORTANCIA DE LA GUÍA COMPUTARIZADA.....	69
6.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	70
6.7 FACTIBILIDAD.....	70
6.8 CONTENIDO DE LA GUÍA .....	71
6.8.1 Procesos, Actividades y Responsables .....	71
6.8.3 Procedimientos Generales para el Ingreso y Egreso de Documentación.....	71

6.8.3 Tramitación .....	72
6.8.4 La Institución se ve Beneficiada.....	72
6.8.5 Operatividad.....	72
6.9 Tipo de Documentos que Ingresan al Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo .....	73
6.9.1 Procesos De Tramitación Municipales.....	75
6.10 IMPACTO.....	114
6.11 DIFUSIÓN.....	114
BIBLIOGRAFÍA.....	115
<b>ANEXOS.....</b>	<b>119</b>
ANEXO 1: MATRIZ DE COHERENCIA .....	120
ANEXO 2: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	121
ANEXO 3: MATRIZ CATEGORIAL .....	122
ANEXO 4: ENCUESTA.....	123
ANEXO 5: FOTOGRAFÍAS.....	126
ANEXO 6: OFICIOS.....	133

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que se propone como tesis de grado previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español tiene como título “**EL TRATO QUE SE APLICA A LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA Y SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ESPEJO. PROPUESTA COMPUTARIZADA**”. En él se estipula la situación real de los procesos y seguimientos a la documentación que ingresa en la Municipalidad y procura encontrar la solución más acertada a los mismos, a la vez que, propone la aplicación de una guía de fácil utilización que permita el acceso a la información en forma inmediata, garantizando seguridad y eficiencia en la atención al cliente.

Este trabajo constituye una herramienta de investigación, consulta y estudio para estudiantes y personas comunes. Se ha elaborado minuciosamente de tal forma que resulte comprensible en todo su contenido, el mismo que se encuentra estructurado por capítulos.

En el **Capítulo I** se desarrolla los antecedentes. El planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó, la formulación del tema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

En el **Capítulo II** se hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigarse, a la vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes de investigación y la respectiva matriz categorial.

En el **Capítulo III** se expone la metodología en general que se usó durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos, población y muestra.

En el **Capítulo IV** se describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetos de investigación.

En el **Capítulo V** se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas por el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo, que fueron encuestados y posteriormente se establecen ciertas recomendaciones sugeridas para optimizar el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en la misma.

En el **Capítulo VI** se hace mención de la propuesta alternativa con su respectivo título, la justificación de su desarrollo y la importancia de la misma que contribuirá con la solución del problema encontrado. Así también se describe la fundamentación en la que está cimentada la propuesta, los objetivos que se quieren lograr con su aplicación, el impacto social que generará y finalmente la manera como se efectuará la difusión de la guía para el proceso y trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo.

# **CAPÍTULO I**

## **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 ANTECEDENTES**

#### **Reseña Histórica del Municipio de Espejo**

Se realizó un sondeo sobre el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita no es el adecuado en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo.

La Municipalidad del Cantón Espejo, Provincia del Carchi, da conocer la grandiosidad de nuestra gente y de nuestra tierra, comparte a ustedes el presente documento que constituye la esencia de nuestro glorioso pasado, sus costumbres, tradiciones y la incomparable majestuosidad de nuestro ecosistema. Los datos históricos importantes del Cantón Espejo se remontan a algunos miles de años como es el hallazgo que realizaron Verneau y Rivet en 1912, una punta de proyectil de obsidiana material cultural típico del periodo paleo indio, procedente de Chiltazón. Dentro del cuadro cronológico de la prehistoria de América y del Ecuador, se designa como etapa paleo india al periodo más antiguo del poblador Americano, caracterizado por ser un habitante seminómada, cazador y recolector que posteriormente establecieron nuevas sociedades.

Dentro de lo que es el área de la ciudad de El Ángel se asentó una importante cultura como la de "Los Pastos" de las fases: Capulí 500-años D.C; El Ángel 700-1.200 años D.C; Piartal 750-1.250 D.C. Tuza 1.250-1.500 D.C. ricas en manifestaciones etnos históricas encontradas a lo largo y ancho del Cantón Espejo, culturas clásicas que aportaron al desarrollo policlásico de las Tres Tolas, también recibió influencias de diferentes culturas del sur del país, así como variedad de estilos cerámicos y la utilización del cobre y oro.

El sustento humano de lo que hoy es el pueblo Angeleño, "Blas Ángel" como fue bautizado por algún mercedario en la etapa de cristianización de los Tusas. Blas Ángel era un Cacique que perpetuó su descendencia mucho tiempo en lo que hoy es El Ángel, razón más que suficiente para que en su memoria se le reconozca a la ciudad con su nombre.

La Cultura angeleña es contemporánea a la "Tolita"; no obstante existen diferencias en el tiempo y el espacio, especialmente las culturas Ingatola, Las Tres Tolas, Chabayán, Puchués, que fueron estudiadas por González Suárez, Rivet y Vernau, Carlos E. Grijalva, Max Hule, Jijón y Caamaño y otros investigadores. Varias piezas de El Ángel, se exhiben en importantes museos de América y el mundo. La época colonial se caracteriza por la represión que consolida el poder español y la implantación forzada del feudalismo a través del concertaje, lo que significó un colapso para la cultura Pasto.

Los indígenas luchaban por sus tierras. Blas y José Ángel en 1699, se resisten y luchan en contra de las mitas de las que no regresaban jamás. Los caciques de El Ángel hicieron llegar sus quejas al Rey de España, denunciando los alcances de la explotación a la que eran sometidos, especialmente las muertes a causa del calor en los Valles del Chota y Guayllabamba. Se registran decisiones favorables para los indios. Sin embargo, las propiedades primitivas fueron tomadas en favor de las haciendas, dejando para los indios las partes altas de las montañas.

El Ángel desde el 1 de Enero de 1818 ya era Parroquia Civil, servida por el Teniente Parroquial Francisco Ponce. Los habitantes apoyaron al General Antonio Nariño en la campaña de 1814, por lo que se afirma que "en este pueblo se escondían los rebeldes". El Ángel y demás pueblos carchenses protestaron enérgicamente contra "La Carta de la Esclavitud" y los excesos cometidos por los Gobiernos que violaron las libertades públicas. En la zona del actual Cantón Espejo fue parte de las haciendas más grandes de aquel entonces.

Los límites del Cantón Espejo, serán los siguientes: Partiendo de la desembocadura del río Verde en el río Chota, aguas arriba el río Verde hasta sus orígenes en donde existe la Casa de Morán perteneciente a la hacienda la Rinconadita, de esta casa en línea recta hasta la toma de la acequia Bolívar en el Artesón, de este lugar hasta el punto donde la acequia corta la carretera que conduce a Tulcán bajo las lagunas de la hacienda La Esperanza, de aquí línea recta hasta el punto llamado Agua Hedionda; del punto Agua Hedionda a la altura de Muyurco al Cerotal; del Cerotal sigue por la quebrada de Taupe hasta desembocar en el río Tuzcuasa o El Ángel, aguas abajo hasta la desembocadura del Chota y del Chota aguas abajo hasta la desembocadura del río Verde.

En la asamblea de las fuerzas representativas de El Ángel, se constituyó el Comité Pro Cantonización integrado por el Dr. Alfonso Herrera como presidente, el Sr José María Mier vicepresidente y el Sr. Clímaco Bastidas como secretario. Este Comité se constituyó en el eje principal de la causa. Es así que desde el 27 de septiembre de 1934 la creación del Cantón Espejo es Ley de la República. El Concejo Municipal de Espejo se conforma por el Alcalde y siete concejales, los mismos que pertenecen a diferentes partidos políticos, el liderazgo institucional está sustentado en las acciones y decisiones del Alcalde. El Gobierno Municipal del Cantón Espejo brinda empleo y fuentes de trabajo gracias al proceso de transformación y cambio que se ha venido dando en el transcurso del tiempo gracias al apoyo de los habitantes del lugar y de los funcionarios que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo.

Como habitantes de la ciudad de El Ángel, se ha podido detectar la falencia que existe al momento de realizar trámites internos en la Municipalidad, tanto en el seguimiento de la documentación como en la organización y entrega de la misma. La perspectiva la tenemos de igual forma como ciudadano y usuario al momento q nos acercamos a realizar algún trámite; pues se observa claramente la falencia que existe en el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en el



Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo, lo cual ocasiona muchos inconvenientes uno de ellos son la pérdida de tiempo, desorden, perdida de documentos y la imagen de la Institución es pésima ya que no se brinda la atención adecuada con eficiencia y calidad al usuario que es el eje fundamental de una Institución.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Se ha podido apreciar el poco interés que se da a la temática en el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Espejo, es una institución de atención constante a la población constituida especialmente por departamentos de atención al cliente donde las principales responsables son las secretarias ejecutivas, las mismas que sabrán mostrar su desempeño laboral procediendo así a organizar y coordinar correctamente la documentación en el lugar apropiado.

El trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en el Municipio, es uno de los pilares fundamentales a tomar en cuenta en el desarrollo eficaz y eficiente, se ha podido encontrar algunas deficiencias en el área organizacional y funcional de los documentos mediante un sondeo en dicha institución; destacándose que no existe un control adecuado de información lo que con lleva un archivo desorganizado provocando la pérdida y confusión de las mismas causando problemas en la facilitación de información al usuario y a la vez pérdida de tiempo.

Se puede apreciar que no existe el interés apropiado en la entrega de documentos lo que ocasiona el retraso de información hacia el usuario y a su vez en la realización de algún proceso. Se puede decir que el trato que se aplica a la documentación depende mucho de un personal capacitado, el mismo que sabrá mostrar su desempeño laboral llevando a cabo la implementación de procesos en torno a la recepción y tramitación de la documentación.

Podemos decir que posiblemente la baja preparación académica es una de las causas por las cuales el personal administrativo no tiene conocimiento sobre el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en dicha institución, ya que no adquieren una preparación intensa y actualizada sobre materias relacionadas a la rama de secretariado. El Municipio de Espejo por ser una institución Pública requiere del mejor personal capacitado, el cuál debe tener una preparación académica óptima para poder brindar un buen servicio.

Se ha visto mediante un sondeo que en el Municipio de Espejo, no se emplea políticas sobre el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita, las mismas que son necesarias para establecer reglas a las cuales pueda regirse el profesional en secretariado y así llevar un manejo adecuado de los documentos.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo?

### **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.4.1 Delimitación Temporal**

La investigación se realizó desde: Febrero 2013 a Septiembre 2013.

#### **1.4.2 Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, perteneciente a la ciudad de El Ángel, Provincia del Carchi.

### **1.4.3 Unidad de Observación**

La investigación se realizó a los funcionarios y secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

- Determinar cuál es el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo para aplicar un programa computarizado de seguimiento que mejore las condiciones de atención.

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la situación actual del trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en el Municipio de Espejo.
- Establecer que situaciones se producen por el trato inadecuado que se aplica a la documentación que se tramita.
- Elaborar una guía computarizada de seguimiento sobre el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramitan en el Municipio de Espejo.
- Socializar la guía a los funcionarios y secretarías del Municipio de Espejo.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

Se ha detectado la problemática que existe en el Municipio de Espejo sobre el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en la institución, principalmente tomando en cuenta la opinión de la secretaria ejecutiva.

La secretaria ejecutiva debe estar capacitada continuamente ya que en este mundo globalizado que nos encontramos la competencia es cada vez más difícil ya que la tecnología avanza rápidamente. En cuanto a la influencia de la investigación ante la sociedad será de gran beneficio ya que de esta manera se tratará de mejorar y ver que se aplique los nuevos procedimientos sobre el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita conjuntamente con la secretaria ejecutiva y así ayudar al personal administrativo a mantener la documentación en su respectivo lugar y con la adecuada organización.

La investigación va a generar una solución a la problemática que tiene el Municipio de Espejo, beneficiando tanto a la institución como a la población de dicho Cantón. Una investigación se basa en reglas, estatutos y normas establecidas por la Universidad Técnica del Norte, el mismo que será concluido con la socialización de la propuesta la misma que será analizada por los funcionarios del Municipio de Espejo para su ejecución. Las investigadoras como estudiantes en la rama de Secretariado Ejecutivo en Español, se ha visto la necesidad que tiene el Gobierno Municipal del Cantón Espejo de buscar la solución al problema sobre el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita.

Somos personas capaces y preparadas para brindar nuestra ayuda y colaboración frente a la problemática propuesta, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestro periodo de estudio logrando así la evaluación en el proceso del ingreso y seguimiento de la documentación que se tramita en los diferentes departamentos y áreas de trabajo y a su vez mejorar su rendimiento en dicha institución.

Conocedoras que el Municipio de Espejo es una entidad pública la misma que satisface las necesidades de la población en general, nuestra investigación irá encaminada al desarrollo y progreso de la misma para lograr una atención de calidad concerniente a la documentación que se tramita en dicha institución.

### **1.7 Factibilidad**

El proceso de investigación dispone de fuentes bibliográficas, útiles para el estudio y análisis del tema a tratarse, datos informativos y lo más destacado en el Municipio de Espejo, contamos con gran cantidad de información.

De la misma manera contamos con la colaboración del Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo y su respectivo personal el cual está dispuesto a brindar la información que se requiera para la realización de la investigación.

Sobre el aspecto económico podemos manifestar que todas las inversiones relacionadas a la investigación están a nuestro alcance como investigadoras y así concluir con satisfacción nuestra propuesta a la problemática existente en dicha institución pública.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN**

Los avances tecnológicos han permitido informar con amplitud su expansión y múltiples formas en todo el mundo.

La tecnología ha hecho necesario un cambio en la profesión y las actividades administrativas muy rutinarias, han dado paso a otras que implican gestión y resolución de conflictos.

Es muy importante para una municipalidad, tener un único punto al cual se puedan dirigir los ciudadanos para obtener información, ya que de lo contrario se genera confusión. Para ello, el personal que esté a cargo del Departamento de Registros y además de dar entrada a un nuevo documento, debe contar con la información necesaria para poder responder las cuestiones de un ciudadano en referencia a un documento registrado anteriormente, y en caso necesario indicarle exactamente qué persona se está responsabilizando del seguimiento de este Expediente.

##### **2.1.1 Modelo de Gestión por Procesos**

Según Carranco J, (2008) proceso es una totalidad que cumple un objetivo completo y que agrega valor para el cliente. Esta unidad es un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado período de tiempo.

Cada activación del proceso corresponde al procesamiento de una transacción, en forma irreversible, por eso se emplean los conceptos de temporalidad y de flecha del tiempo. El período de tiempo es hoy el punto crítico de trabajo para incrementar la productividad en cualquier institución. (p. 27).

Según Philippe Lorino, (1993) dice que en el seno de una empresa no hay ninguna actividad aislada: las actividades se combinan en cadenas o en redes de actividades dotadas de un objetivo común (desarrollar un nuevo producto, introducir una modificación técnica, realizar una campaña de promoción fabricar un producto, son «macrotareas» que exigen el cumplimiento secuencial o simultáneo de un cierto número de actividades distintas). Se llamarán procesos a los conjuntos de actividades destinadas a la consecución de un objetivo global, a una salida global, tanto material como inmaterial. (p. 36-37).

La presente investigación se fundamenta en el modelo de gestión por procesos principalmente en el seguimiento de un proceso que comprende la recolección y el análisis de datos para comprobar que el programa cumple los objetivos que se proponen las autoridades, los donantes, el director del programa y lo que es más importante que responde a las necesidades de los usuarios y es, una parte esencial de la administración de una institución.

El seguimiento permitirá establecer el avance y alcance de los diferentes programas y proyectos propuestos, así como el estado y clasificación de los documentos; así como su articulación con la dinámica regional y local.

La evaluación es un deber indelegable de las administraciones municipales que permitirá la retroalimentación sobre lo alcanzado y la pertinencia de lo propuesto.

EL Seguimiento de un Documento en función del Departamento que hayamos escogido para acceder al sistema, tendremos acceso a un

listado de todas las entradas del día para este departamento y de las entradas de días anteriores que continúan en trámite. Las entradas pueden encontrar en diferentes estados:

- Estado Inicial
- En trámite
- Finalizado

El Departamento de Registros tiene en todo momento la información actualizada de los trámites que se están siguiendo con respecto a todos y cada uno de los registros, pudiendo informar al interesado en caso necesario.

La aplicación le permite generar listados de las entradas, por múltiples configuraciones de búsqueda:

- Por fecha de entrada
- Por departamento
- Según su estado
- Por nombre o DNI del solicitante

Recibir, registrar, controlar y dar seguimiento a la documentación que ingrese a una institución; así como distribuir la documentación recibida de manera oportuna en las instancias correspondientes es de suma importancia ya que implica responsabilidad y buen manejo de los documentos.

### **2.1.2 Principio de la Documentación**

Otleth Paúl, (2008). Dice que los principios de la documentación organizada consisten en poder ofrecer sobre todo orden de hecho y de conocimiento informaciones documentadas, universales en cuanto a su objeto, seguras y verdaderas, completas, rápidas, al día, fáciles



de obtener, reunidas por anticipado, y dispuestas para ser comunicadas.

El documento es el objeto de un ciclo de operaciones, realizando la más completa división del trabajo y la utilización más dispersa de sus resultados. Un documento se establece primero en original, a continuación es multiplicado, después distribuido a los que se dirige. Después se forman colecciones o conjuntos en los que no pierde nada su individualidad. Además llega a ser objeto de un trabajo complementario tendiendo a juzgarlo o apreciarlo, a incorporar los datos particulares a los datos ya existentes del conocimiento; finalmente es utilizado, La etapa ulterior eventual pero no obligada es la destrucción del documento rodeado de medidas de precaución (p.6)

### **2.1.3 Empresa**

Chiavenato Idalberto, (2007) define que la empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos. El autor menciona que la empresa es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social. (p. 4)

Pallares Zoilo, Romero Diego y Herrera Manuel, (2005) define que la empresa se la puede considerar como un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado. Una empresa es solo una conversación, un diálogo que existe y se perpetúa a través del lenguaje usado por quienes la componen. (p. 99)

En base a los anteriores conceptos empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de

recursos , para lograr determinados objetivos establecidos y así satisfacer las necesidades de un cliente, con apoyo y compromisos mutuos entres las personas que lo conforman; se clasifican en:

### **2.1.3.1 Empresa Individual**

Romero Ricardo (1997) define qué por lo general, este tipo de empresa se halla constituida por el profesional, el artesano o el comerciante que opera por su cuenta un despacho, un taller o una tienda; sin embargo, en la actualidad también se debe considerar a los millones de tele trabajadores o emprendedores en internet que han iniciado y mantienen un negocio en la Red o prestan servicios a través de ella. La empresa individual tiene un inconveniente, el de no poder extenderse generalmente más allá de cierto límite, porque depende de una sola persona; si esta muere, envejece o enferma, la empresa puede desaparecer aun cuando su continuación pudiera haber sido tan beneficiosa para la comunidad o sus servidores. (p. 9 al 15)

### **2.1.3.2 Empresa Privada**

Calderón Francisco A. (2002) define; la propiedad del capital está en manos privadas, es decir si el capital está en manos de accionistas particulares (empresa familiar si es la familia, empresa auto gestionada si son los trabajadores, etc.). Estas estudian los niveles de utilidad, con el objetivo de obtener un lucro o rentabilidad, las cuales pueden ser individuales o sociedades. (p. 20)

### **2.1.3.3 Empresa Pública**

Triadu Jordi Xifra, (2010) define que: “Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o

Municipal. Entidades que tienen por objetivo dar servicio y llevan a cabo una actividad de subsistir.” (p. 14)

#### **2.1.3.4 Empresa de Sociedad Colectiva**

Samuelson Paúl y Nordhaus William, Mc Graw Hill, (2002). Dos o más personas cualesquiera pueden unirse y formar una sociedad colectiva. Cada una acuerda aportar parte del trabajo y del capital, quedarse con un porcentaje de los beneficios y compartir, desde luego, las pérdidas o las deudas.

La sociedad colectiva se caracteriza por tener socios que responden solidaria e ilimitadamente por las deudas de la sociedad. (p 102 y 103)

#### **2.1.4 Unidad de Recepción y Control Documental**

Según Casas de Barran Alicia, (2003). Un sistema de gestión de documentos, en la práctica será sólo tan bueno como el nivel de control que se ejerza sobre los elementos que componen el sistema.

El establecimiento de un control sobre la creación y sobre la organización de los documentos deben considerarse como las funciones más importantes de la conservación de los documentos puesto que son un requisito de todas las otras funciones del mantenimiento de documentos: accesibilidad, guarda y disposición documental.

No es posible decidir por cuánto tiempo se retendrá o se guardará un documento o cómo se podrá asegurar su uso (accesibilidad) sin haber tenido un control desde el momento mismo de su creación en la oficina de origen y de su recepción en la oficina de trámite.

Esto entraña un conocimiento de las funciones y/o de las actividades que dieron lugar al documento y el contexto en el cual fue creado así como la naturaleza y las características esenciales del mismo. (p.25)

### **2.1.5 Conservación de Documentos**

La Ley 594 del 14 de Julio de 2000 o Ley General de Archivos, relaciona las responsabilidades que tienen los servidores públicos mientras cumplen su función y aún después de que estos hayan finalizado su relación con la institución, así como las implicaciones jurídicas, disciplinarias, civiles y hasta penales, por la conservación o no de los documentos, es decir para sustentar con esto las actuaciones de los servidores públicos. Contraloría General de la República (2011).

Según Pené, Mónica G; Bergaglio, Carolina, (2009). La conservación preventiva puede ser definida como el conjunto de medidas destinadas a lograr la permanencia en el tiempo de los documentos y libros que componen su fondo. Puede aplicarse tanto a las acciones que se anticipan al deterioro como a aquéllas que tratan de evitar su continuidad cuando ya se encuentra instalado. La importancia de su conocimiento y aplicación es proporcional al valor y trascendencia del fondo documental.

Requiere capacitación, trabajo en equipo, proyectos a corto, mediano y largo plazo, voluntad institucional y recursos. Está en juego nada menos que la continuidad física en el tiempo de los documentos que guardan nuestra memoria y que forman parte de nuestro patrimonio. Actualmente, la preocupación está puesta sobre el fondo documental de cada institución, considerado como un todo, lo que implica la necesidad de establecer un plan de conservación que asegure el acabado conocimiento de su problemática general para luego actuar en consecuencia. De allí surgirán pautas claras para la toma de decisiones basadas en las prioridades establecidas a partir del conocimiento de las condiciones de la totalidad de dicho fondo. El desafío profesional está en difundir los principios de la conservación preventiva y convencer a los demás sobre la importancia de su aplicación y recomendaciones básicas.

La conservación preventiva implica una intervención continua e integral en tres campos de actuación, a saber: el edificio, la guarda de los documentos y el acceso a los mismos. Veamos a continuación cuáles son las recomendaciones básicas al respecto para cada uno de dichos campos. (p. 126)

### **2.1.6 El Edificio y sus Instalaciones**

Tallafijo Manuel Romero, (1997), El edificio que albergue documentación valiosa para la historia de una institución, municipio, provincia o país, debe contar con las medidas elementales recomendadas para su mejor almacenamiento, conservación y servicio. Así, la primera barrera de defensa entre el fondo documental y el entorno será el propio edificio, seguro y confortable en términos de la conservación preventiva.

Para alcanzar dicho objetivo, será prioritario tener en cuenta el exterior del edificio (medio ambiente y espacio circundante), la estructura interna (materiales de construcción, puertas, ventanas, accesos, etc.), la distribución de los espacios (áreas destinadas para el personal, los usuarios, talleres y depósitos), la seguridad de las diversas zonas, el mobiliario, la limpieza, el mantenimiento constante del edificio a través de un control periódico llevado a cabo por personal de la Institución.

La orientación del edificio también deberá ser estudiada, a efectos de evitar la acción directa de los vientos húmedos, la excesiva exposición al sol o cualquier otro agente que pueda afectar al material almacenado. (p.4)

### **2.1.7. Tratamiento de los Documentos**

Según Alberch Fugueras Ramón, (2003). Las técnicas de tratamiento técnico de los documentos se manifiestan con gran claridad la riqueza y la

personalidad alcanzada por la archivística. La simplicidad de los métodos de tratamiento tradicionales de tipo eminentemente manual y con el objetivo de satisfacer unas demandas centradas básicamente en los órganos de la institución detentora de la propiedad de los documento, ha dado paso a un tratamiento más complejo y preciso, con una fuerte participación de las tecnologías.

La sistematización de las fases de la documentación ha permitido que las actuaciones técnicas se produzcan en el momento adecuado y con la secuencia apropiada. De esta manera se ha avanzado en la sistematización de las transferencias de documentos de las oficinas productoras a los archivos y en la formalización del registro de entradas de documentos, de modo que el control de los ingresos garantiza la llegada de fondos completos y continuos.

El tratamiento documental se estructura en primer lugar, en una correcta identificación de los fondos y sus documentos, la aplicación de los principios de la clasificación y ordenación, la implementación de un método de descripción que permita un acceso rápido y eficiente a la información, y finalmente la evaluación que determinará la conservación o eliminación de los documentos en función de sus valores administrativos, fiscales, testimoniales e informativos. Mediante el archivado se garantizará una adecuada instalación de los documentos en los depósitos pensada bajo la perspectiva de su preservación y la recuperación para la consulta. (p.97)

### **2.1.8 Fase de la Documentación**

Según, Heredia Herrera Antonia, (2007). Las fases de la documentación son:

**2.1.8.1 Fase Activa.-** Se inicia cuando los documentos son producidos y utilizados en el curso de alguna gestión y termina una vez que se concluye definitivamente el asunto que generó la documentación. Su lugar de resguardo se encuentra en la propia área generadora que es el archivo de trámite. Cuando baja la frecuencia de consulta de la documentación, ésta es trasladada al archivo de concentración, donde su uso y consulta se convierte en eventual o esporádica.

**2.1.8.2 Fase Semiactiva.-** Inicia cuando la vigencia primaria otorgada por el área a los documentos, ha cumplido su período en trámite. El período de conservación en archivo de concentración es denominado precaucional; el tiempo que permanecerá resguardado dependerá de los valores primarios de los documentos, que son: administrativo, legal y fiscal y del tiempo establecido de acuerdo a la legislación (Catálogo de Disposición Documental) que le compete a la documentación, conforme a los requerimientos institucionales de la misma. En ésta fase se realiza una valoración secundaria para determinar su guarda permanente en el archivo histórico o su baja documental.

**2.1.8.3 Fase Inactiva.-** Previo a esta fase se indica cual será el destino de la documentación; estos pueden ser siguiente: Muestreo Baja documental Transferencia, y Traslado al archivo histórico. En esta etapa inactiva, la documentación deja de ser utilizada por la dependencia o institución y adquiere un valor de uso social en el que cualquier individuo podrá consultarlo y utilizarlo como una fuente de información de investigaciones futuras, publicaciones de artículos, entre otros. (p.100)

## **2.1.9 Características del Soporte Material**

Ruíz Sánchez Jorge (2003); define que la naturaleza de los documentos pueden ser textuales y no textuales.

- **Textuales:** son los documentos que contienen información escrita sobre el soporte que es papel.
- **No textuales:** son los documentos que aunque pueden contener información escrita, sin embargo lo más importante es que suelen estar en otros tipos de soportes diferentes al papel porque están hechos para verse, oírse y manipularse.

### 2.1.10 Características Informacionales

Según Jorge Ruíz Sánchez, (2003); dice que; las características tienen que ver con el carácter informativo. Las características intelectuales son el contenido, la finalidad, el tema, etc. Podemos hacer la siguiente clasificación: documentos primarios, secundarios y terciarios.

Los documentos primarios son aquellos que contienen información original del autor/a y no han pasado por ninguna clase de tratamiento. Los documentos secundarios son el resultado de aplicar tratamiento a los documentos primarios.

### 2.1.11 Valor del Documento

De la Calle Velazco, San Román Manuel Redero, (2006). El valor patrimonial de documentos ha propiciado la aparición de nuevos comportamientos como es la creación de nuevos archivos, para clasificarlos según su valor de importancia.

**Valor primario:** también se le llama administrativo o legal, tiene como función plasmas la gestión de una actividad determinada, servir de garantía o de prueba de algo.

**Valor secundario o histórico:** sirve como medio para la investigación cultura e histórica. (p.35-36)



### **2.1.12 Equipos y Sistemas de Conservación de Documentos**

Gutiérrez Zepeda Nicolás, (2004) define que: La conservación debe ser una actividad constantemente orientada a mantener en condiciones óptimas de preservación los valores documentales archivísticos anulando o controlando las posibilidades causas de un deterioro. Sin duda esta parte de la conservación es la que encierra los mayores retos que enfrenta la disciplina, porque en este rubro se ubican todas las actividades que acentúan el grado de intervención de los materiales; lo que, ciertamente, requiere de un cuidado mayor. Cuando tenemos que decidir los equipos para los archivos tenemos que tener en mente algunas consideraciones fundamentales que son las siguientes:

- Estandarización de los equipos.
- La colocación de los despachos.
- Tipo de documentos.
- La durabilidad.
- La estética.

Para guardar los documentos tenemos:

- Archivos verticales.
- Archivos horizontales.
- Archivos de anillas.
- Carpetas colgantes.
- Subcarpetas.
- Guías para el archivo.

La forma en que se deben de clasificar los documentos depende del tipo de empresa y de la manera en que se soliciten los documentos. No se recomienda usar un único sistema de archivo, ya que cada archivo tiene sus necesidades. (p. 19)

### **2.1.13 Los Sistemas de Clasificación de Archivos son los siguientes:**

González Castrillo Ricardo, (2002) define que: El archivo se clasifica de la siguiente manera: alfabéticos, nominal, geográfico, temático, numéricos, natural, cronológico, codificado, terminal, alfanuméricos. El sistema alfanumérico de clasificación es uno de los más antiguos, sencillos e indiscutibles. Tenemos cinco claves para el encabezamiento:

Nombre de la empresa.

Nombre de quien firma la carta.

Nombre a quien está dirigida la carta.

Nombre del tema de la carta.

Nombre de la localidad geográfica.

Las ventajas del archivo alfabético son que es sencillo de ordenar y permite una fácil ampliación y sus inconvenientes son que el aumento de los expedientes complica la búsqueda y la creación de nuevos expedientes obliga a intercalarlos entre los existentes.

El archivo geográfico es una colocación alfabética de acuerdo con la división geográfica y el nombre o tema.

En el archivo numérico los documentos se ordenan según un código. Las ventajas del archivo numérico son que permite añadir carpetas, grandes ampliaciones, ampliar archivos, rápida identificación e indicar temas relacionados y un gran inconveniente es que necesita un índice auxiliar alfabético. (p.175)

### **2.1.14 Los Pasos que se necesitan para Archivar son los siguientes:**

Según, Parera Pascual Cristina, (2006). Los pasos que se necesita para archivar son:

1. Inspección.

2. Clasificación.
3. Codificación.
4. Pre archivo.
5. Archivo.

Para que un archivo funcione, necesita de un responsable, a ser posible profesional de la materia y que se encargará de establecer:

- Normas para el funcionamiento del archivo.
- Normas para el control de los documentos.
- Normas para transferencia de documentos.
- Normas para eliminación de archivos. (p. 114)

#### **2.1.15 El Archivo**

Según Pescador del Loyo María del Carmen, (1988). Un archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. Entre las principales funciones tenemos:

- Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa, durante este período de máxima utilidad para la gestión administrativa de las oficinas y para la toma de decisiones.
- Asegurar la transferencia periódica al archivo de los documentos.
- Aplicar los principios y técnicas modernos de valoración para, transcurrido un tiempo, seleccionar los documentos que por su valor van a ser conservados indefinidamente y destruir el resto.

- Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación en sus distintas etapas, de acuerdo con los principios de la Archivística.
- Describir la documentación para hacer fácilmente accesible la información, mediante los distintos instrumentos de descripción documental y valiéndose de las ventajas ofrecidas para las nuevas tecnologías.
- Instalar adecuadamente los documentos mediante vocales y equipamiento que garantice su conservación íntegra en el tiempo.
- Asegurar que éstas y cuantas funciones pueda desarrollar el archivo, queden firmemente establecidas y garantizadas mediante un reglamento del servicio.

La palabra archivo se utiliza generalmente para designar a aquel lugar que tiene como finalidad la recopilación y conservación de documentos, usualmente producidos en otro lugar y como resultado de la concreción de sus respectivas actividades, que pueden ser como dije documentos, libros, recortes de diarios viejos, entre otros y que obviamente ostentan una importancia vital a la hora de intentar bucear en la identidad y la reconstrucción histórica de una nación.

También, estos lugares suelen ser un lugar de consulta sistemática y recurrente por parte de historiadores, estudios de determinados aspectos y bondades del pasado y estudiantes primarios, secundarios o universitarios quienes son enviados por sus profesores para que tomen contacto con este tipo de lugares y se acostumbren a usarlos como métodos de consulta a la hora de la realización de trabajos especiales.

En tanto y no escapando de los rigores de la polisemia, la palabra archivo también se usa para referirse al fondo documental en sí.

Se considera con tres acepciones:

- Conjunto de documentos sea cual fuere su forma y soporte material producidos o recibidos por personas física o moral, organismo público o privado en el ejercicio de su actividad y que son conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, o bien transmitidos a una institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.
- La acumulación ordenada de documentos que se crearon en el curso de sus actividades por una institución o por un individuo y que son preservados para la realización de sus propósitos culturales, legales o políticos para tal institución o individuo.
- Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio.
- Unidad de gestión documental.
- Edificio o parte de un edificio donde los documentos son conservados. (p. 172)

### **2.1.16 Modelos de Archivo**

Según Rubio Alfonso, (2007). Los modelos del archivo son:

**Archivo de concentración.-** Es aquel en el que se concentran los documentos semiactivos que se reciben de los archivos de trámite y en donde se conservan precautoriamente hasta que cumplen su vigencia documental. También se le conoce como archivo de transferencia.

**Archivo de trámite.-** Es aquel que guarda la documentación en etapa activa. Es también conocido como archivo de oficina o de gestión.

**Archivo histórico.-** Es aquel que conserva la documentación con valor permanente, que previamente ha sido valorada y transferida por el archivo de concentración. El archivo histórico puede recibir donaciones, depósitos o comprar archivos. (p.27)

### 2.1.17 Etapas del Archivo

Alberch Ramón, Cruz Mundet, (1841); va a distinguir cuatro puntos fundamentales, basados en el sistema archivístico norteamericano de 1934, cuya idea principal es que los documentos tiene una vida similar a la de un organismo biológico: nace (fase de creación), vive (fase de mantenimiento y uso) y muere (fase de expurgo). Estos cuatro puntos son:

**Archivo de gestión:** bajo el control de la administración, también es conocido como archivo de oficina, debe pertenecer en esta fase durante cinco años.

**Archivo administrativo:** es una organización administrativa de gran volumen y complejidad, tan pronto como las oficinas dejan de utilizarlo llagan a este archivo.

**Archivo intermedio:** la documentación ha perdido prácticamente toda la utilidad que había tenido, durante otros quince años se valora, selecciona y se expurga.

**Archivo histórico:** la documentación de conserva indefinidamente, debe poder ser transmitido a las futuras generaciones.

Heredia va a resaltar solo dos tipos de archivos: administrativos e históricos.

Además considera que la división existente entre un archivo administrativo y un archivo histórico es exigua y que la distinción entre uno y otro vendrá dada por su fin.

### **2.1.18 La Secretaria Ejecutiva**

Londoño Claudia, (2004) define que: La Secretaría Ejecutiva tiene como principal objetivo realizar las gestiones necesarias para cumplir con las resoluciones de la Junta Directiva y los acuerdos de las comisiones, así como administrar los recursos de logística, jurídicos, financieros, de personal y de relaciones que sean requeridos en el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos. Se manifiesta como un ente importante de entrega y recepción de información, a través de procesos estratégicos.

Una secretaria, también es denominada en algunos lugares del mundo como auxiliar administrativa, es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una empresa privada o en alguna dependencia del estado, además de ser la estrecha colaboradora del directivo con el cual colabora, es decir, la secretaria del presidente de una empresa es de alguna manera la gestora de su tiempo para que este no tenga más que preocuparse que en lo que respecta a la toma de decisiones de la empresa para así conseguir mejores clientes, del resto se encargará la secretaria. (p. 13)

#### **2.1.18.1 Importancia**

Argumenta Marie-France Houllard, (2005). Que actualmente las Secretarías Ejecutivas en las organizaciones son el pilar fundamental o la piedra angular de estas, ya que en ellas recae el funcionamiento y la

administración del quehacer diario de las empresas; como la asistente administrativa del jefe.

Es por ello que se hace cada vez más importante y necesario tener el recurso humano calificado con las competencias del milenio. (p.12)

### **2.1.18.2 Funciones**

Argumenta Parera Pascual Cristina, (2005) que: Las funciones son:

1. Transcribir los diferentes documentos relacionados con la dependencia.
2. Mantener en orden el archivo de la oficina.
3. Recibir, radicar y despachar oportunamente la correspondencia y demás documentos relacionados con la oficina y controlar el recibo correcto por parte del destinatario.
4. Atender las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presentan a la oficina.
5. Redactar la correspondencia que le indique el Secretario.
6. Controlar la existencia de útiles y papelería para la oficina.
7. Proyectar y preparar los convenios de carácter institucional.
8. Tramitar todas las cuentas pertinentes a la dependencia.
9. Colabora en la elaboración y programación del presupuesto de egresos e ingresos.



10. Apoyar la implementación del sistema de Control Interno dentro de su dependencia, fomentando la cultura del autocontrol y participando en los programas y eventos que coordine la unidad de control interno. (p. 23)

### **2.1.19 Sistemas de Información**

Kenneth E. Kendall, Julie, (2005) define que: “Los sistemas de información se desarrollan con diversos propósitos según las necesidades de la empresa o institución. Los sistemas de procesamiento funcionara al nivel operativo de una organización, de cada oficina, apoyan al trabajo eficaz y de calidad. Los programas computarizados facilitaran el acceso a la información, a una búsqueda concreta y rápido de datos específicos; todos los sistemas procesan información proveniente de sus entornos, por naturaleza los procesos cambian o transforman esa información entrante en información de salida. Entre los procesos típicos de un sistema está la revisión, la actualización y la impresión. La tecnología de información hace posible la coordinación de los miembros del equipo de trabajo.

Entre los beneficios potenciales para las organizaciones, se encuentra la posibilidad de reducir costos derivados de instalaciones físicas, una respuesta más rápida a las necesidades de los clientes y contribuir a que los empleados satisfagan sus compromisos. (p. 29)

### **2.1.20 Sistema Computarizado**

Argumenta Ruíz Faudón Sergio Luis María, (2001) que: Un sistema computarizado básicamente sirve para guardar registros, cuya finalidad general es almacenar información y permitir a los usuarios almacenar y actualizar información. La información en cuestión puede ser cualquier cosa que sea de importancia para la organización; en otras palabras,

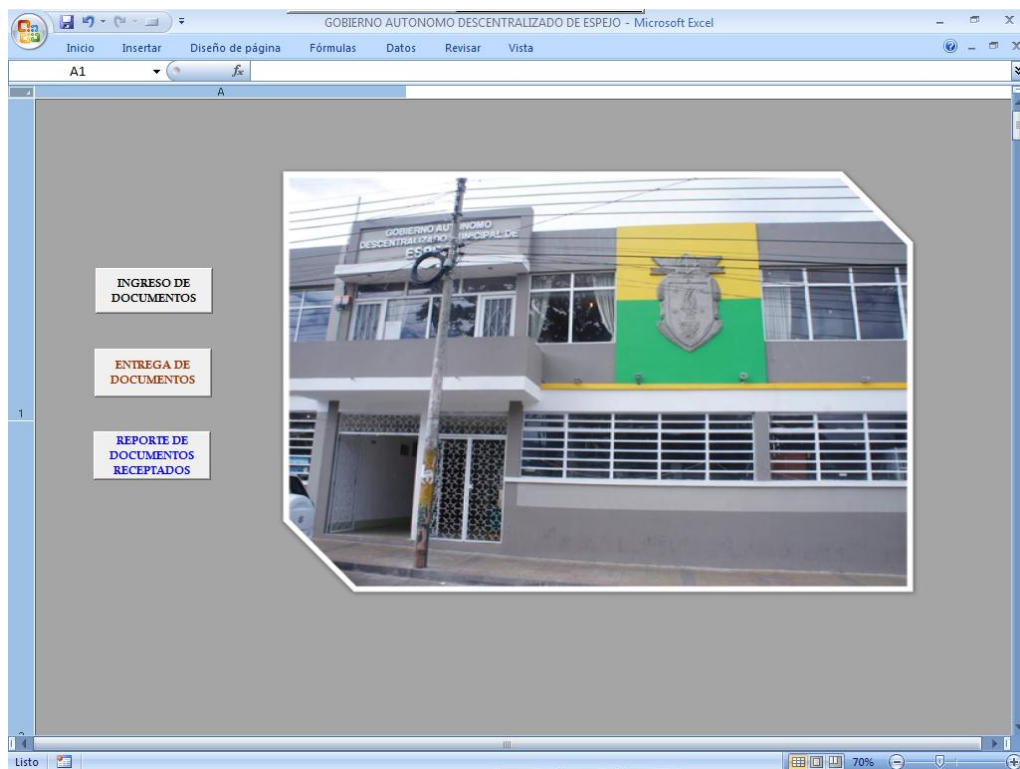
todo lo que sea necesario para auxiliarle en el proceso general de su administración. (p.5)

## PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA

El sistema se lo construyó en Microsoft Excel y Microsoft Visual Basic mediante los siguientes pasos:

1. Se ingresó a Microsoft Excel
2. Se diseñó las plantillas de:

- Inicio



- Ingreso de información

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE ESPEJO - Microsoft Excel

	B	C	D	E	F
1	NRO DE OFICIO				
2	NRO DE CEDULA				
3	NOMBRE				
4	TIPO DE TRAMITE				
5	FECHA DE ENTREGA DEL OFICIO				
6	DEP. DIRIGIDO				

INGRESAR    BORRAR    VOLVER

- Reportes

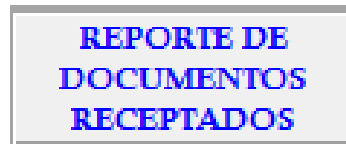
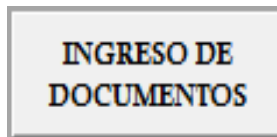
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE ESPEJO - Microsoft Excel

B2    NRO DE OFICIO

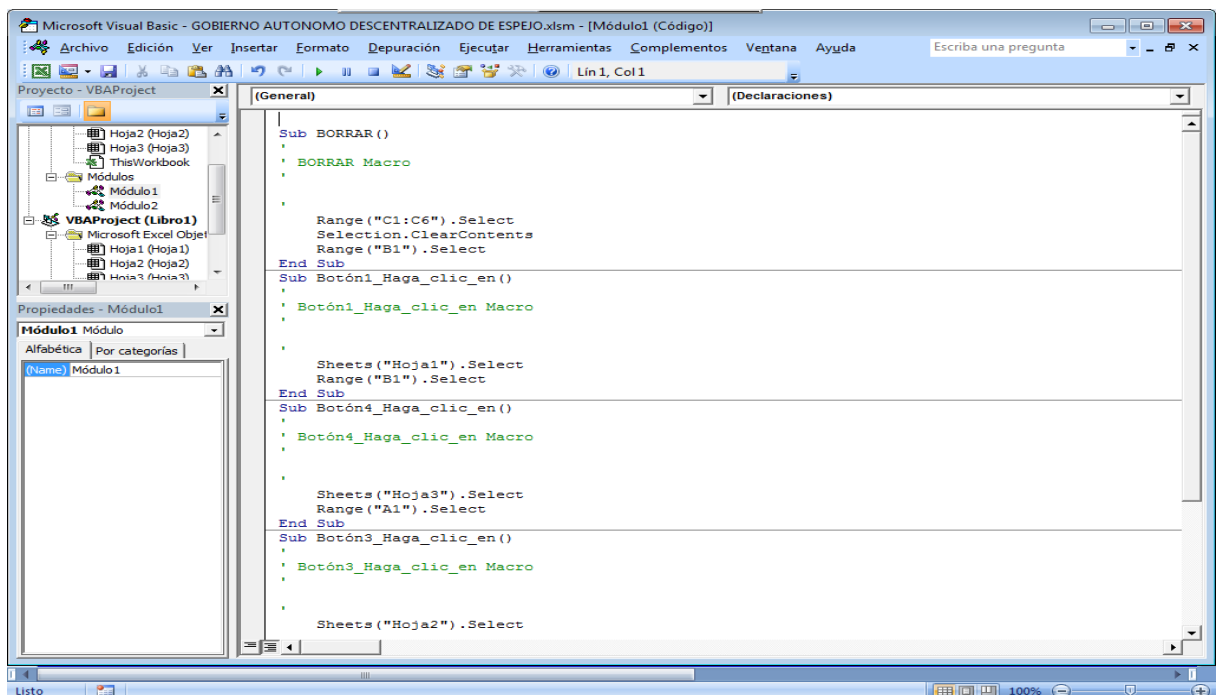
A	B	C	D	E	F	G
	<b>REPORTE DE TRAMITES INGRESADOS</b>					
1						
2	NRO DE OFICIO	Nro DE CEDULA	NOMBRE	TIPO DE TRAMITE	FECHA DE ENTREGA DEL OFICIO	DEP. DIRIGIDO
3						
4						
5						
6	VOLVER					
7						
8						
9						
10						

3. Una vez diseñado las plantilla se procedió a trabajar con el botón control de formularios como se detalla a continuación:

- En cada plantilla se diseñó los botones de control para su respectivo funcionamiento, por ejemplo:



- A cada botón de control se le dio su respectiva programación en Microsoft Visual Basic para su respectivo funcionamiento y de acuerdo a las necesidades de lo planteado en la tesis, por ejemplo:



```
Sub BORRAR ()  
    BORRAR Macro  
  
    Range("C1:C6").Select  
    Selection.ClearContents  
    Range("B1").Select  
End Sub  
Sub Botón1_Haga_clic_en ()  
    Botón1_Haga_clic_en Macro  
  
    Sheets("Hoja1").Select  
    Range("B1").Select  
End Sub  
Sub Botón4_Haga_clic_en ()  
    Botón4_Haga_clic_en Macro  
  
    Sheets("Hoja3").Select  
    Range("A1").Select  
End Sub  
Sub Botón3_Haga_clic_en ()  
    Botón3_Haga_clic_en Macro  
  
    Sheets("Hoja2").Select
```

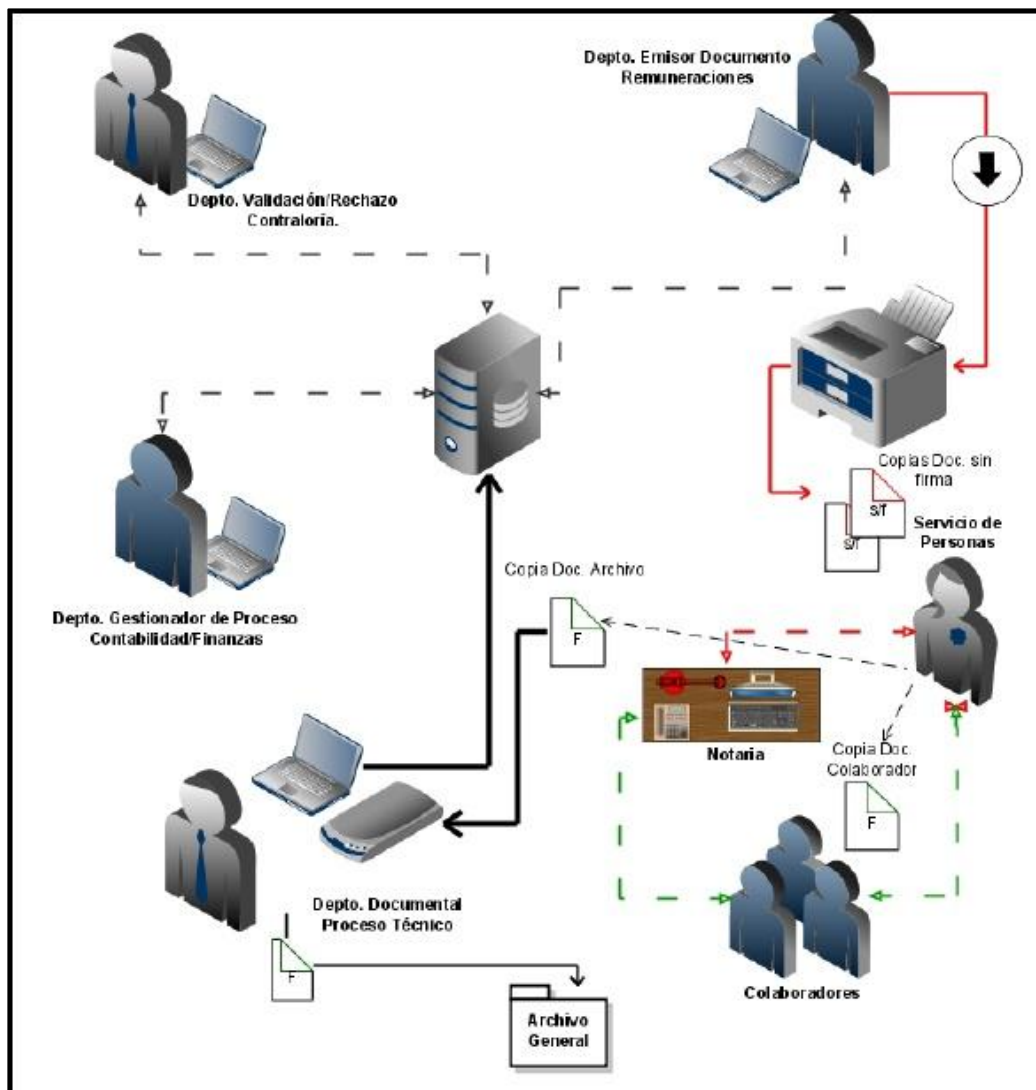
4. Finalmente se dio forma al sistema.

Ing. Edwin Zapata.

### 2.1.21 Proceso Documental Automatizado

Argumenta Sebastián Gamboa, (2009) que un sistema de direccionamiento de documentos digitales mediante un conjunto configurable de reglas y acciones envía los documentos a través de un proceso definido por el usuario.

Automatización del Proceso Documental.- La documentación es verificada, validada o rechazada y direccionada por el Gestor Documental mediante su flujo de trabajo.



(p 7-17).

### **2.1.22 La Guía**

Argumenta Víctor Hugo Arévalo Jordán, (1867) que guía es un instrumento de investigación en los Archivos, que prestan una gran utilidad cuando se trata de conjunto de archivos de una Institución, archivos voluminosos, instituciones archivísticas, conjunto de Archivos de una región o un país, temas concretos de documentos elegidos: por su naturaleza, por el tema de investigación.

La Guía tiene el propósito de servir como instrumentos de trabajo, consecuentemente son prácticas y operativas. No son tratados que exponen problemas teóricos, tampoco son manuales que enseñan cómo se resuelven problemas de trámites e investigación. La Guía propone facilitar la labor de los usuarios, profesionales, investigadores, que deben preparar la información necesaria a fin de que, los planes, proyectos, tesis, se sometan a la decisión, con un grado aceptable de seguridad, de haber incluido los principales elementos de juicio. Se procura perfeccionar el propósito de uso de los recursos informativos, es un documento a través del cual se orienta o conduce hacia un objetivo señalado, en este caso, los documentos. Existen modalidades diferentes en cuanto a las estructuras de la información, la Guía en estos casos es una salvedad, se limitan a enseñar la organización y presentación de la documentación estudiada como para tomar decisiones sobre la realización de investigaciones efectivas.

Es algo más que una simple lista de comprobación y control de los documentos. Se utiliza como una herramienta que trata de explicar el significado de cada asiento descriptivo y aclarar ciertas connotaciones de determinados tipos documentales. La Guía trata a la información con un enfoque que hace aplicable a los problemas múltiples que plantea la presentación de todo tipo de investigaciones, de usarse con flexibilidad y sentido práctico, orientando la usuario y logrando un fácil análisis y evaluación.

Las Guías tienen varias entradas para dilucidar la información, y para satisfacer la necesidad de informar a los usuarios sobre la totalidad del contenido de los documentos y de los servicios del Archivo, proporcionándoles una orientación general. Debe tomarse en cuenta que los procesos refinados de acumulación y recolección de información, tiende a efectuarse por equipos electrónicos de ordenación.

Cuanto mejor elaborado este la Guía, tanto mejor podrá el usuario y el investigador manejar estructuras de información, de manera simple y rápida. <http://www.mundoarchivístico.com>

## **2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

La investigación y la propuesta se basan en el módulo de gestión por procesos de Carranco J. (2008), el mismo que afirma que proceso es una totalidad que cumple un objetivo completo y que agrega valor para el cliente. Esta unidad es un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado período de tiempo. Cada activación del proceso corresponde al procesamiento de una transacción, en forma irreversible, por eso se emplean los conceptos de temporalidad y de fecha del tiempo. El período de tiempo es hoy el punto crítico de trabajo para incrementar la productividad en cualquier institución. (p. 27)

La mejora significativa de la Institución en todos los ámbitos de gestión, las organizaciones necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de los mismos. Un Sistema de Gestión por procesos, ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades, que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos “buenos resultados” que desea, o lo que es lo mismo, la obtención de los objetivos establecidos.

Permite también una clara orientación hacia el cliente, los cuales juegan un papel fundamental, al mismo tiempo que se resalta la importancia del seguimiento y la medición de la información relativa a la percepción del cliente acerca de cómo la institución cumple con sus requisitos.

Consiste en dotar a la organización de una estructura de carácter horizontal siguiendo los procesos interfuncionales y con una clara visión de orientación al cliente final. Los procesos deben estar perfectamente definidos y documentados, señalando las responsabilidades de cada miembro, y deben tener un responsable y un equipo de personas asignado, con un modelo de Gestión por Procesos la institución planificará, depurará y controlará los procesos de trabajo, aumentará la capacidad y su rendimiento brindando así una atención de calidad.

### **2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Almacenamiento.-** Acción de guardar o acumular algo hasta necesitarlo.

**Automatización.-** Es la tecnología que trata de la aplicación de sistemas mecánicos, electrónicos y de bases computacionales para operar y controlar la producción.

**Actitud.-** f. Postura del cuerpo humano, especialmente cuando es determinada por los movimientos del ánimo, o expresa algo con eficacia. Actitud graciosa, imponente. Las actitudes de un orador, de un actor.

**Administrar.-** tr. Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes. Desempeñar o ejercer un cargo, oficio o dignidad. Suministrar, proporcionar o distribuir algo.



**Acumulación.-** Es la acción y efecto de acumular. El término procede del vocablo latino *accumulatio* y está vinculado al verbo que refiere a amontonar o juntar algo.

**Acción.-** f. Ejercicio de la posibilidad de hacer. Resultado de hacer. Efecto que causa un agente sobre algo. La acción de la erosión sobre las piedras. En el orador, el cantante y el actor, conjunto de actitudes, movimientos y gestos que acompañan la elocución o el canto. En las obras narrativas, dramáticas y cinematográficas, sucesión de acontecimientos y peripecias que constituyen su argumento.

**Analizar.-** Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. Examen que se hace de una obra, de un escrito o de cualquier realidad susceptible de estudio intelectual.

**Aptitud.-** Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad. Cualidad que hace que un objeto sea apto, adecuado o acomodado para cierto fin. Capacidad y disposición para el buen desempeño o ejercicio de un negocio, de una industria, de un arte, etc.

**Atención.-** Acción de atender. Cortesía, urbanidad, demostración de Respeto u obsequio. Entre ganaderos, contrato de compra o venta de lanas, sin determinación de precio, sino remitiéndose al que otros hicieren. Negocios, obligaciones.

**Autonomía.-** Independencia Administrativa, legislativa, o económica de una región, provincia u organismo público dentro de un Estado.

**Control.-** La palabra control proviene del término francés *contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención.

**Computarizada.-** Tratar o someter determinados procesos, datos o informaciones mediante un ordenador o computadora.

**Conservación.-** La conservación es la acción y efecto de conservar (mantener, cuidar o guardar algo, continuar una práctica de costumbres).

**Calidad.-** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

**Capacidad.-** Propiedad de una cosa de contener otras dentro de ciertos límites. Aptitud, talento, cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo.

**Capacitación.-** Acción y efecto de capacitar. Capacitar. tr. Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

**Característico.-** Perteneciente o relativo al carácter. Dicho de una cualidad: Que da carácter o sirve para distinguir a alguien o algo de sus semejantes.

**Cliente.-** Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. Parroquiano (ll persona que acostumbra a ir a una misma tienda). Persona que está bajo la protección o tutela de otra.

**Comunicación.-** Acción y efecto de comunicar o comunicarse. Trato, correspondencia entre dos o más personas. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

**Confiabilidad.-** Calidad de confiable. Fiabilidad (ll probabilidad de buen funcionamiento de algo).

**Consecuencia.-** Hecho o acontecimiento que se sigue o resulta de otro. Correspondencia lógica entre la conducta de una persona y los principios que profesa.

**Desarrollar.-** Extender lo que está arrollado, deshacer un rollo.

**Documento.-** Un documento es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.)

**Direccionamiento.-** Recorrido, camino o rumbo que sigue o debe seguir en su movimiento una persona, un grupo o una cosa.

**Éxito.-** Resultado feliz de un negocio, actuación, etc. Buena aceptación que tiene alguien o algo. Fin o terminación de un negocio s asunto.

**Expectativa.-** f. Esperanza de realizar o conseguir algo. Posibilidad razonable de que algo suceda. Posibilidad de conseguir un derecho, una herencia, un empleo u otra cosa, al ocurrir un suceso que se prevé.

**Gestión.-** f. Acción y efecto de gestionar. Acción y efecto de administrar, Cuasicontrato que se origina por el cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño.

**Registro.-** Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.

**Recepción,-** Del latín *receptio*, es un concepto vinculado al verbo recibir (obtener, aceptar, tomar algo).

**Ordenar.-** Orientar o encaminar una cosa a un fin.

**Orientación.-** Acción de orientar o colocar una cosa con respecto a un punto fijo.

**Organización.-** Acción y efecto de organizar u organizarse. Disposición, arreglo, orden.

**Proceso.-** Se denomina proceso a la consecución de determinados actos, acciones, sucesos o hechos que deben necesariamente sucederse para completar un fin específico. Todos estos pasos o instancias que componen un proceso deben ser organizados, coordinados y realizados de manera sistemática.

**Sistematización.-** La palabra 'sistematización' proviene de la idea de sistema, de orden o clasificación de diferentes elementos bajo una regla o parámetro similar.

**Sistema.-** Conjunto ordenado de normas y procedimientos que regula el funcionamiento de una colectividad.

**Servicio.-** Define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).

**Técnica.-** Es el conjunto de procedimientos y recursos de que se vale la ciencia para conseguir su fin.

## **2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN**

### **1.- ¿En qué condiciones se encuentra el proceso de la documentación que ingresa y se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo?**

Las condiciones son inapropiadas ya que no existen procesos definidos y un orden lógico al momento de tramitar y despachar los diferentes documentos, lo que ocasiona pérdida de tiempo tanto del usuario como al funcionario de dicha Institución.

### **2.- ¿Cuál es la situación actual sobre el trato que se aplica a la documentación que se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo?**

La situación actual sobre el trato que se aplica a la documentación es deficiente ya que existe problema al momento de despachar los trámites que la ciudadanía realiza en la institución porque son demorosos, la desorganización es una causa para que el usuario no se sienta conforme con el servicio que brinda el municipio, ya que provocara una situación incómoda en el cliente.

### **3.- ¿Cuáles son las situaciones anómalas que se presentan en la tramitación de la documentación y sus causas?**

Hay varias situaciones anómalas que se dan al momento de tramitar los documentos, podemos mencionar una de ellas que es la falta de seguimiento a los respectivos escritos que ingresan a la municipalidad, lo que ocasiona pérdida de los mismos y una confusión al momento de despachar la información a la ciudadanía en general, se da también una desorganización tanto documental como en el personal administrativo ya que no tienen funciones específicas asignadas y es ahí cuando los trámites demoran más tiempo para ser solucionados.

**3.- ¿Una guía computarizada de seguimiento mejorará las condiciones de agilidad y rapidez en la tramitación de un documento?**

Sí, porque la guía de seguimiento computarizada es una herramienta muy indispensable para agilizar las actividades que se realizan en la Institución, nos permitirá ordenar, clasificar y saber identificar los diferentes trámites que se presenten, de la misma manera existirá una buena organización de la documentación lo que hará de esto una mejor atención al cliente y la imagen institucional mejorara notablemente.

**4.- ¿La socialización de la guía computarizada optimizará en conocimientos al personal administrativo de la institución?**

Sí, porque con la aplicación de esta guía se agilizarán los trámites que se realicen en la municipalidad con eficiencia y eficacia, se clasificarán los respectivos procesos con un orden apropiado lo que hará que la atención sea más rápida y se ahorrara el tiempo, es decir el cliente acudirá a la municipalidad a realizar sus trámites con mayor seguridad y bienestar ya que será atendido con parámetros de calidad en el menor tiempo posible y con el personal capacitado.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1 Investigación Cualitativa

La investigación es de carácter **cualitativo**, ya que se va a expresar los resultados sobre la problemática del ingreso y seguimiento que se da la documentación que se tramita en el Municipio de Espejo.

##### 3.1.2 Investigación Descriptiva

Es **descriptiva** porque va a estudiar el ingreso y seguimiento que se aplica a la documentación que se tramita en cada una de las áreas de trabajo donde actúan las secretarías ejecutivas y cuál es la actitud hacia los clientes, en términos de: eficiencia, eficacia y efectividad en el trato y propositiva porque presentara su propuesta de solución al problema.

##### 3.1.3 Investigación Propositiva

Es **propositiva** porque una vez que se determina las causas y efectos del problema, se presenta una propuesta de solución al mismo.

## **3.2 MÉTODOS**

### **3.2.1 Método Bibliográfico**

En la investigación se utilizó el método bibliográfico, en la parte del marco teórico ya que la investigación se la hizo en libros, revistas y documentos.

### **3.2.2 Método Deductivo**

En la investigación se aplicó el método deductivo en la problemática planteada analizaremos las diferentes causas y efectos del mismo en forma general para luego ir particularizando sobre los efectos que tiene en los diferentes aspectos del ingreso y seguimiento que se aplica a la documentación que se tramita en la institución.

### **3.2.3 Método Inductivo**

Se aplicó el método inductivo en la investigación para adquirir información acerca del problema en las encuestas (hechos particulares) que nos ayudó a desarrollar la recopilación de información para establecer conclusiones y recomendaciones (hechos generales).

### **3.2.4 Método Científico**

Es el procedimiento planteado que se siguió en la investigación para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, para generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos, para llegar a demostrarlos



con rigor racional y para comprobarlos en el experimento y con las técnicas de su aplicación.

Se aplicó el método científico como un conocimiento de orientación sistemática para que toda la investigación siga un proceso lógico y ordenado haciendo que la ejecución del proyecto sea de mejor calidad y apegado a las exigencias de procesos investigativos de la Universidad Técnica del Norte.

### **3.3 TÉCNICAS**

#### **3.3.1 La Encuesta**

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de funcionarios y secretarías cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregaron, con el fin de que las contesten igualmente por escrito.

Ese listado se denomina cuestionario.

Se aplicó en forma anónima porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos y las respuestas son más verídicas.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

**CUADRO DE POBLACIÓN**

<b>ESTRATOS</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>
FUNCIONARIOS	23
SECRETARIAS	20
TOTAL	43

Nota: No se realizó el cálculo de la muestra porque la población es reducida.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 PROCESOS**

Luego de haber realizado las encuestas a los funcionarios y secretarías de los diferentes departamentos de la Municipalidad de Espejo, se logró obtener la información que sirvió para la realización de esta investigación.

La investigación tuvo como objetivo analizar las respuestas en forma cualitativa y cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros que detallan la periodicidad obtenida y el porcentaje que representan cada una. Para la recopilación de los datos se aplicó una encuesta a los funcionarios y secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo

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

Los porcentajes obtenidos de este cálculo se ingresan al programa Microsoft Excel, luego en la Barra de Menú la opción Insertar en el Grupo Ilustraciones se escogió gráficos circulares.

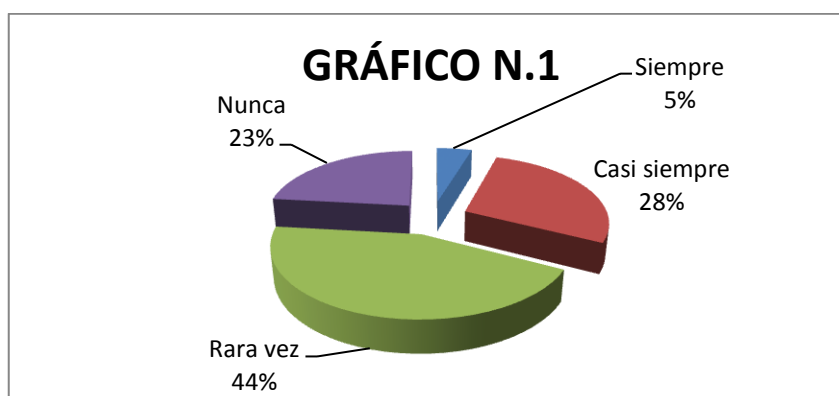
La observación de los gráficos estadísticos permite realizar el análisis e interpretación de estos resultados, los mismos que se presentan a continuación.

1.- Se puede ubicar rápidamente la situación en que se encuentra el trámite?

CUADRO Nro 1

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	5
CASI SIEMPRE	12	28
RARA VEZ	19	44
NUNCA	10	23
TOTAL	43	100

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Encuesta a funcionarios y secretarías

**Elaboración:** Natalia Quilca y Ana Cristina Ortega

### INTERPRETACIÓN:

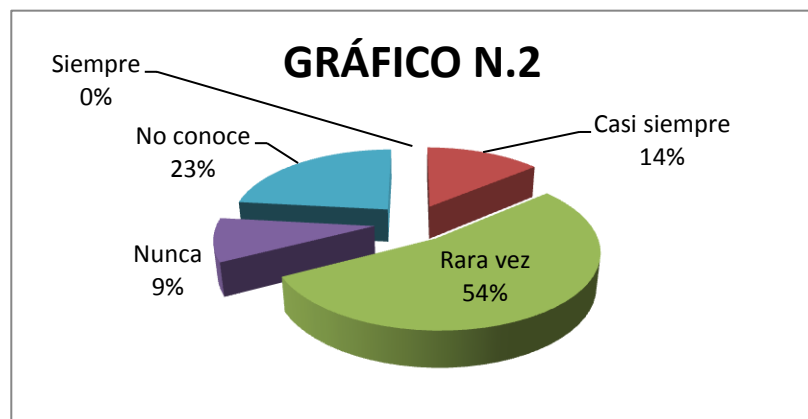
Como se puede apreciar en las respuestas a esta pregunta de encuestados manifiesta un alto porcentaje que no se puede encontrar rápidamente la situación en la que se encuentra un trámite, por tal razón podemos decir que se deben establecer normas, reglas, procedimientos adecuados para la localización de un determinado proceso o trámite.

## 2. ¿Se encuentra bien organizado el archivo?

CUADRO Nro 2

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0
CASI SIEMPRE	6	14
RARA VEZ	23	54
NUNCA	4	9
NO CONOCE	10	23
TOTAL	43	100

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Encuesta a funcionarios y secretarías

**Elaboración:** Natalia Quilca y Ana Cristina Ortega

### INTERPRETACIÓN:

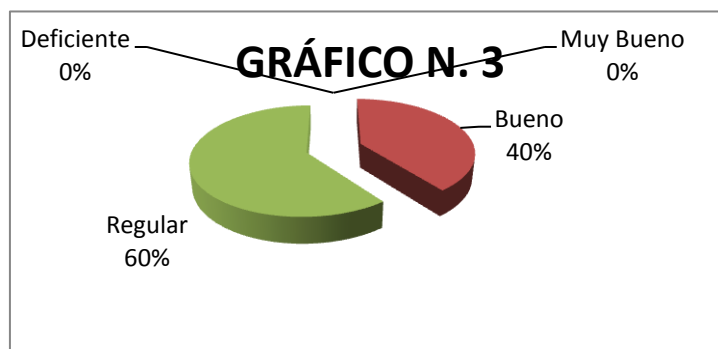
Al analizar las respuestas a la segunda interrogante la mayoría manifiestan que el archivo perteneciente al municipio de Espejo no se encuentra bien organizado, es decir no cuenta con las reglas de archivo adecuadas para el mantenimiento y cuidado de la documentación.

3. ¿Los documentos archivados en el Municipio de Espejo tiene una buena conservación?

CUADRO Nro 3

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MUY BUENO</b>	0	0
<b>BUENO</b>	17	40
<b>REGULAR</b>	26	60
<b>DEFICIENTE</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	43	100

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Encuesta a funcionarios y secretarías

**Elaboración:** Natalia Quilca y Ana Cristina Ortega

### INTERPRETACIÓN:

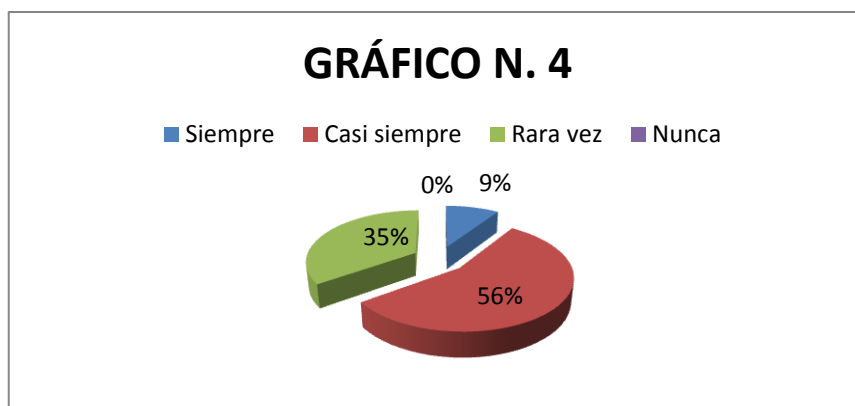
Analizando las respuestas a esta pregunta, podemos deducir que más de la mitad de encuestados manifiestan que los documentos archivados en el Municipio de Espejo tiene una conservación normal, esto se debe a no existir las normas correctas de archivo para poder mantener la documentación en buen estado de conservación.

4. ¿Al momento de despachar un documento usted lo hace con eficiencia?

**CUADRO Nro 4**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	9
CASI SIEMPRE	15	35
RARA VEZ	24	56
NUNCA	0	0
TOTAL	43	100

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL**



**Fuente:** Encuesta a funcionarios y secretarías

**Elaboración:** Natalia Quilca y Ana Cristina Ortega

**INTERPRETACIÓN:**

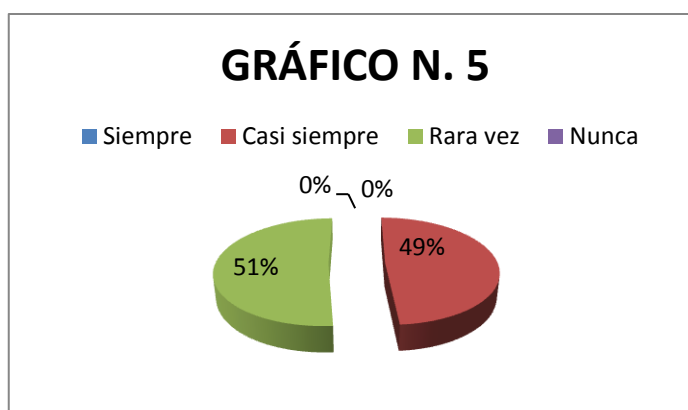
Analizando las respuestas a esta interrogante podemos deducir que la mayoría de los funcionarios del Municipio de Espejo al momento de despachar un documento la mitad lo hacen con eficiencia, esto es debido a un mal manejo de la información, y a la desorganización del archivo lo que provoca poca eficiencia al momento de despachar trámites.

5. ¿Cree que está protegida la información en el archivo?

CUADRO Nro 5.

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0
CASI SIEMPRE	21	49
RARA VEZ	22	51
NUNCA	0	0
TOTAL	43	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Encuesta a funcionarios y secretarias

**Elaboración:** Natalia Quilca y Ana Cristina Ortega

**INTERPRETACIÓN:**

Como se puede apreciar las respuestas a esta pregunta, la mayoría expresa que la documentación no se encuentra bien protegida, por lo que se debe incrementar un sistema computarizado para que dicha información este en adecuadas condiciones y con su respectiva privacidad.

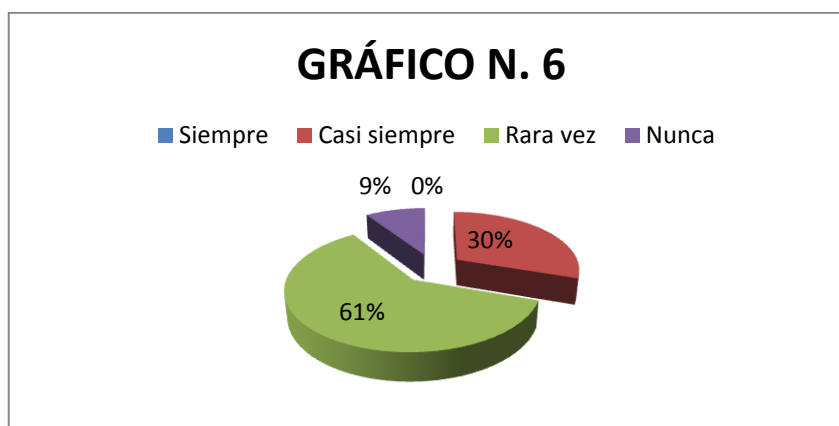


## 6. ¿Utiliza estrategias organizativas para el manejo del archivo?

CUADRO Nro 6

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0
CASI SIEMPRE	13	30
RARA VEZ	26	61
NUNCA	4	9
TOTAL	43	100

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Encuesta a funcionarios y secretarías

**Elaboración:** Natalia Quilca y Ana Cristina Ortega

### INTERPRETACIÓN:

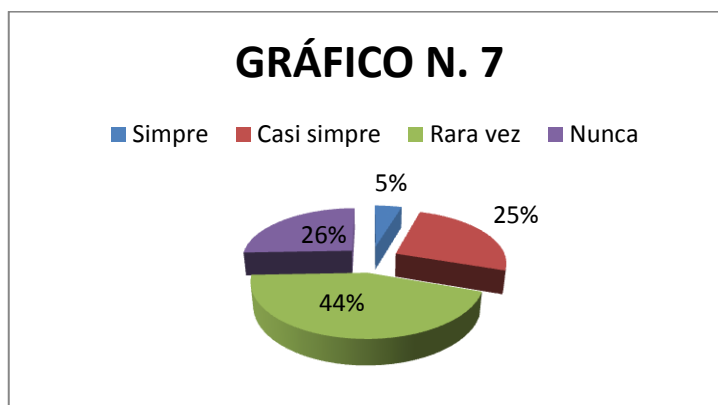
Al analizar las respuestas a esta interrogante podemos interpretar que en su mayoría los funcionarios y secretarías de esta institución no utilizan estrategias organizativas para el manejo de archivo, es decir no utilizan el procedimiento ni las estrategias adecuadas para manejar la documentación.

**7. ¿Están determinados con claridad los pasos y etapas para la tramitación de documentos?**

**CUADRO Nro. 7**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIMPRE	2	5
CASI SIMPRE	11	25
RARA VEZ	19	44
NUNCA	11	26
TOTAL	43	100

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL**



**Fuente:** Encuesta a funcionarios y secretarías

**Elaboración:** Natalia Quilca y Ana Cristina Ortega

**INTERPRETACIÓN:**

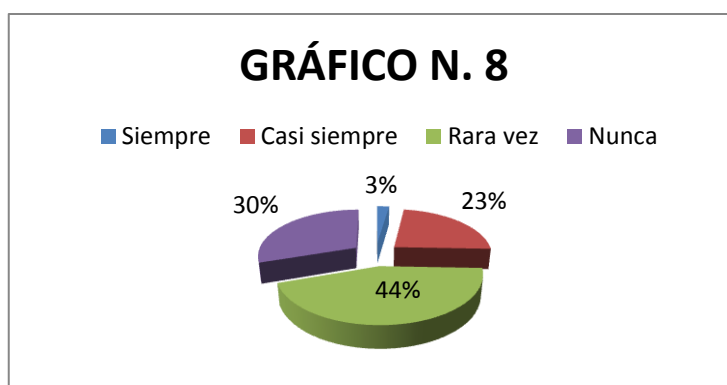
Como se puede apreciar las respuestas a esta pregunta en su mayoría de encuestados manifiestan que en pocas ocasiones se determinan pasos y etapas para la tramitación de documentos, es decir esta institución no cuenta con una estrategia o etapas para tramitar los diferentes documentos que ingresan o se despacha de los departamentos perteneciente a la misma.

8. ¿Conoce Ud. Si la documentación que ingresa al Municipio de Espejo tiene un proceso establecido?

**CUADRO Nro 8**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	3
CASI SIEMPRE	10	23
RARA VEZ	19	44
NUNCA	13	30
TOTAL	43	100

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL**



**Fuente:** Encuesta a funcionarios y secretarías

**Elaboración:** Natalia Quilca y Ana Cristina Ortega

**INTERPRETACIÓN:**

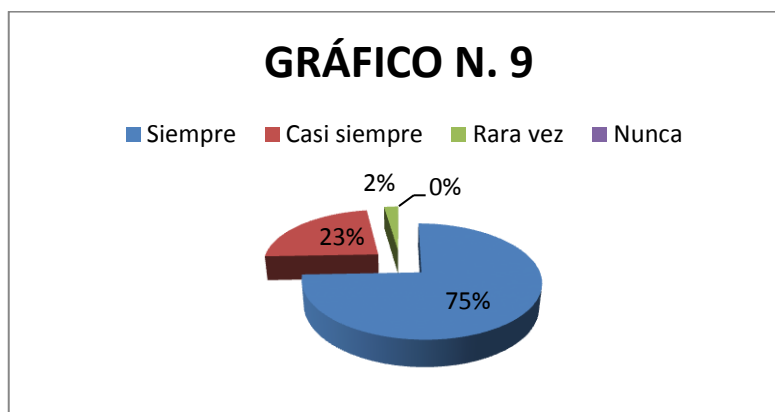
Como se puede apreciar las respuestas a esta pregunta menos de la mitad de encuestados manifiestan que en pocas ocasiones la documentación que ingresa al Municipio de Espejo tiene un proceso establecido, por lo que se necesita un orden adecuado y un proceso para que esta tramitación de documentos sea eficiente y eficaz.

9. ¿Le gustaría capacitarse en el archivo y seguimiento de los documentos que ingresan al Municipio de Espejo?

**CUADRO Nro 9**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	32	75
CASI SIEMPRE	10	23
RARA VEZ	1	2
NUNCA	0	0
TOTAL	43	100

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL**



**Fuente:** Encuesta a funcionarios y secretarías

**Elaboración:** Natalia Quilca y Ana Cristina Ortega

**INTERPRETACIÓN:**

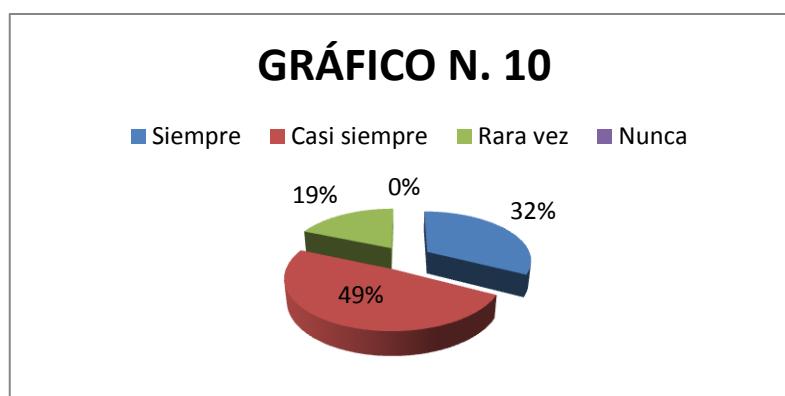
Analizando la respuesta a esta interrogante podemos decir que la mayoría de funcionarios y secretarías encuestados manifiestan que continuamente les gustaría capacitarse en la temática de archivo y seguimiento de los documentos que ingresan al Municipio de Espejo, ya que servirá para mejorar el trato a la documentación y a la tramitación de los diferentes documentos de forma rápida y segura.

**10. ¿Tiene Ud. dificultad al momento de localizar un documento en el archivo del Municipio de Espejo?**

**CUADRO Nro 10**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	14	32
CASI SIEMPRE	21	49
RARA VEZ	8	19
NUNCA	0	0
TOTAL	43	100

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL**



**Fuente:** Encuesta a funcionarios y secretarias

**Elaboración:** Natalia Quilca y Ana Cristina Ortega

**INTERPRETACIÓN:**

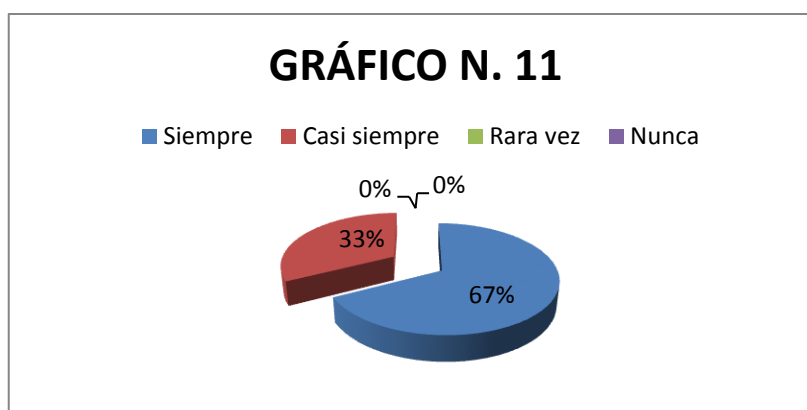
Analizando la respuesta a esta interrogante podemos decir que la mayoría de funcionarios y secretarias encuestados manifiestan que frecuentemente tienen dificultad al momento de localizar un documento en el archivo perteneciente al Municipio de Espejo, esto se debe a la mala organización y control del archivo.

11. ¿Cree necesario que se aplique una guía de seguimiento a la tramitación de la documentación?

CUADRO Nro 11

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	29	67
CASI SIEMPRE	14	32
RARA VEZ	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	43	99

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



**Fuente:** Encuesta a funcionarios y secretarías

**Elaboración:** Natalia Quilca y Ana Cristina Ortega

### INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar en las respuestas a esta pregunta un alto porcentaje de encuestados manifiesta que es necesario que se aplique una guía de seguimiento a la tramitación de la documentación para así mantener un orden y control de los documentos que ingresan y se tramitan en dicha institución.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Una vez concluido el análisis e interpretación de los resultados proporcionados por los funcionarios y secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo, se llega a las siguientes conclusiones:

- En la Municipalidad de Espejo existe deficiencia en ubicar rápidamente la situación en la que se encuentra un trámite, debido a la falta de un procedimiento claro que especifique de manera ordenada como avanza la tramitación de un documento en cada uno de los departamentos.
- El archivo perteneciente a la Municipalidad de Espejo, no se encuentra bien organizado, debido a la falta de conocimiento y estrategias de archivística, ocasionando pérdidas y destrucción de documentos que reposa en el mismo, provocando una mala atención al usuario y pérdida de tiempo al momento de proporcionar información.
- Los funcionarios afirman que al momento de despachar un documento lo hacen con poca eficiencia, esto es debido a un mal manejo de la información, y a la desorganización del archivo lo que provoca poca eficacia al momento de despachar los trámites, demorando la ejecución de sus actividades. La ubicación inmediata del lugar donde se encuentra el trámite permite un mejor servicio al usuario.

- No se encuentran determinados con claridad los pasos, etapas y procesos para la tramitación de documentos que ingresan en la Municipalidad, por lo que los funcionarios y las secretarías están conscientes de estas falencias, por eso se hallan dispuestos a que exista un sistema de técnicas para mejorar el servicio. La elaboración de este trabajo investigativo apunta a mejorar la situación encontrada en dicha institución.
- Tanto los funcionarios como las secretarías afirman que no tienen un conocimiento profesional basado a la temática de archivo y a un manejo adecuado en la tramitación de la documentación que ingresa a la municipalidad de Espejo.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- A las Autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo se les recomienda considerar la importancia de contar con una guía de seguimiento de la documentación que ingresa a la Municipalidad para que exista los procedimientos, pasos y etapas adecuados que agilite las funciones de los departamentos y de los servidores hacia el interior de la Institución y hacia los usuarios.
- A todos los funcionarios y secretarías de la Municipalidad de Espejo se recomienda mejorar la atención al usuario, observando las normas y las técnicas actuales referentes a la atención al cliente, porque con ello se mejorará la imagen institucional en su proyección hacia la comunidad, generando un trabajo ágil y dinámico al momento de localizar y despachar un documento.
- Al personal de funcionarios y secretarías participar en cursos, talleres y seminarios de actualización y capacitación de archivo y de cómo se realiza el manejo adecuado en la tramitación de la documentación en una Institución Municipal.



- Se recomienda a los funcionarios y secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo, valorar la importancia y conservación que tiene cada documento para una buena utilización y distribución del archivo
  
- Finalmente se recomienda la capacitación profesional del personal administrativo y la aplicación de una guía computarizada de seguimiento a la tramitación de la documentación que ingresa a la Municipalidad de Espejo, lo que nos generara una buena organización tanto en archivo como al momento de realizar trámites en dicha institución.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. LA PROPUESTA**

#### **6.1 TÍTULO**

**GUÍA COMPUTARIZADA DE SEGUIMIENTO PARA EL PROCESO DE LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA Y SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ESPEJO.**

#### **6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Una de las falencias que actualmente tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo es la localización de los trámites de manera eficiente y rápida que ingresan en dicha Institución, ya que no existe un sistema computarizado que facilite al empleador brindar al usuario una atención de calidad al momento de localizar o despachar un trámite.

Otra situación de importancia es la inadecuada orientación que se da a los trámites, porque son distribuidos en diferentes departamentos que no tienen relación a la información requerida, ocasionando desorden y pérdida de tiempo tanto para el usuario como para el empleador.

Estas son algunas de las inquietudes que se ha planteado para la elaboración de la presente investigación, ya que estos aspectos justifican la elaboración de la presente guía computarizada.

La aplicación de la presente propuesta de investigación en forma metódica permitirá obtener con facilidad la documentación requerida por el usuario y al mismo tiempo brindar una buena atención al cliente.

## **6.3 FUNDAMENTACIÓN**

### **El modelo de gestión por procesos que se aplica a una Guía computarizada.**

La guía computarizada para el trato administrativo que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en la municipalidad debe dar soluciones a los habitantes del cantón Espejo en lo que se refiere a las necesidades existentes. Los usuarios observan que al momentos de ingresar y tramitar algún documentos el empleador lo hace con dificultades, es decir sin un orden lógico y pérdida de tiempo; es por eso que presentamos la idea de la elaboración de dicha guía es primordial para satisfacer necesidades.

#### **6.3.1 Fundamentación Teórica de la Guía**

La presente guía computarizada para su realización toma como base científica el modelo de gestión por procesos según Carranco J.(2008,) (p. 27).

#### **Modelo por Procesos**

Cualidades y Características

Concepto:

Conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente a los requerimientos deseados.

#### **¿Por qué gestionar los procesos?**

- Avance continuo de las actividades desarrolladas.
- Reduce la inconsecuencia innecesaria.

- Descarta las ineficiencias asociadas de las actividades.
- Mejora el empleo de los recursos.

#### **Beneficios para la organización:**

- Agilidad para el empleador.
- Se centra en el usuario.
- Mayor capacidad, mejor trato administrativo.
- Actividad computarizada.

#### **Beneficios para los usuarios internos y externos:**

- Mejora las relaciones personales.
- Permite la prevención y corrección de errores.
- Mayor conformidad por los usuarios.
- Mejora la imagen institucional.
- Incrementa el trabajo en equipo.
- Optimización del tiempo.

#### **Para mejorar los procesos se requiere:**

- Obtener apoyo directo del personal administrativo.
- Tener un compromiso a largo plazo.

- Iniciar una metodología como política institucional.
- Asignar personal capacitado para los diferentes procesos.
- Desarrollar sistemas de evaluación y capacitación.
- Enfocarse en cada uno de los procesos.

### **¿Cómo empezar?**

- Elegir un proceso sencillo.
- Elegir, analizar y desarrollar técnicas que mejor se ajusten a una política organizacional.
- Fomentar la confianza de usuarios y empleadores.
- Dar a conocer habilidades y capacidades propias entre los operativos y directivos.
- Conseguir el apoyo y confianza de alta dirección.

### **Principales recomendaciones:**

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar el orden y relación de cada uno de los procesos.
- Establecer los criterios necesarios para certificar que el control sea óptimo y eficaz.

- Cerciorarse que la información y la disponibilidad de recursos sea la principal ayuda para el seguimiento de la documentación.
- Realizar el seguimiento y el análisis de los procesos.
- Efectuar las gestiones necesarias para alcanzar los resultados proyectados, y a la vez mejorar dichas gestiones.

### **Para la Mejora**

Identificar e implementar prioridades para oportunidades de mejora tanto continua como decisiva.

Utilizar los resultados del rendimiento operativo, así como la información originaria de las actividades de evaluación para establecer objetivos.

Incitar la capacidad creativa y renovadora de los empleados, usuarios y hacer que implique sobre las mejoras continuas y eficaces.

Descubrir y utilizar diseños de procesos actuales y tecnologías que faciliten las operaciones.

Asegurarse de que las personas de la Institución reciban la adecuada información; para la operación de los procesos actuales, la misma que debe ser antes de su ejecución.

### **Mejora de Procesos**

**Realizar la ejecución del proceso.-** Dar a conocer la guía computarizada de procesos, el flujo de actividades y los requisitos de realización.

**Comprobar.-** El seguimiento de los resultados del proceso, detallar los indicadores para evaluar el desempeño de los mismos y su apego a los modelos establecidos.

**Actuar.-** Avance del proceso, establecer áreas de oportunidad o errores en la elaboración del proceso con base al análisis de indicadores.

### **6.3.2 Sistema Computarizado**

Argumenta Ruiz Faudón Sergio Luis Maria, (2001) que: Un sistema computarizado básicamente sirve para guardar registros, cuya finalidad general es almacenar información y permitir a los usuarios almacenar y actualizar información. La información en cuestión puede ser cualquier cosa que sea de importancia para la organización; en otras palabras, todo lo que sea necesario para auxiliarle en el proceso general de su administración. (p.5)

### **6.3.3 Posicionamiento Teórico Personal**

La investigación y la propuesta se basan en el sistema computarizado de Ruiz Faudón Sergio Luis María, (2001), el mismo que afirma que: Un sistema computarizado básicamente sirve para guardar registros, cuya finalidad general es almacenar información y permitir a los usuarios almacenar y actualizar información. La información en cuestión puede ser cualquier cosa que sea de importancia para la organización; en otras palabras, todo lo que sea necesario para auxiliarle en el proceso general de su administración. (p.5)

La propuesta se basa en la implementación de un sistema computarizado el mismo que permite dar seguimiento a la documentación que ingresa y se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo, el mismo que ayuda a guardar y llevar la información en un orden lógico, lo que

dará como resultado la optimización de tiempo tanto para los clientes como para la municipalidad.

#### **6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

##### **Objetivo General:**

Mejorar el trato a la documentación que ingresa y se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo.

##### **Objetivos Específicos:**

- Cumplir con los procedimientos y técnicas secuenciales que permitan realizar un adecuado trato y seguimiento a la documentación que ingresa y se tramita en cada departamento.
- Socializar la Guía Computarizada de procesos y seguimiento para que los Funcionarios y Secretarías se involucren con los intereses de la institución y desde sus diferentes áreas de trabajo colaboren con el desarrollo y avance de los pobladores.

#### **6.5. IMPORTANCIA DE LA GUÍA COMPUTARIZADA**

Las guías computarizadas pretenden orientar actividades institucionales, entre las más importantes tenemos:

- Constituyen parte del proceso de comunicación en la institución; sirven para cumplir la función unificadora de la organización.



- En todas las instituciones se producen casos de conflictos; la guía es útil para dirimir jurisdicciones, responsabilidades, superposición de funciones y autoridad.
- Facilitan información para todas las prácticas de la Institución.
- Ordenan y crean un estándar de trabajo.
- Proporcionan un elemento de base para la revisión del sistema de manera periódica, ordenada y permanente.
- Establecen un medio para coordinar la recepción y emisión de informaciones.

## **6.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

La guía computarizada se aplicó en los diferentes departamentos y oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo, Provincia del Carchi.

## **6.7 FACTIBILIDAD**

Esta guía computarizada se basa fundamentalmente en los procesos y seguimiento, que se debe dar a la documentación que ingresa y se tramita en la Municipalidad. Es el resultado de una investigación que determinó los procedimientos más apropiados para agilizar la tramitación que mejorará la imagen institucionalidad y la atención de calidad que se debe dar al usuario.

Se facilitó, también la realización de esta guía computarizada, porque existe la suficiente bibliografía que orientó el trabajo de seguimiento en los trámites administrativos en el Municipio de Espejo.

Finalmente hay que agradecer la colaboración que brindaron los diferentes Departamentos a través de sus funcionarios y de las secretarías para la realización de esta guía.

## **6.8 CONTENIDO DE LA GUÍA**

### **6.8.1 Procesos, Actividades y Responsables**

La Guía tiene el propósito de servir como instrumentos de trabajo, consecuentemente son prácticas y operativas. No son tratados que exponen problemas teóricos, tampoco son manuales que enseñan cómo se resuelven problemas de trámites e investigación.

### **6.8.3 Procedimientos Generales para el Ingreso y Egreso de Documentación**

Se establecen procesos y procedimientos que requiere un protocolo administrativo para su realización y trámite, es así que para que la comunidad, persona jurídica o natural obtenga un servicio de la Municipalidad es necesario de formular la petición oficial, por escrito, en la cual se detalle el requerimiento, se adjunta un tasa por servicios administrativos (especie valorada), se la entrega en recepción o dependencia responsable que debe asignar número de trámite y se remite a la dirección respectiva para la continuación del proceso.

Se tiene estipulado plazos y términos de ejecución por cada petición o inspecciones a realizar, presupuestos que establecer y dependiendo del requerimiento se otorga disponibilidad presupuestaria para la contratación

de obra o en su defecto se acuerdo a la normativa vigente emitir informes de factibilidad técnica.

Efectuado este proceso formal se entrega la documentación respectiva y en caso de que el trámite genere la cancelación de dinero alguno, a través del Sistema Municipal de Rentas y Tesorería se emite el título de crédito por el valor respectivo y se cancela en ventanilla, todo ello para mantener un sistema de control efectivo de caja y evitar dificultades.

### **6.8.3 Tramitación**

**Tramita Documentario.-** Es una aplicación que permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estado actual y pasado de la documentación que ingresa, procesa y se resuelve, y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar los pasos para mejorar los flujos de los documentos dentro de la Institución.

### **6.8.4 La Institución se ve Beneficiada**

Al disminuir el tiempo promedio en el trámite o atención de un documento, debido a que se eliminan trabajos repetitivos, se evitan olvidos, documentos extraviados, se generan avisos y recordatorios por correo físico o electrónico.

### **6.8.5 Operatividad**

Trámite Documentario tiene un flujo dinámico, es decir cada persona decide a quien enviará la documentación una vez que haya terminado su trabajo en ella.

El Trámite Documentario permite la consulta rápida y efectiva del lugar en que se encuentra o la persona que tiene un documento, del tiempo que un documento se encuentra en proceso en forma global o por cada uno de sus pasos, del estado en que se encuentra (en espera, cerrado, archivado, eliminado, rechazado, etc.).

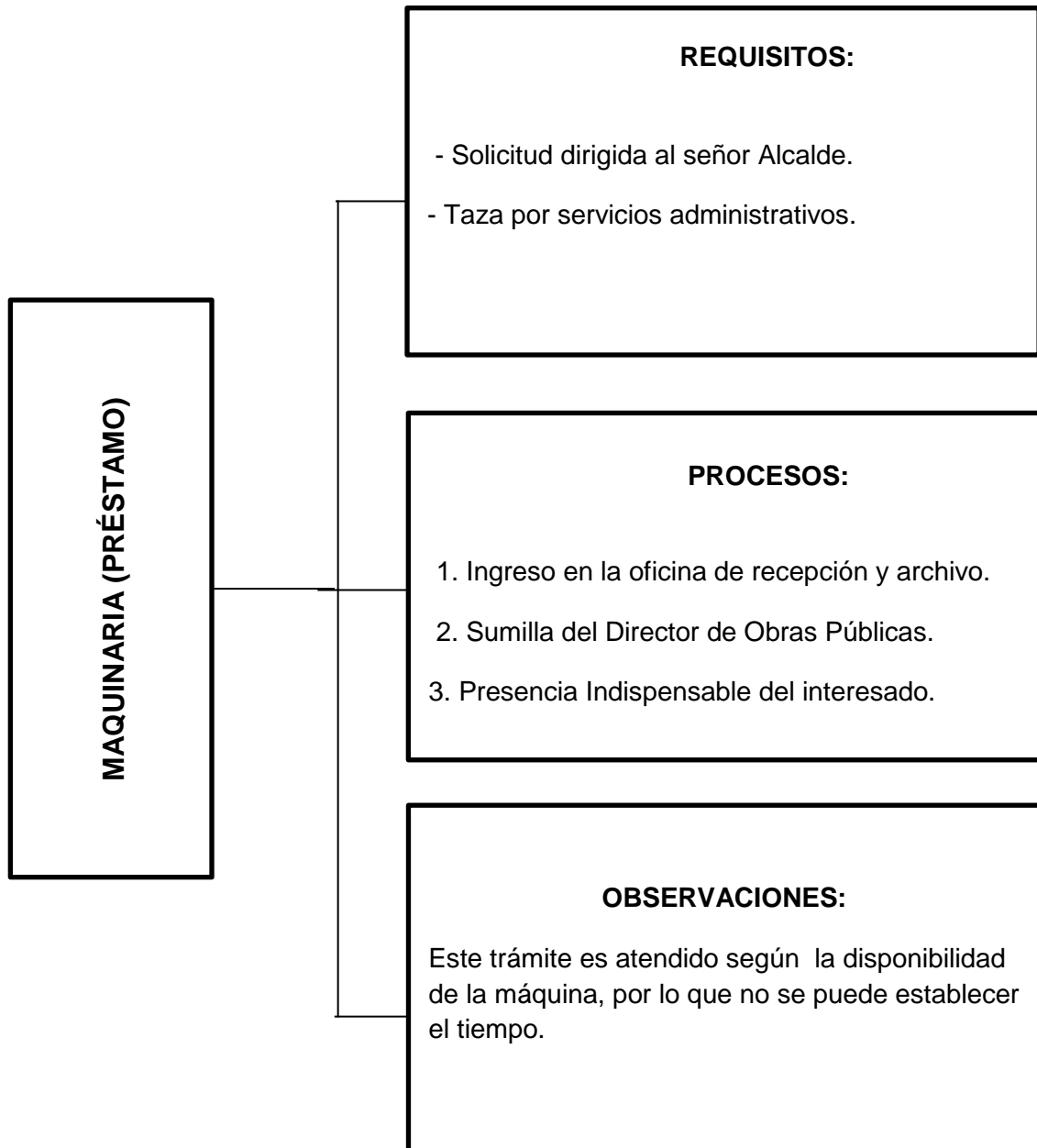
### **6.9 Tipo de Documentos que Ingresan al Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo**

- 1.- Maquinaria (Préstamo).
- 2.- Arreglo de áreas verdes.
- 3.- Aprobación de planos rasantes.
- 4.- Recepción de Urbanizaciones.
- 5.- Elaboración de Presupuestos y/o materiales.
- 6.- Elaboración de bases del contrato.
- 7.- Recepción provisional de obras.
- 8.- Recepción definitiva de obras.
- 9.- Permutas.
- 10.- Normas para el uso del suelo.
- 11.- Informes de reglamentación urbana para edificar afectaciones.
- 12.- Informes de reglamentación urbana para cerramiento.
- 13.- Proyectos de Urbanización.
- 14.- Legalización en inmuebles (urbanos y rurales), que mantienen en posesión.
- 15.- Adjudicaciones
- 16.- Comodatos y Donaciones.
- 17.- Inscripción o Reinscripción de Profesionales.
- 18.- Fraccionamiento.
- 19.- Expropiaciones.
- 20.- Actualización de planos.
- 21.- Aprobación de planos de construcción.

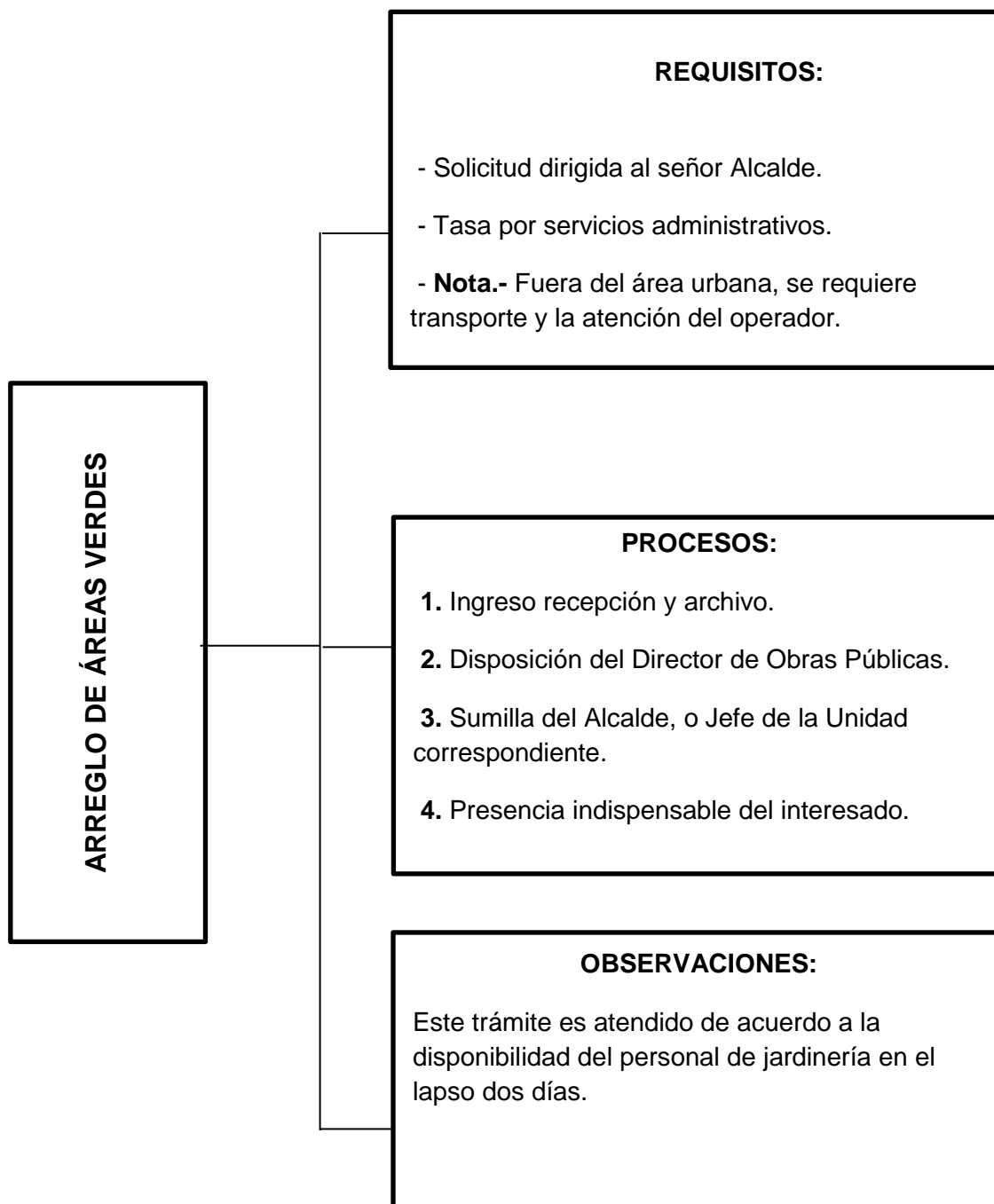
- 22.- Legalización de propiedades que han mantenido en posesión y van hacer beneficiados en los proyectos de vivienda.
- 23.- Replanteo de Lotes para proyecto de vivienda de interés social.
- 24.- Solución de conflictos
- 25.- Retiro de escombros y materiales de construcción en la vía pública.
- 26.- Solicitud de devolución fondo de garantía.
- 27.- Autorización para ventas de terrenos otorgados por el municipio de compra venta.
- 28.- Para calificarse como proveedores de la Municipalidad de Espejo (como personas Naturales).
- 29.- Para calificarse como proveedores de la Municipalidad (como personas Jurídicas).
- 30.- Actualización catastral por transparencia de dominio.
- 31.- Reclamos sobre tributos del predio.
- 32.- Deducciones en el impuesto por deudas hipotecarias.
- 33.- Reclamos tributarios.
- 34.- Baja de títulos de crédito y devoluciones a petición del contribuyente.
- 35.- Exoneración de impuestos a los espectáculos públicos (artistas nacionales).
- 36.- Legalización de puestos de mercado.
- 37.- Renovación de contratos de puestos en mercado.
- 38.- Solicitud de puestos de mercado.

## 6.9.1 Procesos De Tramitación Municipales

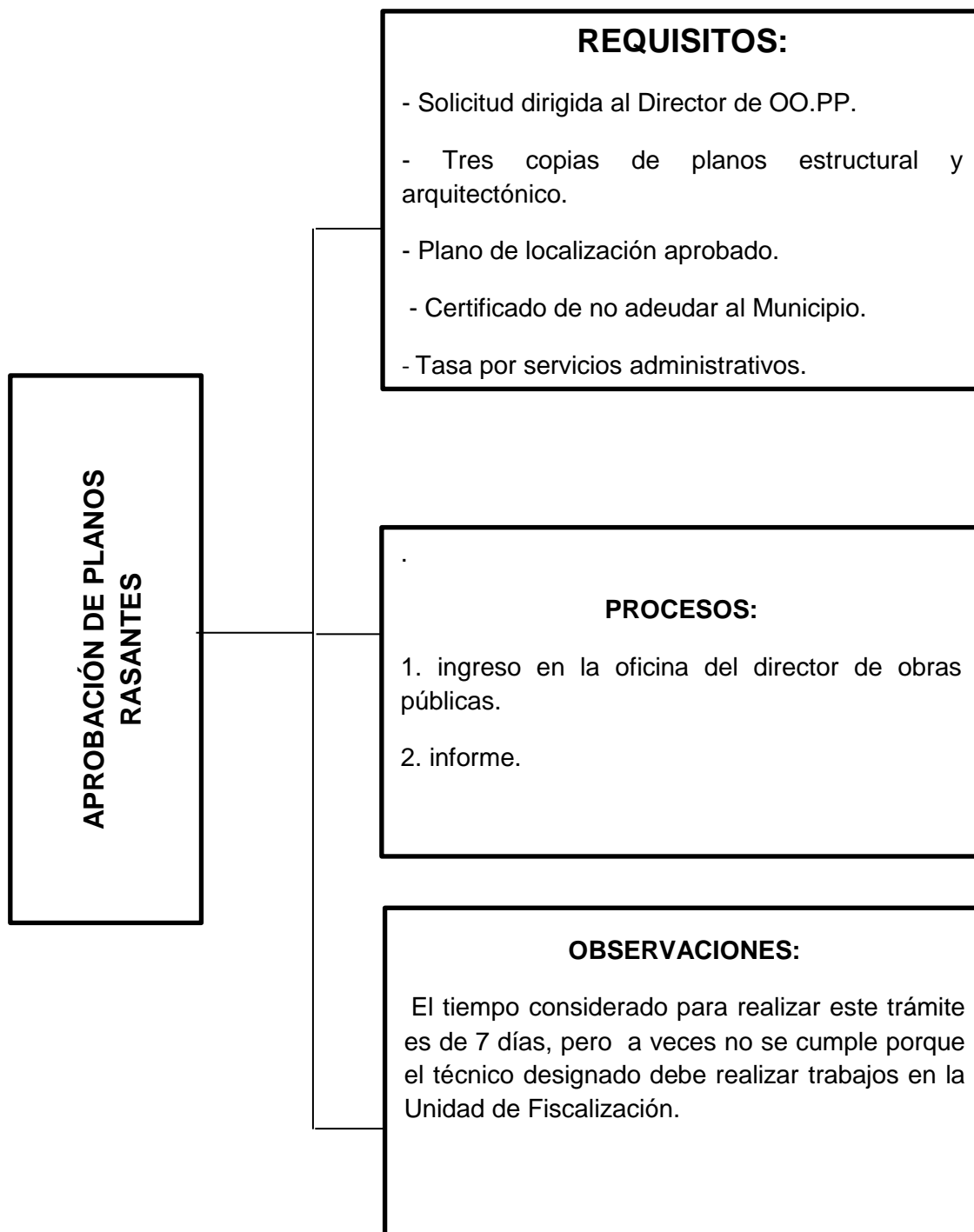
### PROCESO 1.- MAQUINARIA (Préstamo).



## PROCESO N° 2.- ARREGLO DE ÁREAS VERDES.

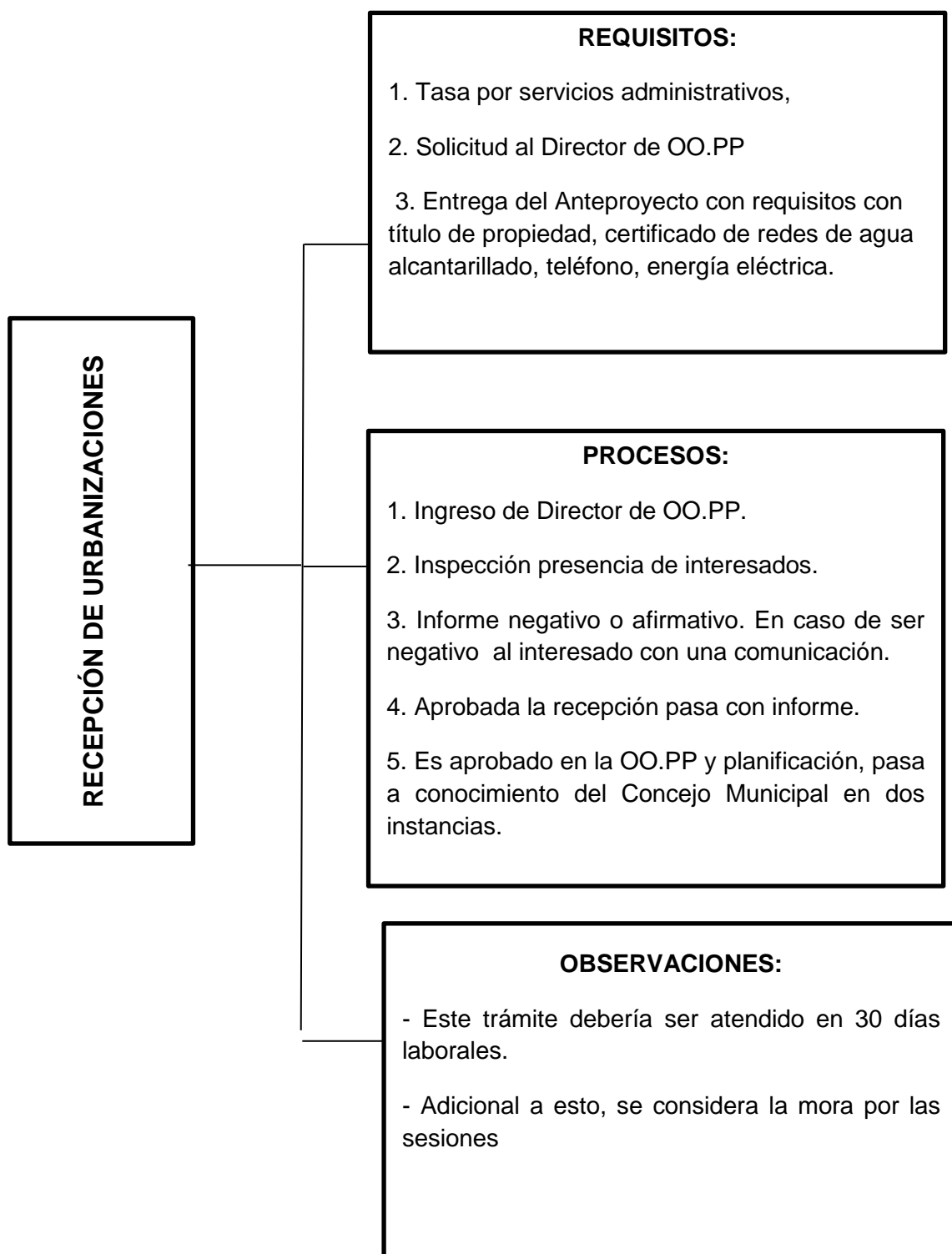


### PROCESO N° 3.- APROBACIÓN DE PLANOS RASANTES

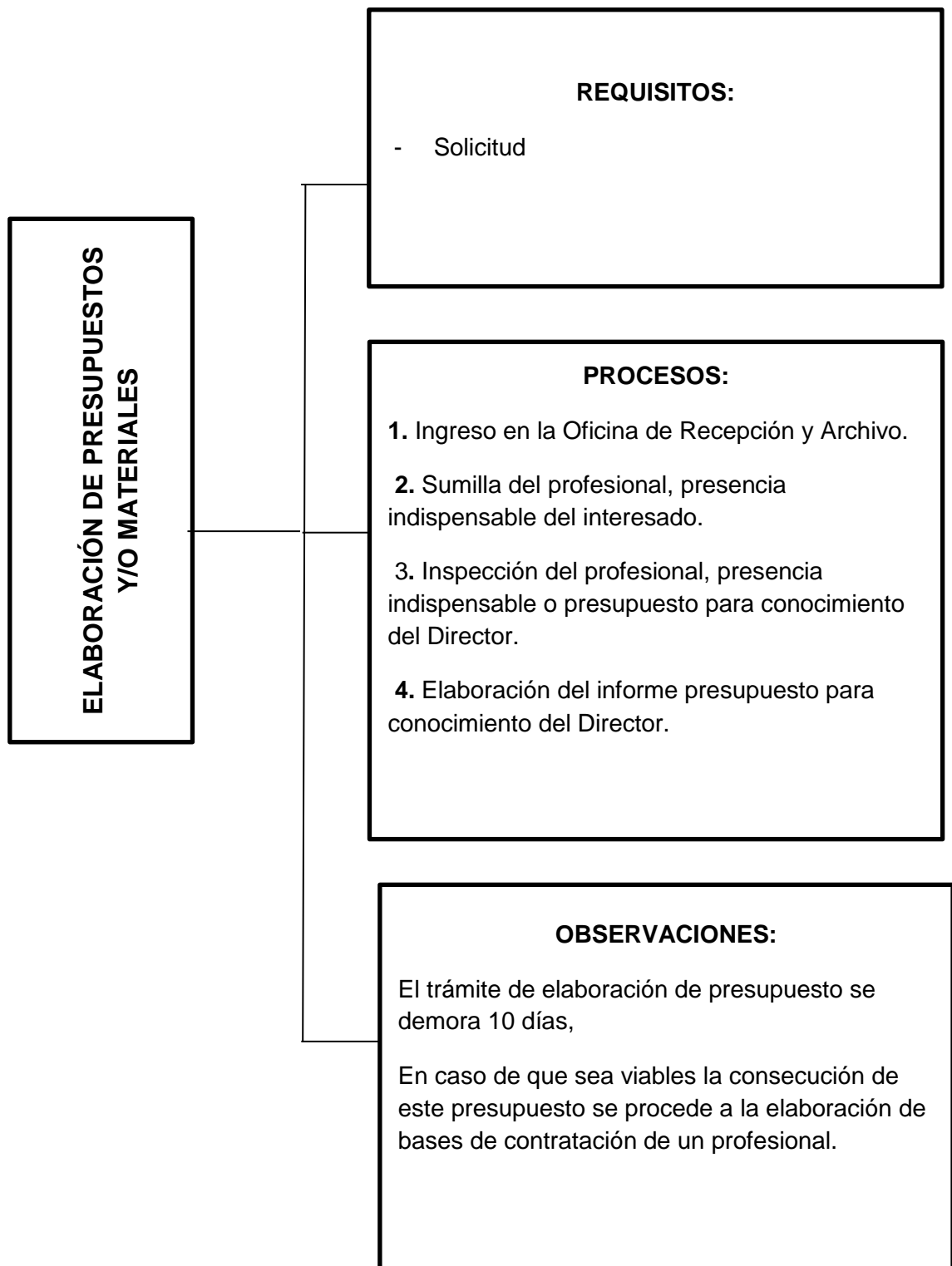




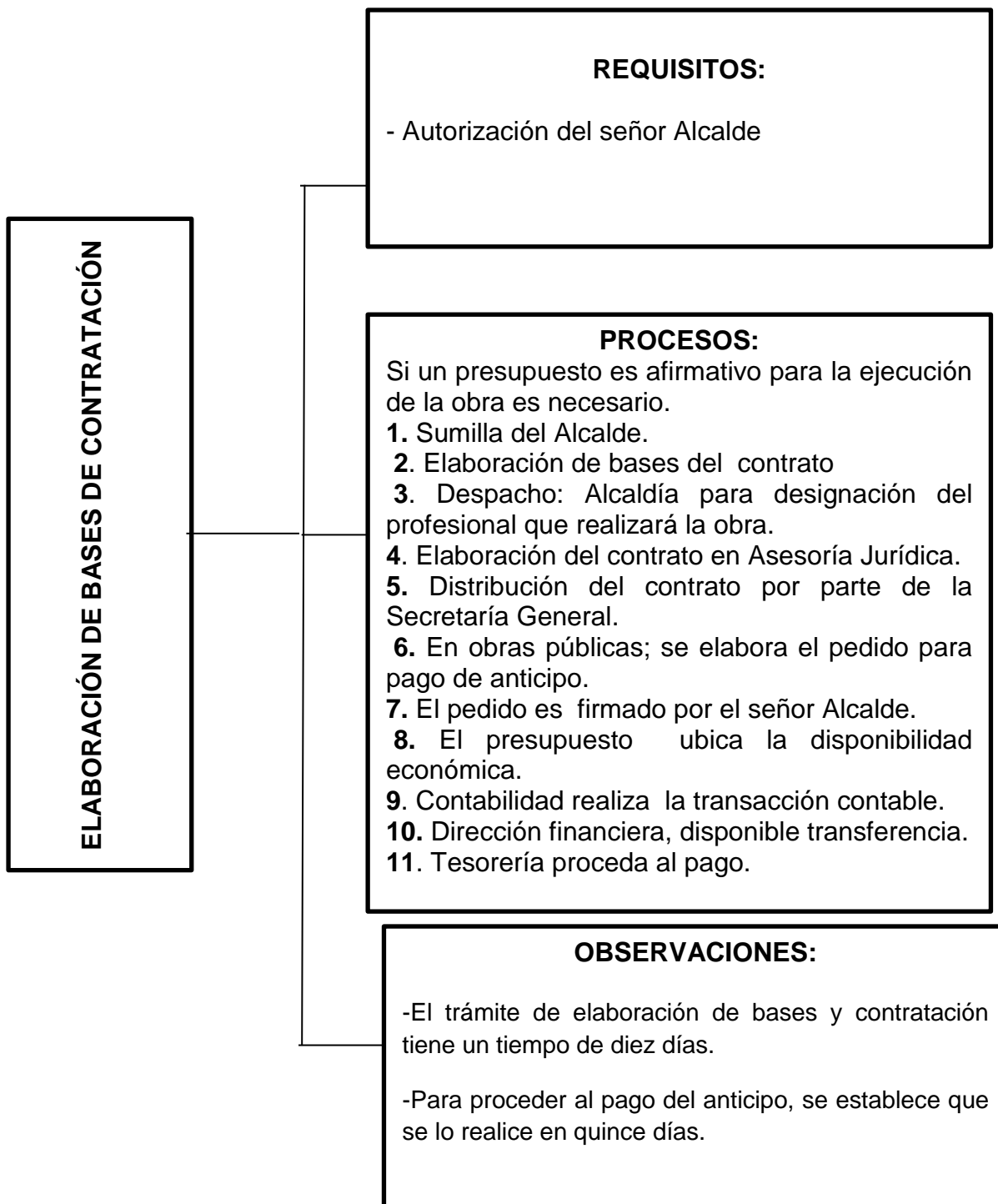
## PROCESO N° 4.- RECEPCIÓN DE URBANIZACIONES.



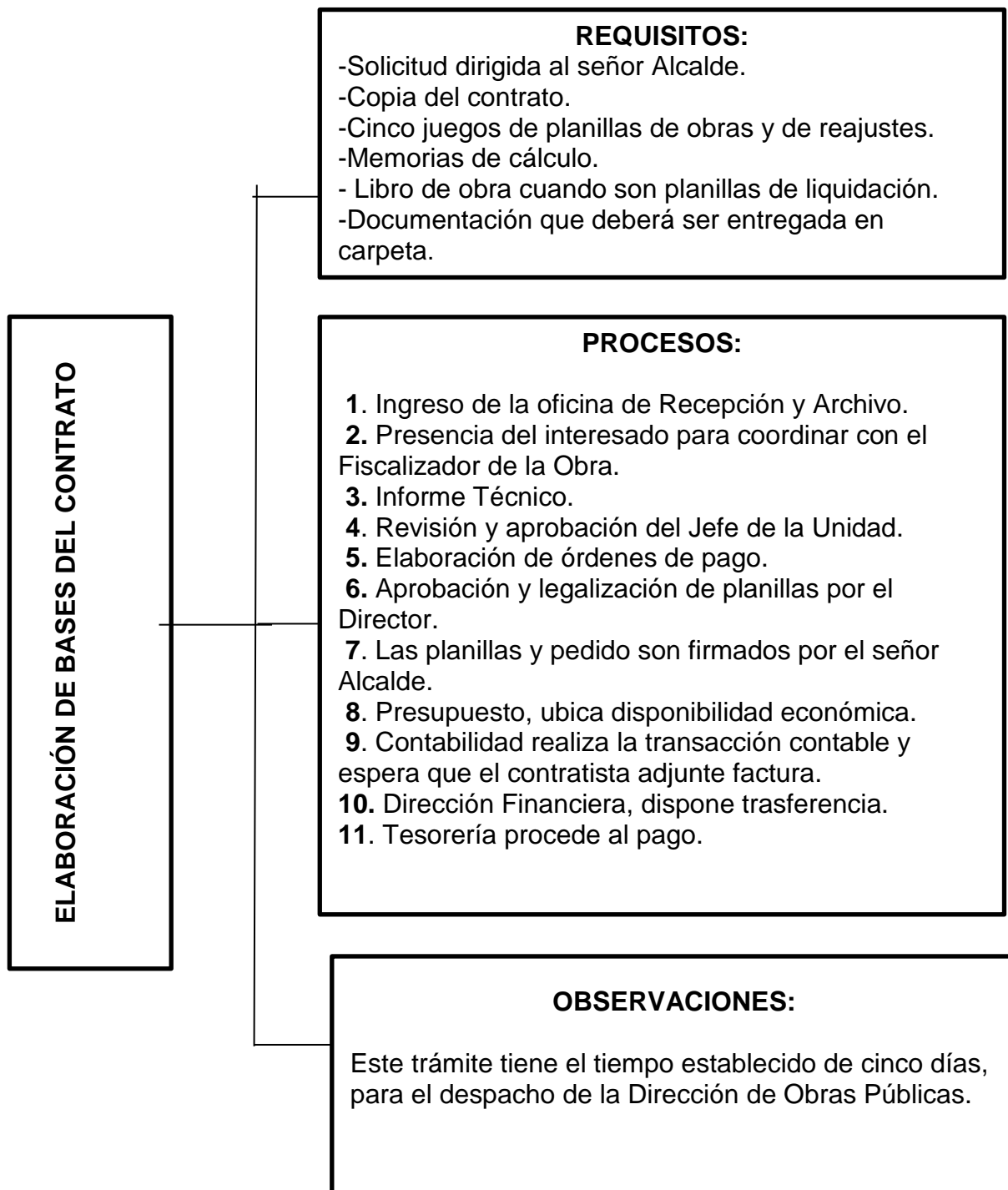
## PROCESO N°5.- ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS Y/O MATERIALES.



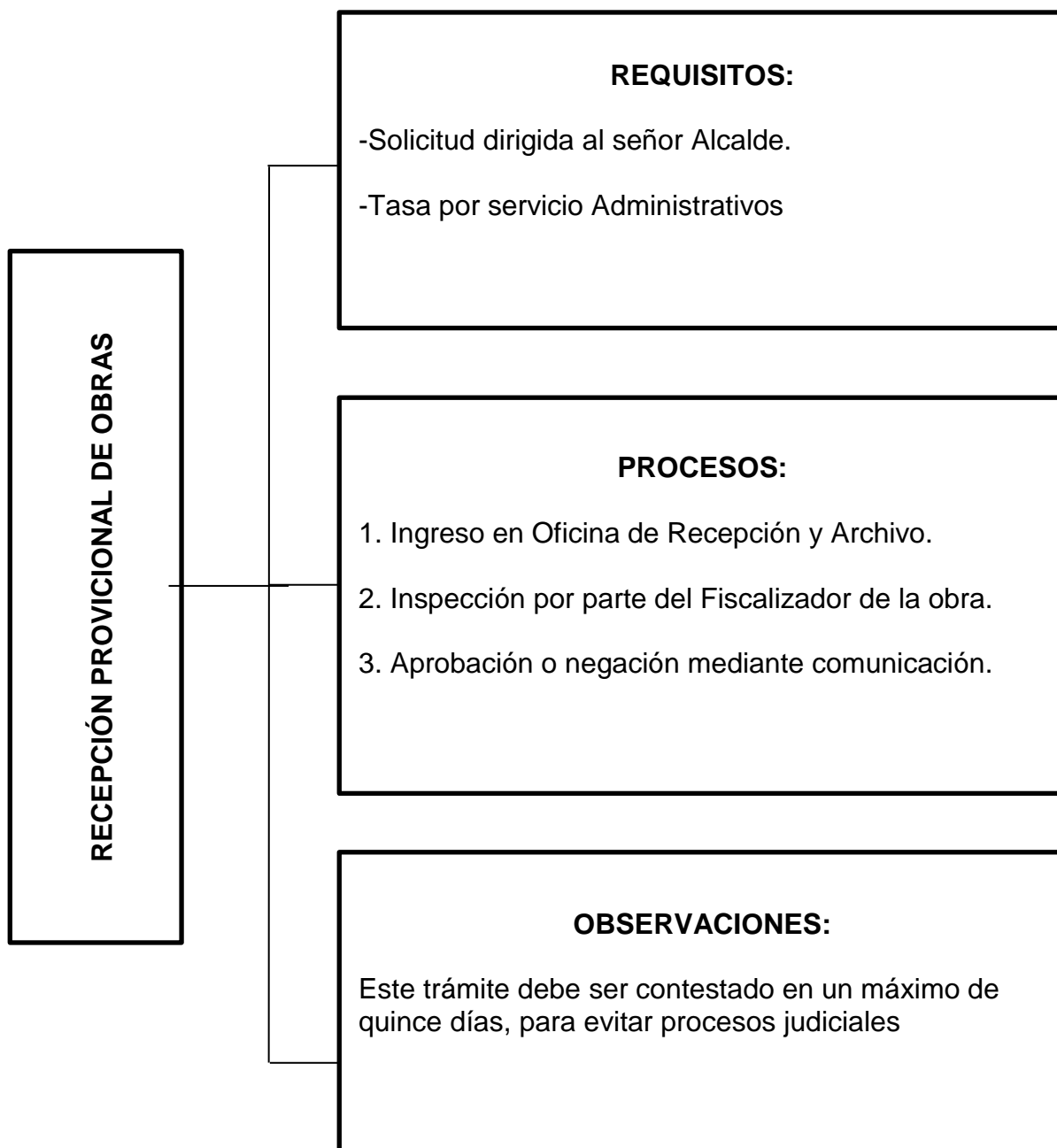
## PROCESO N°6.- ELABORACIÓN DE BASES DE CONTRATACIÓN



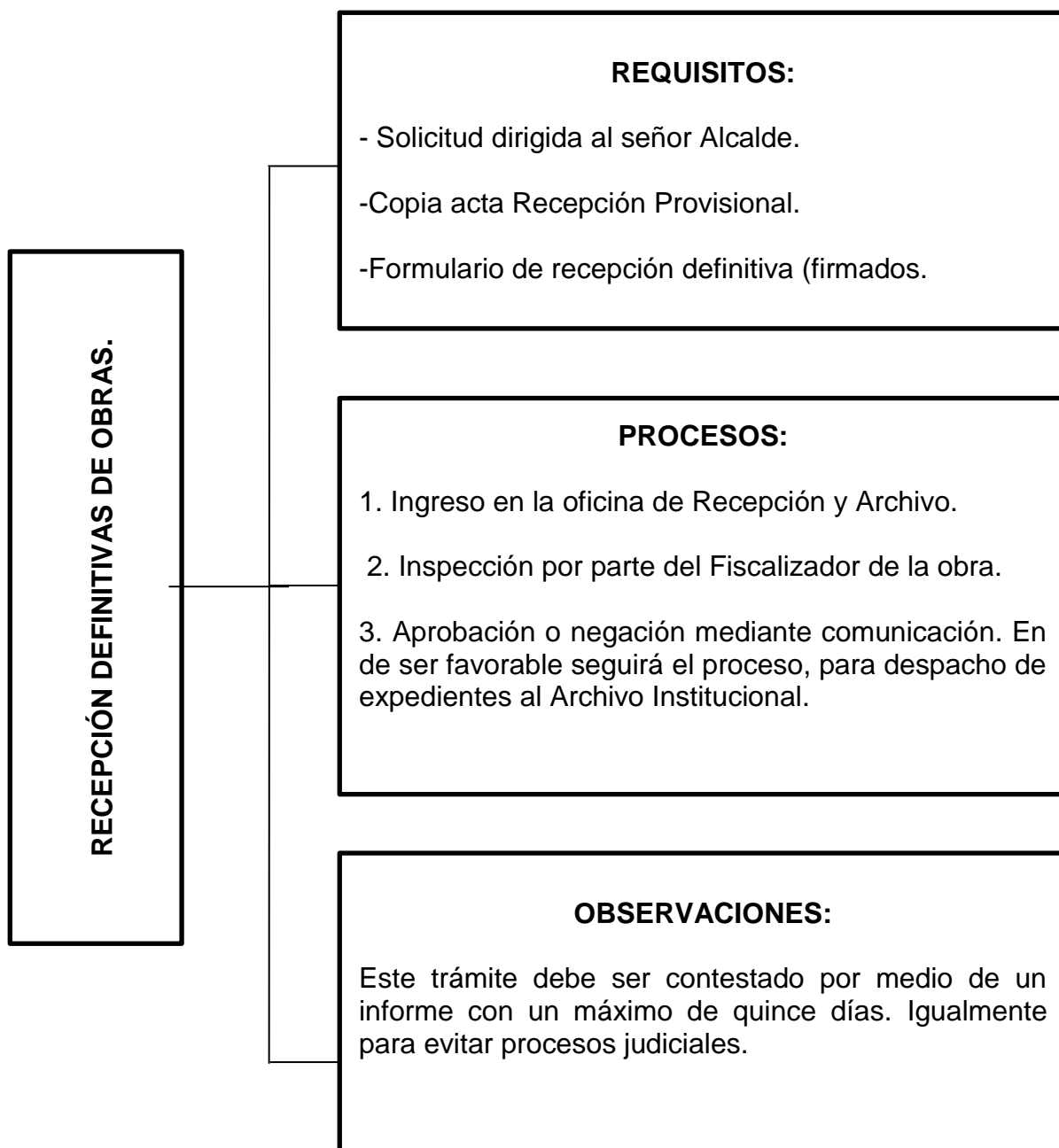
## PROCESO N° 7.- ELABORACIÓN DE BASES DEL CONTRATO.



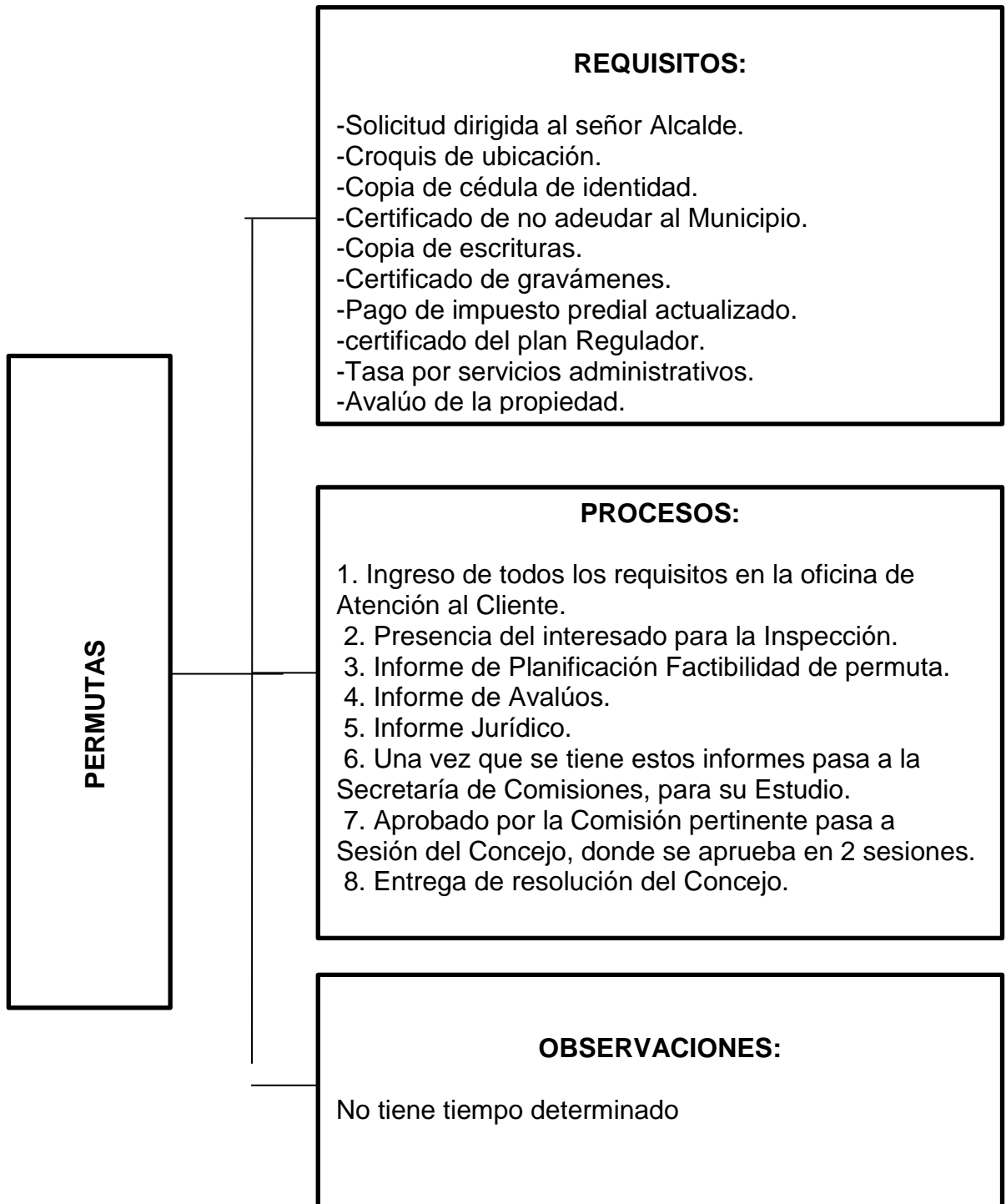
## PROCESO N°8.- RECEPCIÓN PROVINCIAL DE OBRAS.



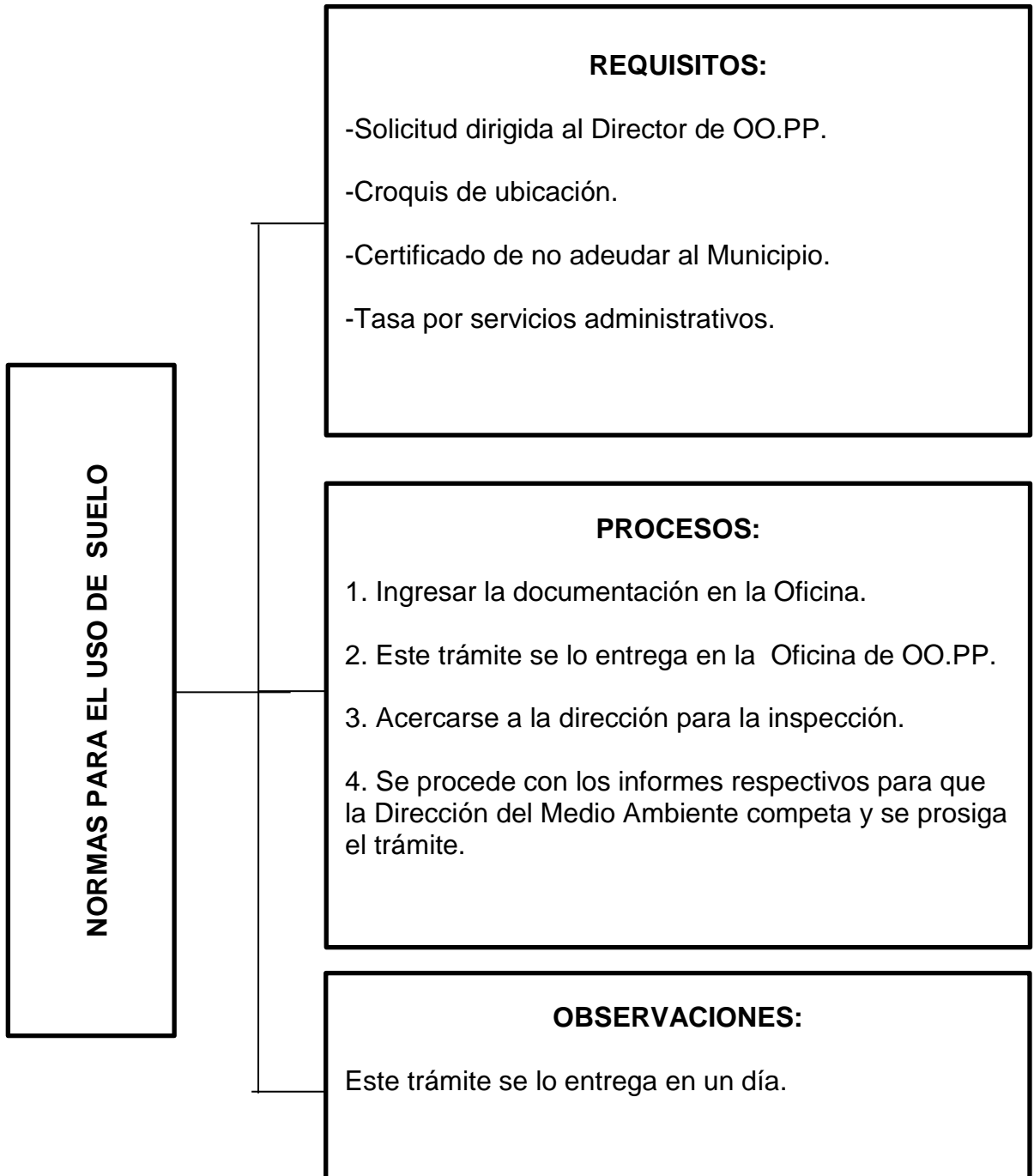
## PROCESO N° 9.- RECEPCIÓN DEFINITIVA DE OBRAS.



## PROCESO N°10. - PERMUTAS.

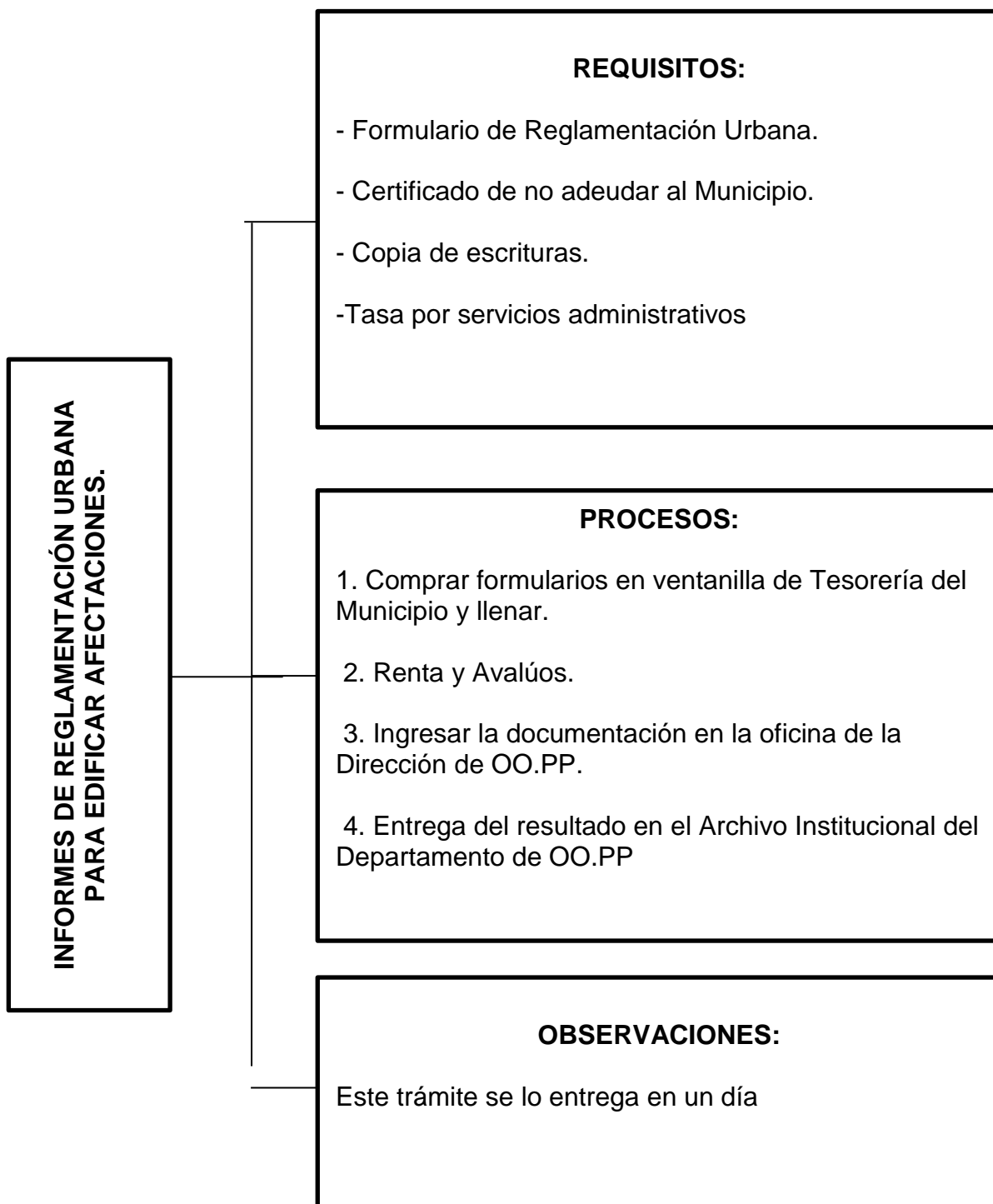


## PROCESO N°11.- NORMAS PARA EL USO DE SUELO.

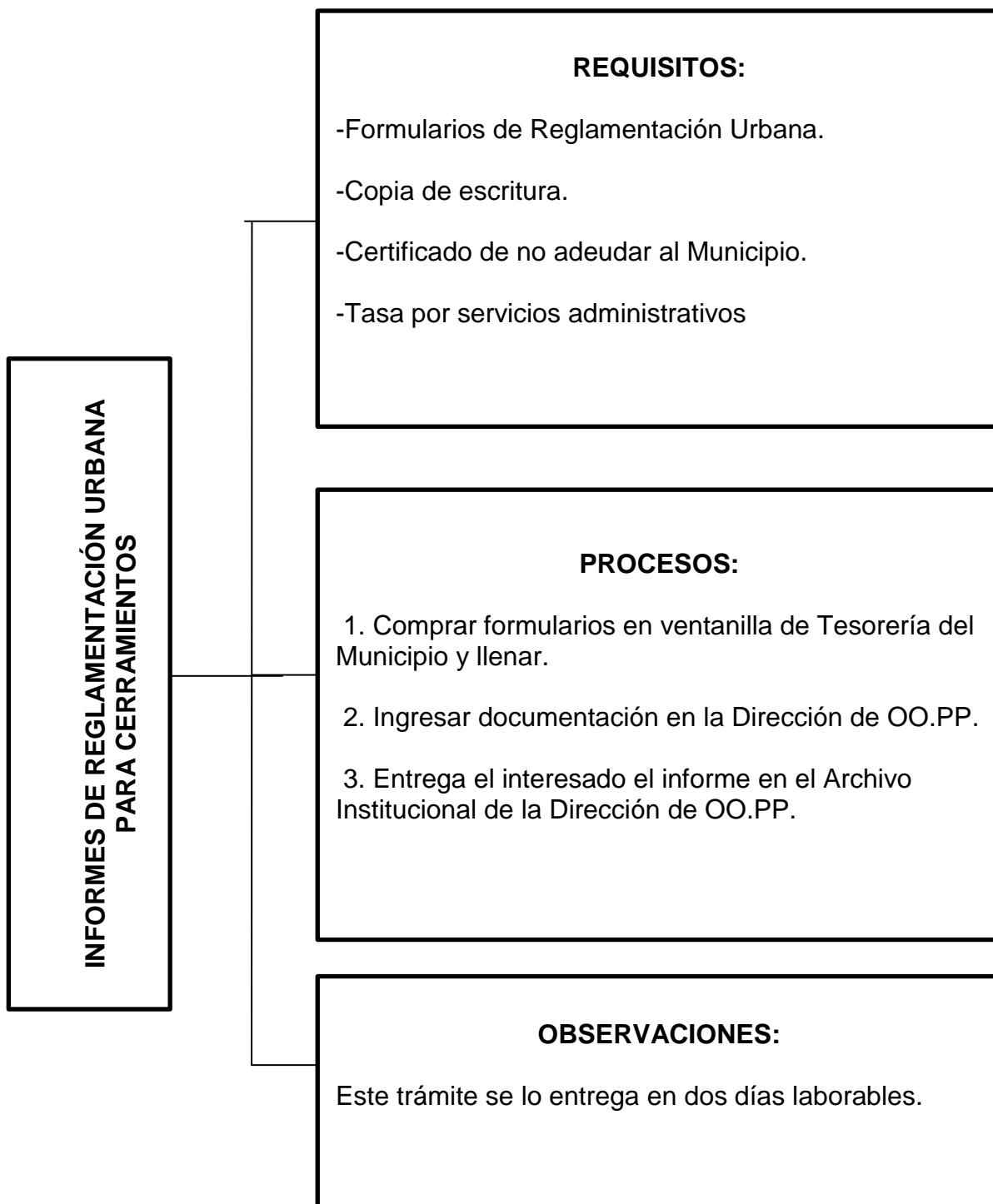




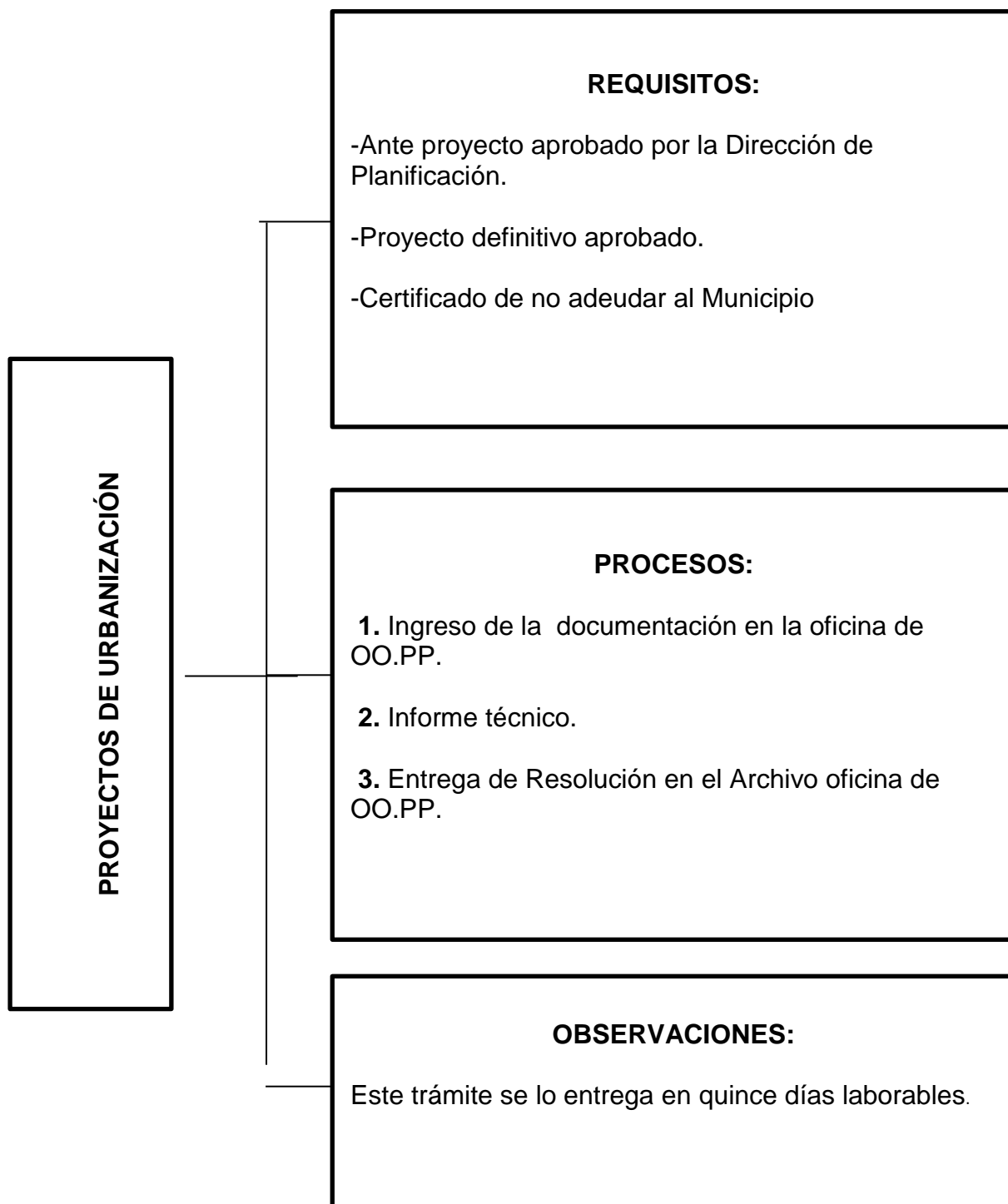
**PROCESO N° 12.- INFORMES DE REGLAMENTACIÓN URBANA  
PARA EDIFICAR AFECTACIONES.**



**PROCESO N° 13.- INFORMES DE REGLAMENTACIÓN URBANA  
PARA CERRAMIENTOS.**



## PROCESO N°14.- PROYECTOS DE URBANIZACIÓN.



**PROCESO N° 15.- LEGALIZACIÓN EN INMUEBLES (URBANOS Y RURAL) QUE MANTIENE EN POSESIÓN.**

**LEGALIZACIÓN EN INMUEBLES (URBANOS Y RURAL) QUE MANTIENEN EN POSESIÓN.**

**REQUISITOS:**

- Ser residente por más de 10 años.
- Solicitud de legalización dirigida al Alcalde.
- Documentos que acrediten la posesión del bien inmueble (informe conjunto emitido por la Dirección de Obras Públicas y la Jefatura de Rentas, Avalúos y Catastros.
- Informe de la Dirección de Obras Públicas donde conste que el bien inmueble no sea utilizado en el futuro para satisfacer una necesidad concreta del Municipio.
- Informe de la Dirección Financiera señalando que el bien inmueble no reporta provecho alguno a la hacienda Municipal o si el provecho es inferior al que podría obtenerse con otro destino.
- Declaración Juramentada de la no existencia de escritura sobre el bien y la forma de adquisición.
- Certificado de no adeudar al Municipio.
- Comprobante de pago del impuesto predial vigente.
- Certificado de avalúo del Municipio.
- Carta de pago de servicio de agua potable.
- Certificado del Registrador de la Propiedad sobre el precio solicitado..
- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Tres publicaciones en los medios de comunicación de mayor circulación de la ciudad, cada tres días hábiles, señalando las características, descripciones y localización del precio para proceder a su legalización.

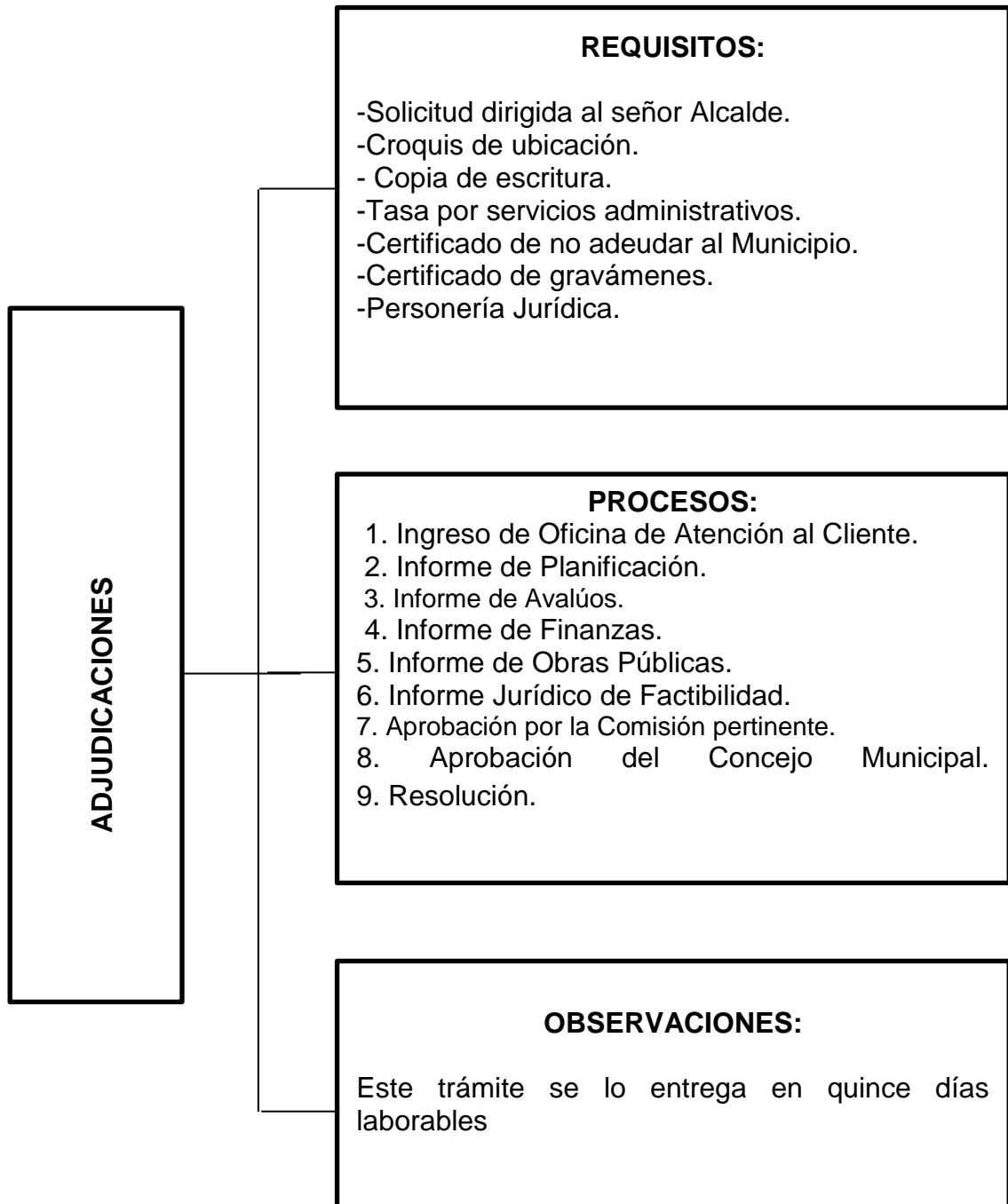
**PROCESOS:**

1. Ingreso en oficina de Recepción y Archivo.
2. Informe de rentas y avalúos.
3. Informe de obras públicas.
4. Informe Jurídico de Factibilidad.
5. Aprobación del Concejo Municipal.
6. Resolución.

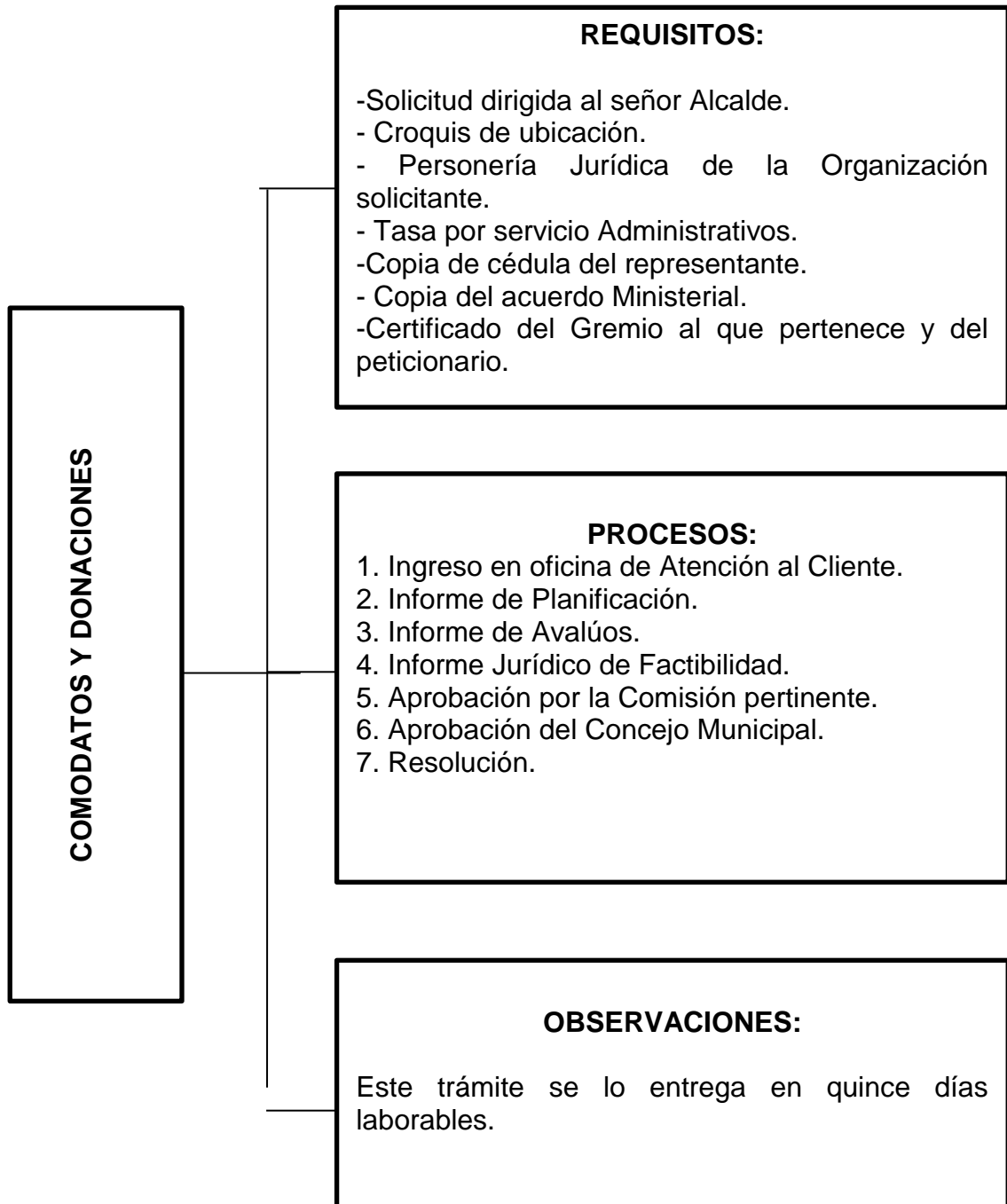
**OBSERVACIONES:**

Este trámite se lo entrega en quince días laborables.

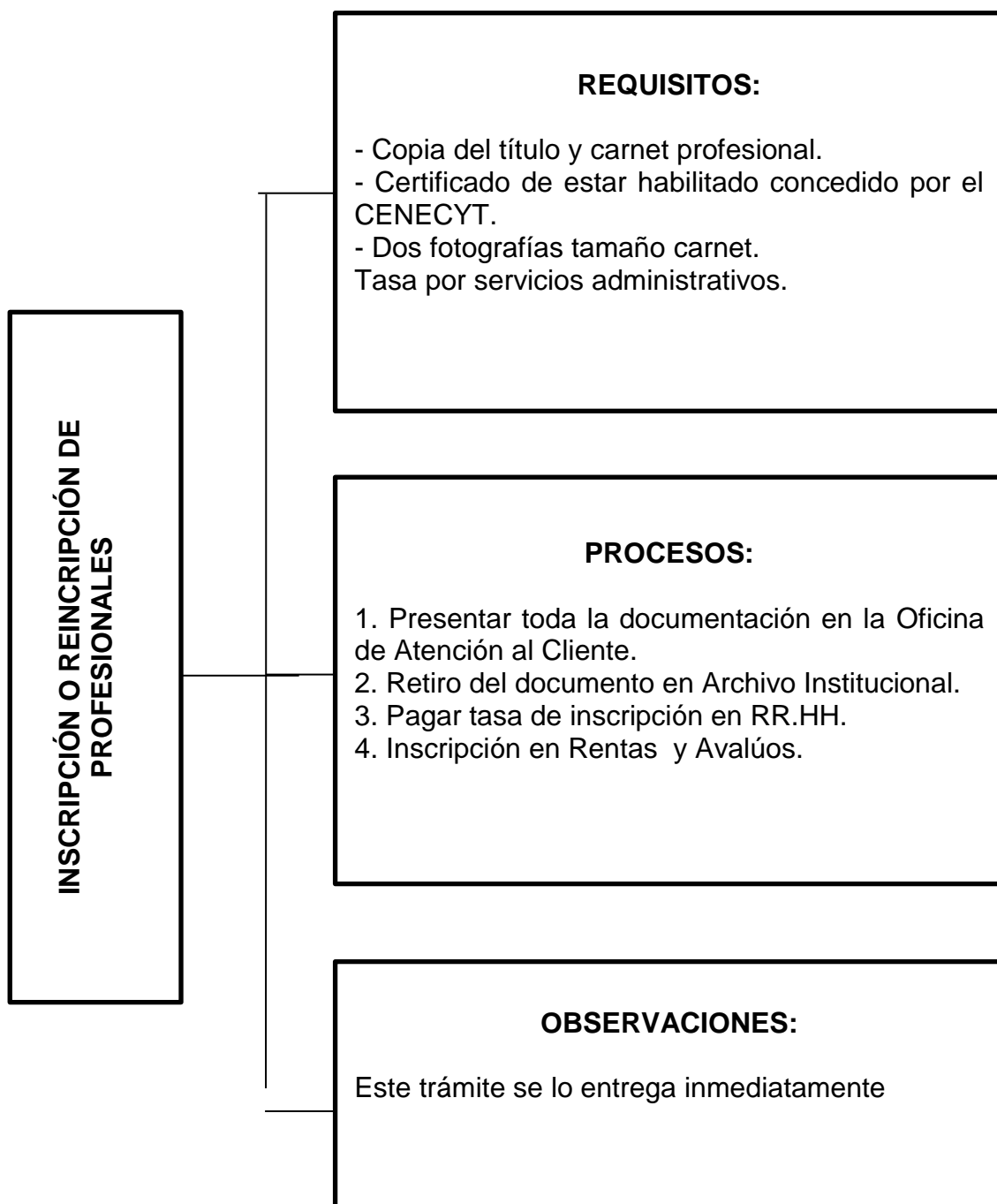
## PROCESO N°16. - ADJUDICACIONES.



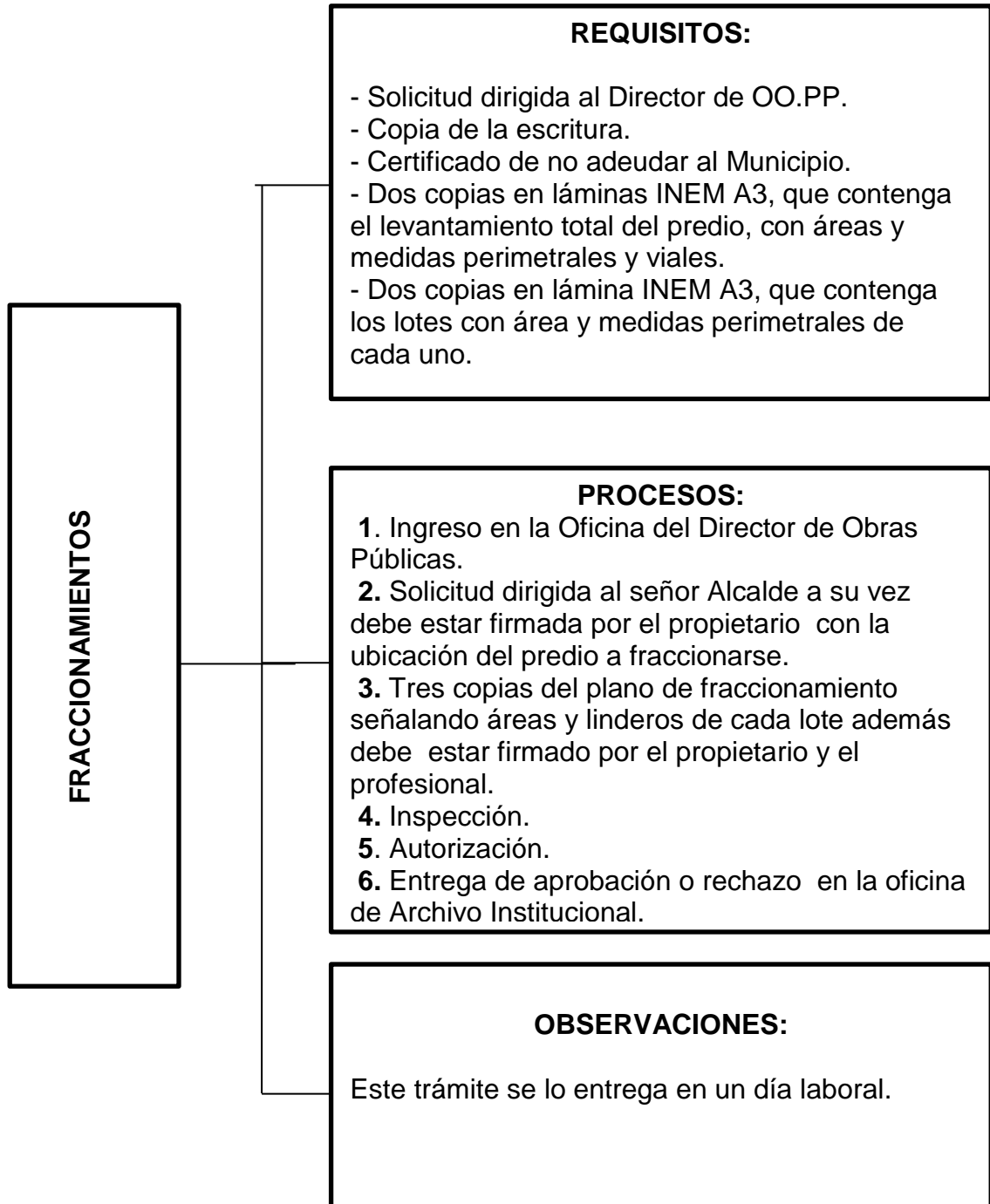
## PROCESO N° 17.- COMODATOS Y DONACIONES.



**PROCESO N° 18.- INSCRIPCIÓN O REINSCRIPCIÓN DE PROFESIONALES.**

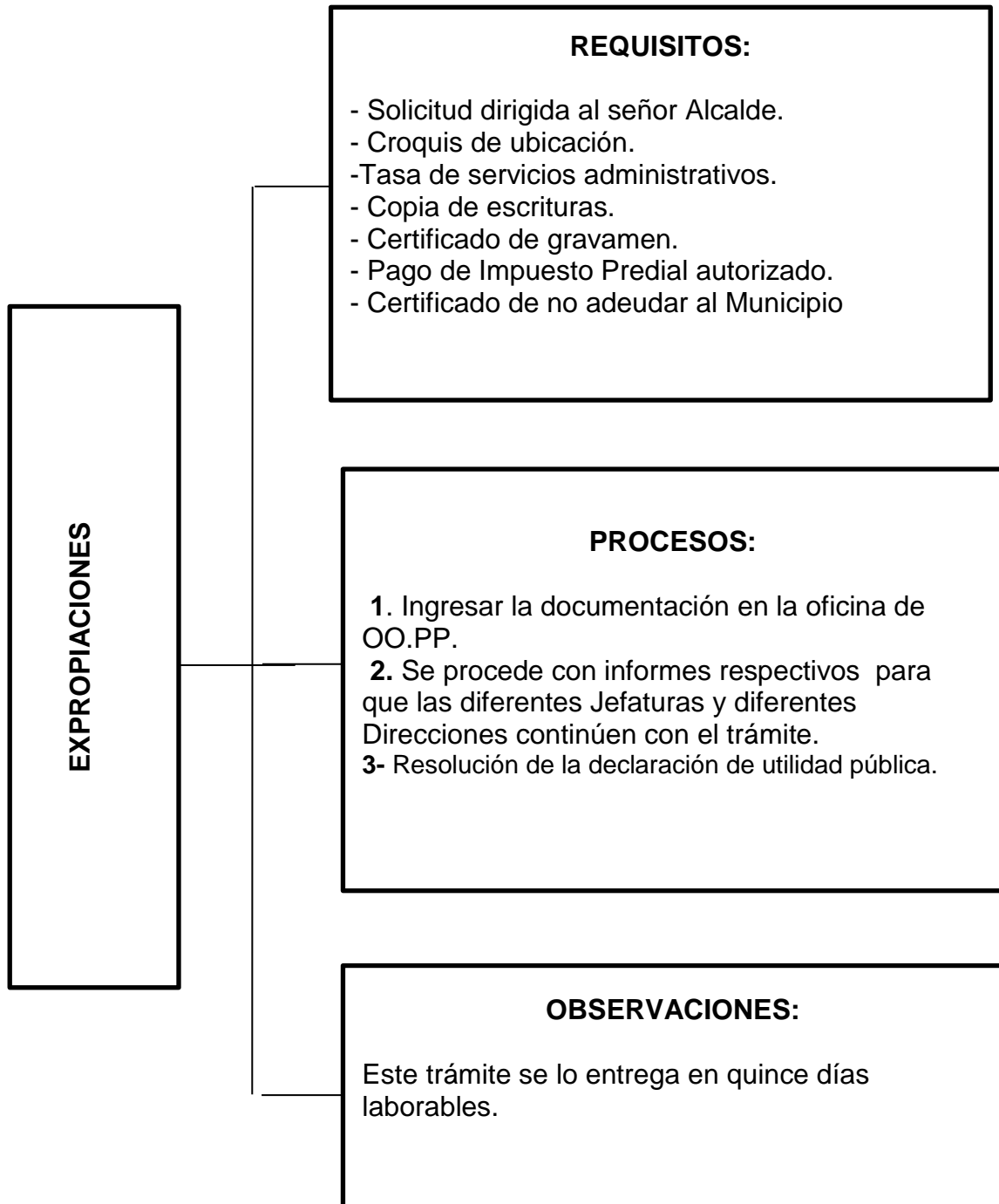


## PROCESO N° 19. - FRACCIONAMIENTOS.

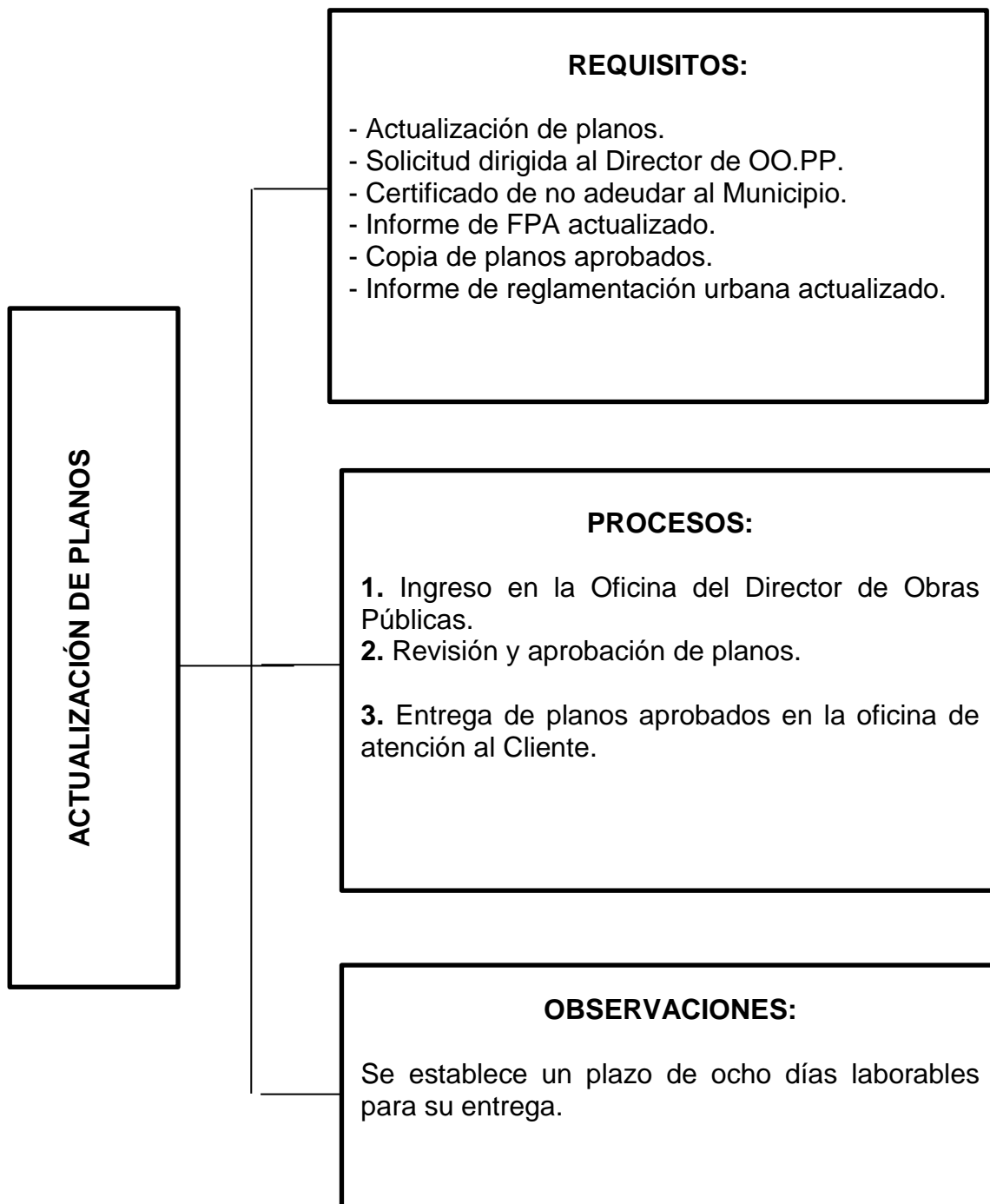




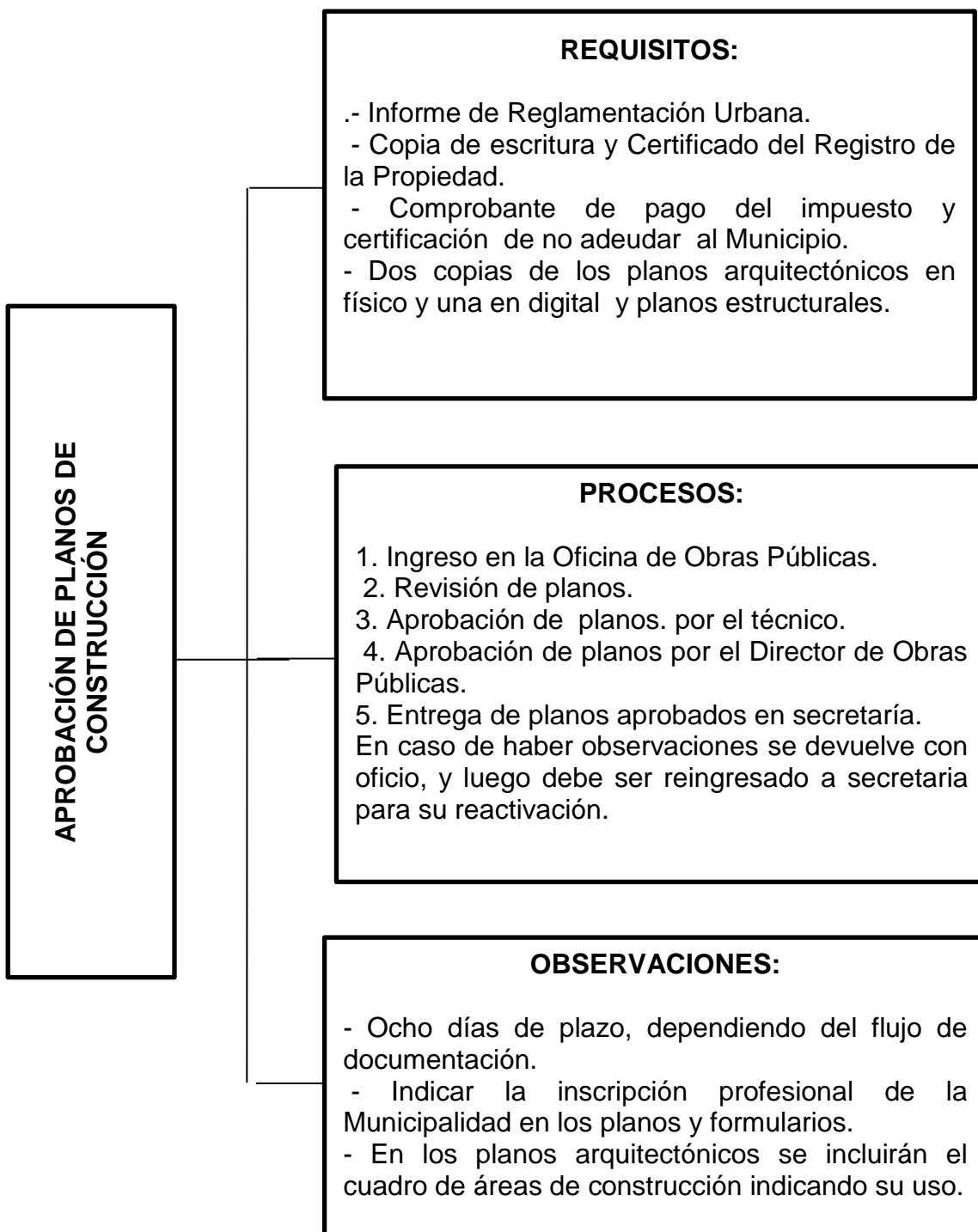
## PROCESO N° 20. - EXPROPIACIONES.



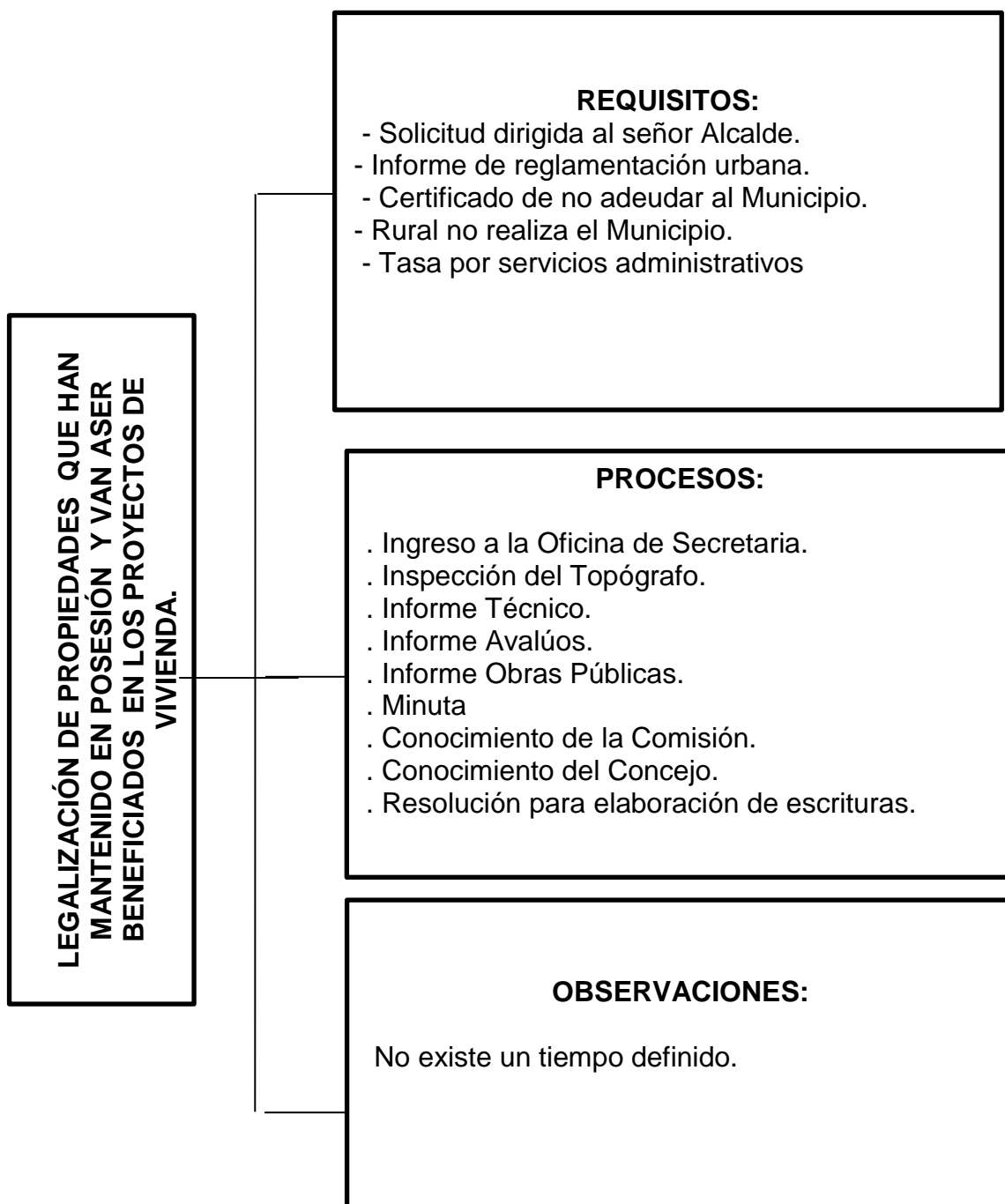
## PROCESO N° 21.- ACTUALIZACIÓN DE PLANOS.



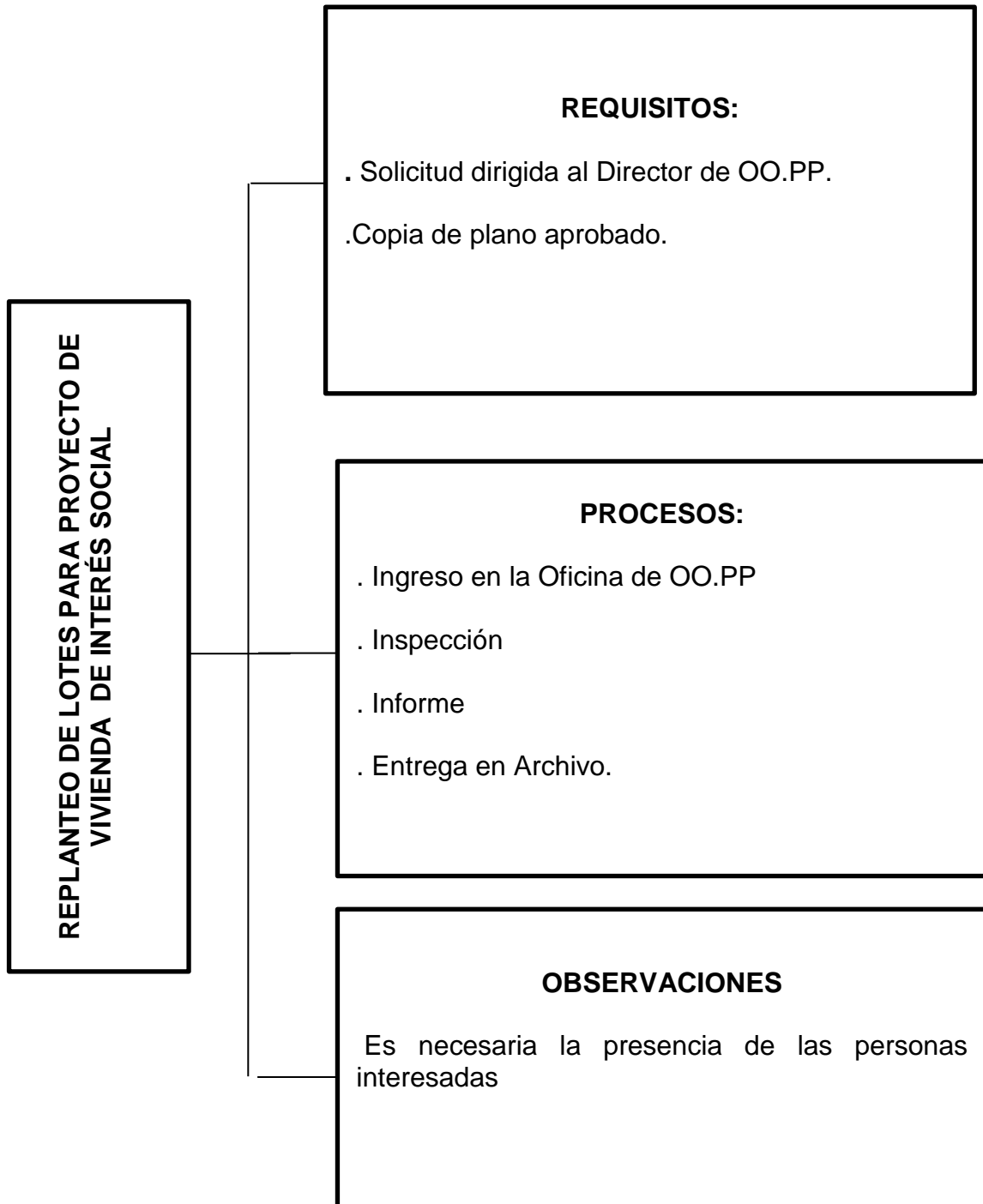
## PROCESO Nº 22 APROBACIÓN DE PLANOS DE CONSTRUCCIÓN



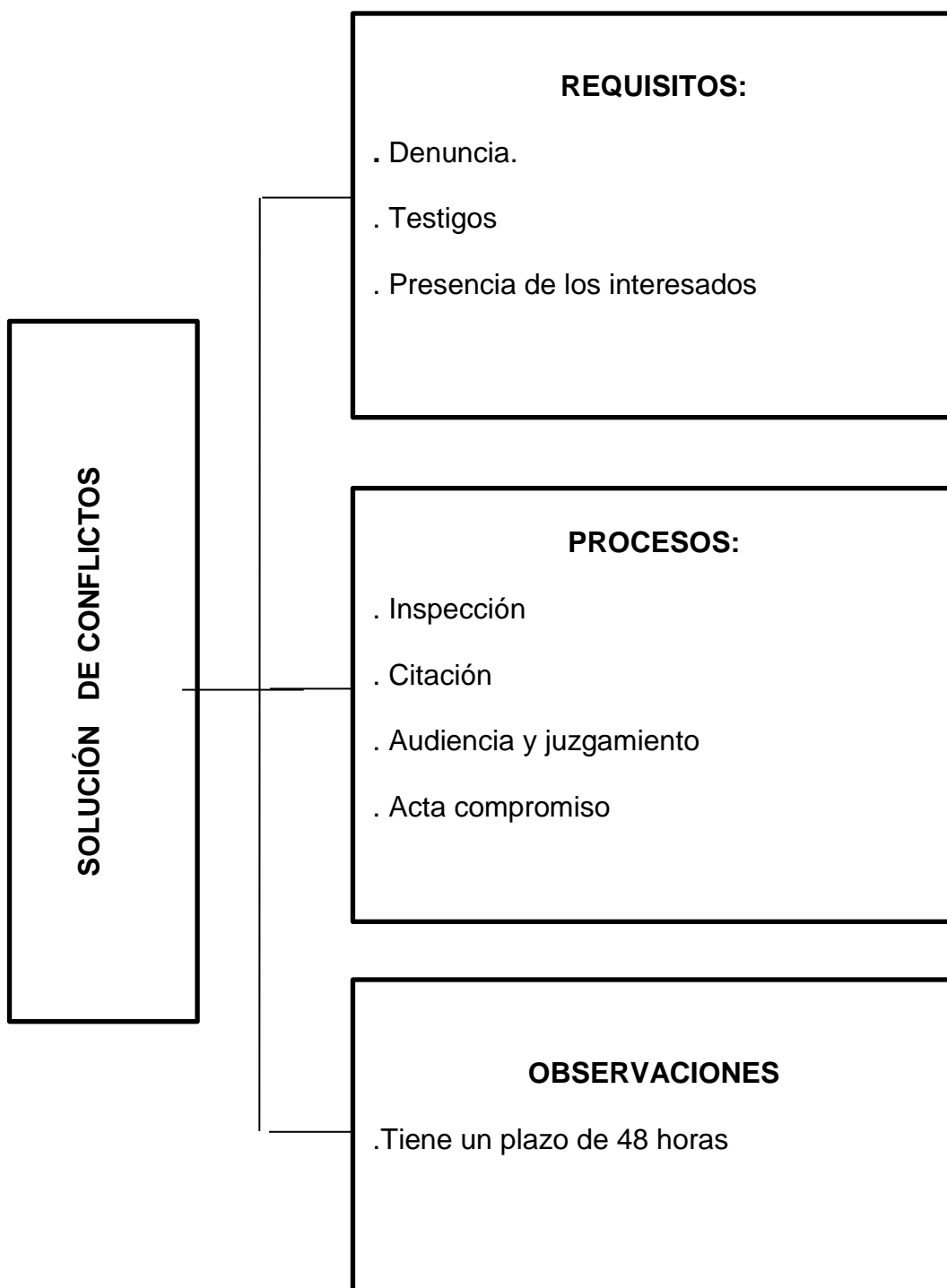
**PROCESO N° 23.- LEGALIZACIÓN DE PROPIEDADES QUE HAN MANTENIDO EN POSESIÓN Y VAN A SER BENEFICIADOS EN LOS PROYECTOS DE VIVIENDA.**



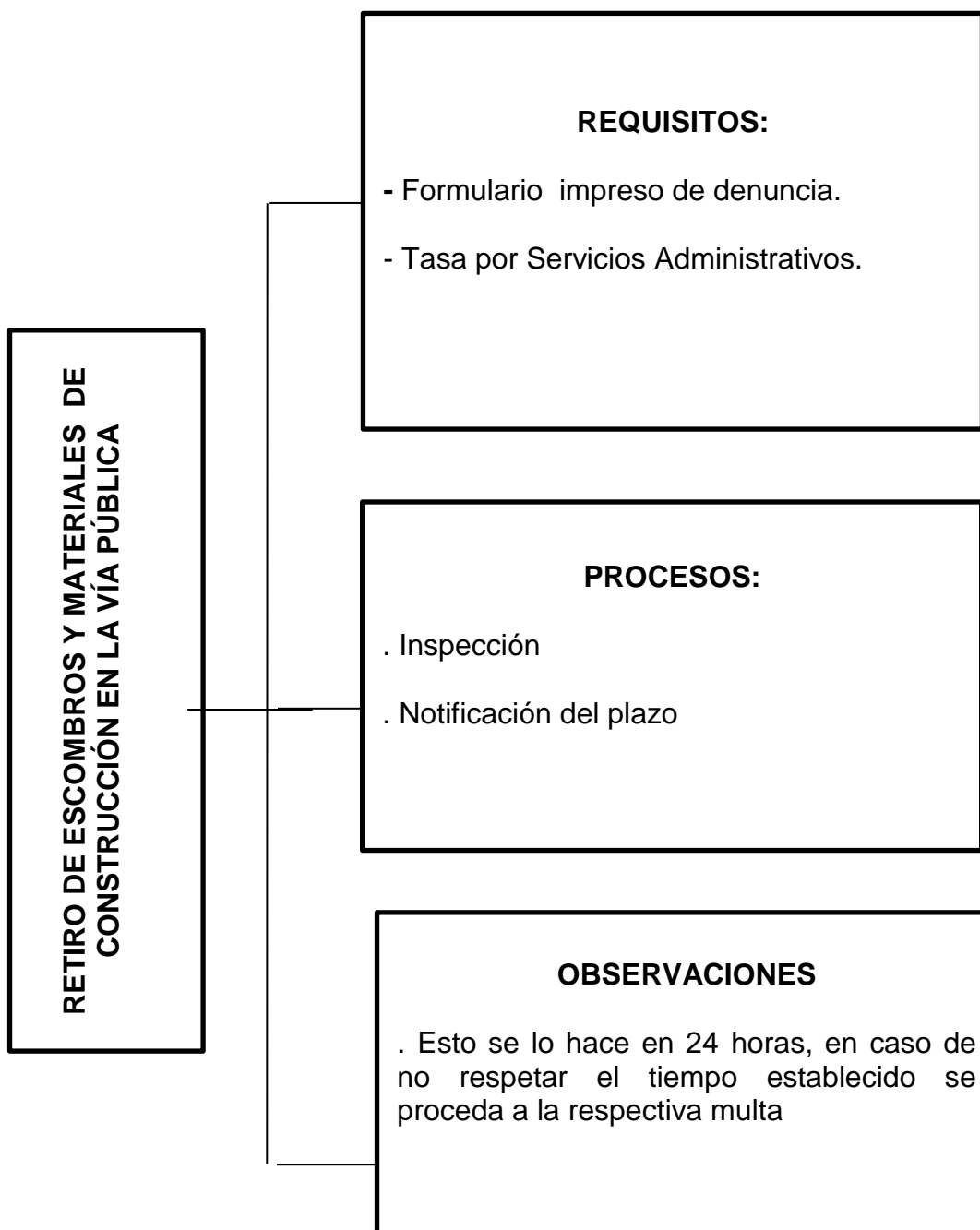
**PROCESO Nº 24.- REPLANTEO DE LOTES PARA PROYECTO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL.**



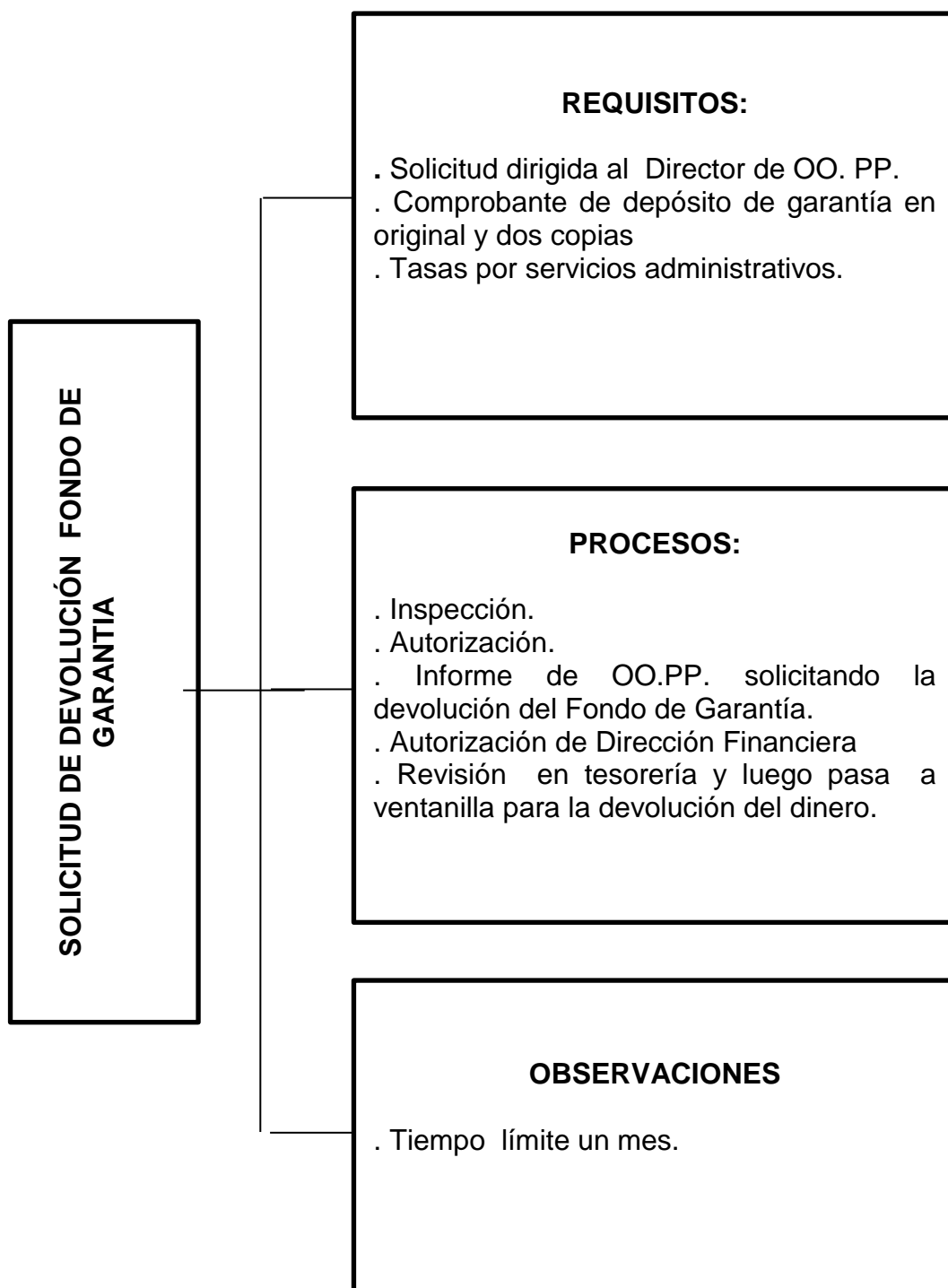
## PROCESO Nº 25.- SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



**PROCESO N° 26.- RETIRO DE ESCOMBROS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN LA VÍA PÚBLICA.**

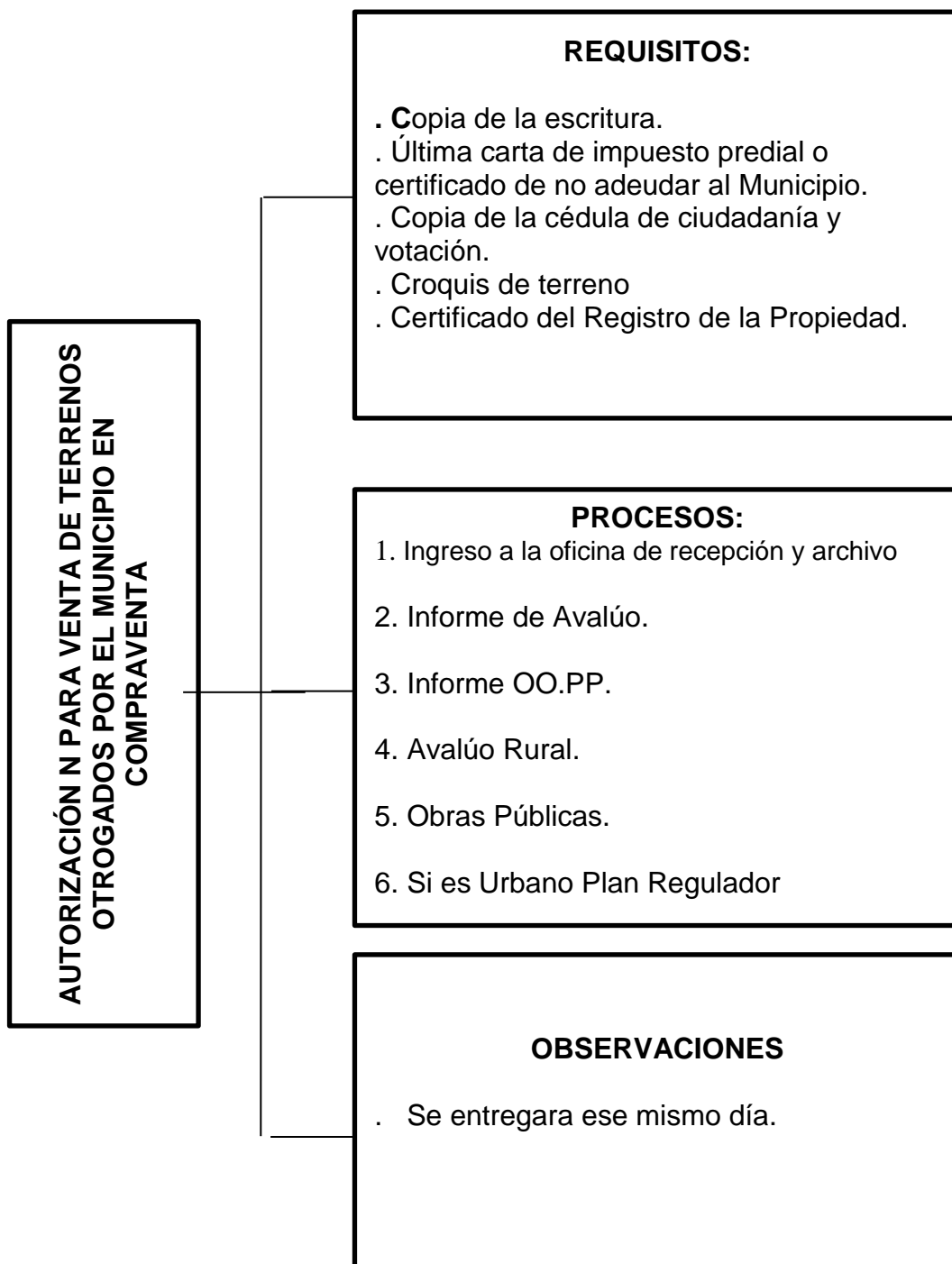


**PROCESO Nº 27.- SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN FONDO DE GARANTÍA.**

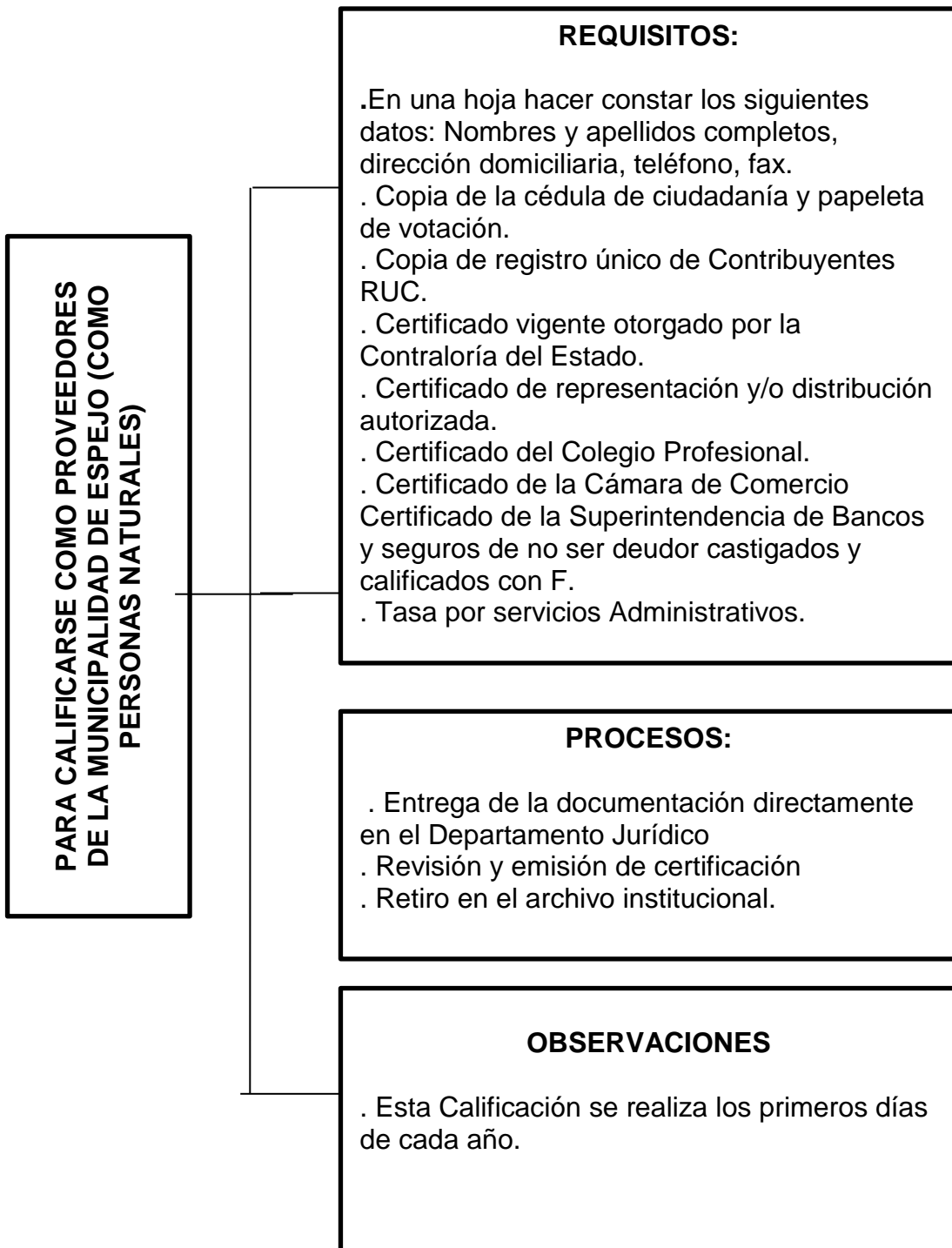




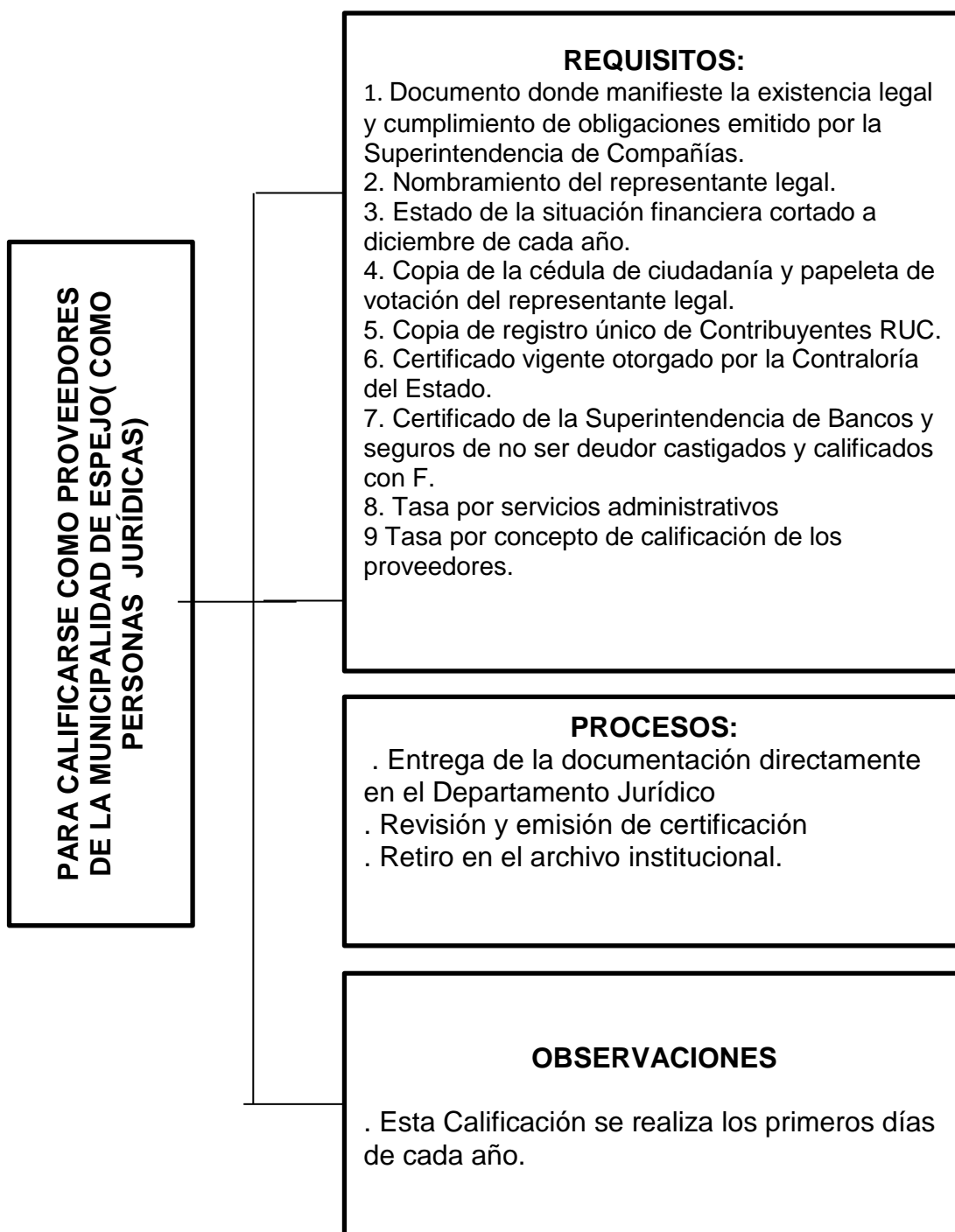
**PROCESO Nº 28.- AUTORIZACIÓN PARA VENTAS DE TERRENOS OTORGADOS POR EL MUNICIPIO EN COMPRAVENTA.**



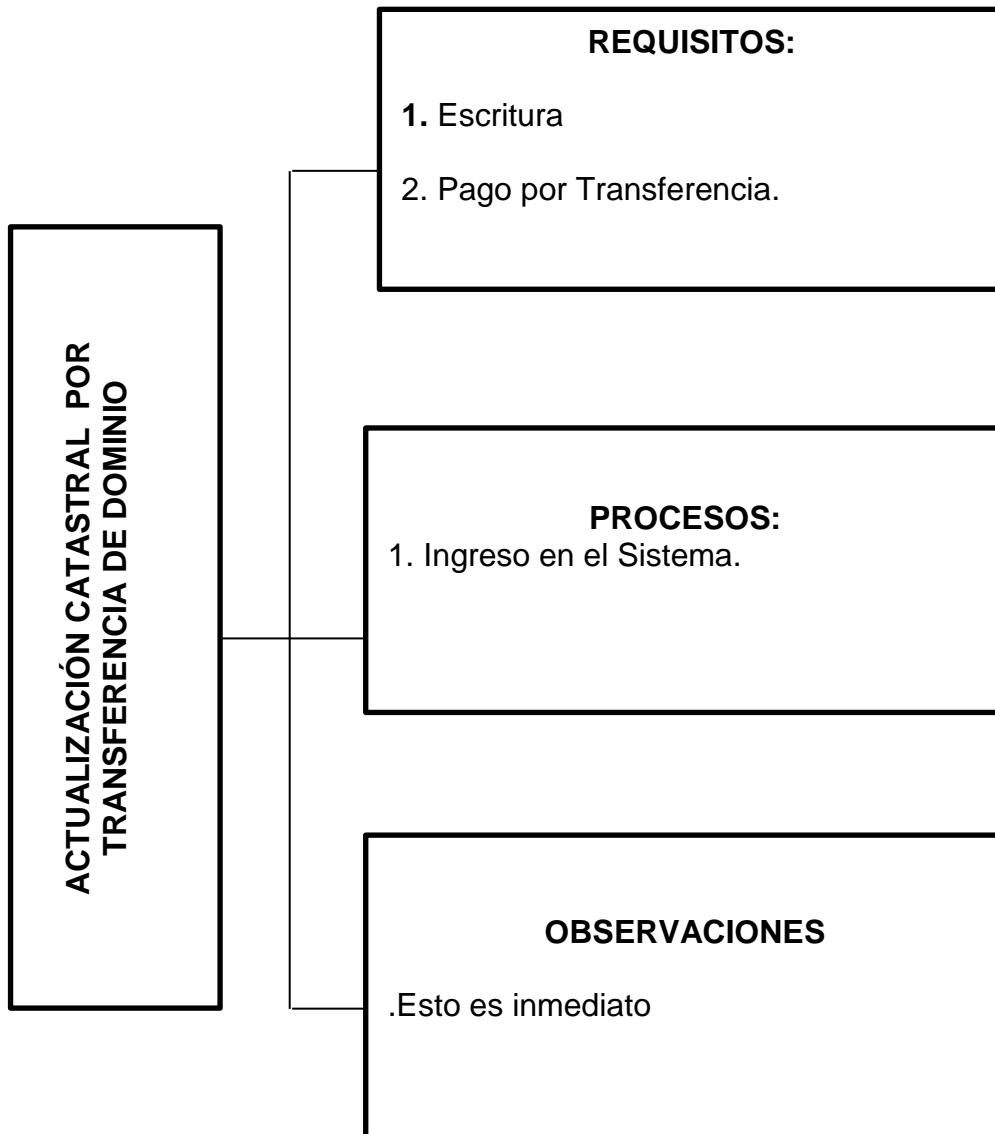
**PROCESO Nº 29.- PARA CALIFICARSE COMO PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE ESPEJO (COMO PERSONAS NATURALES).**



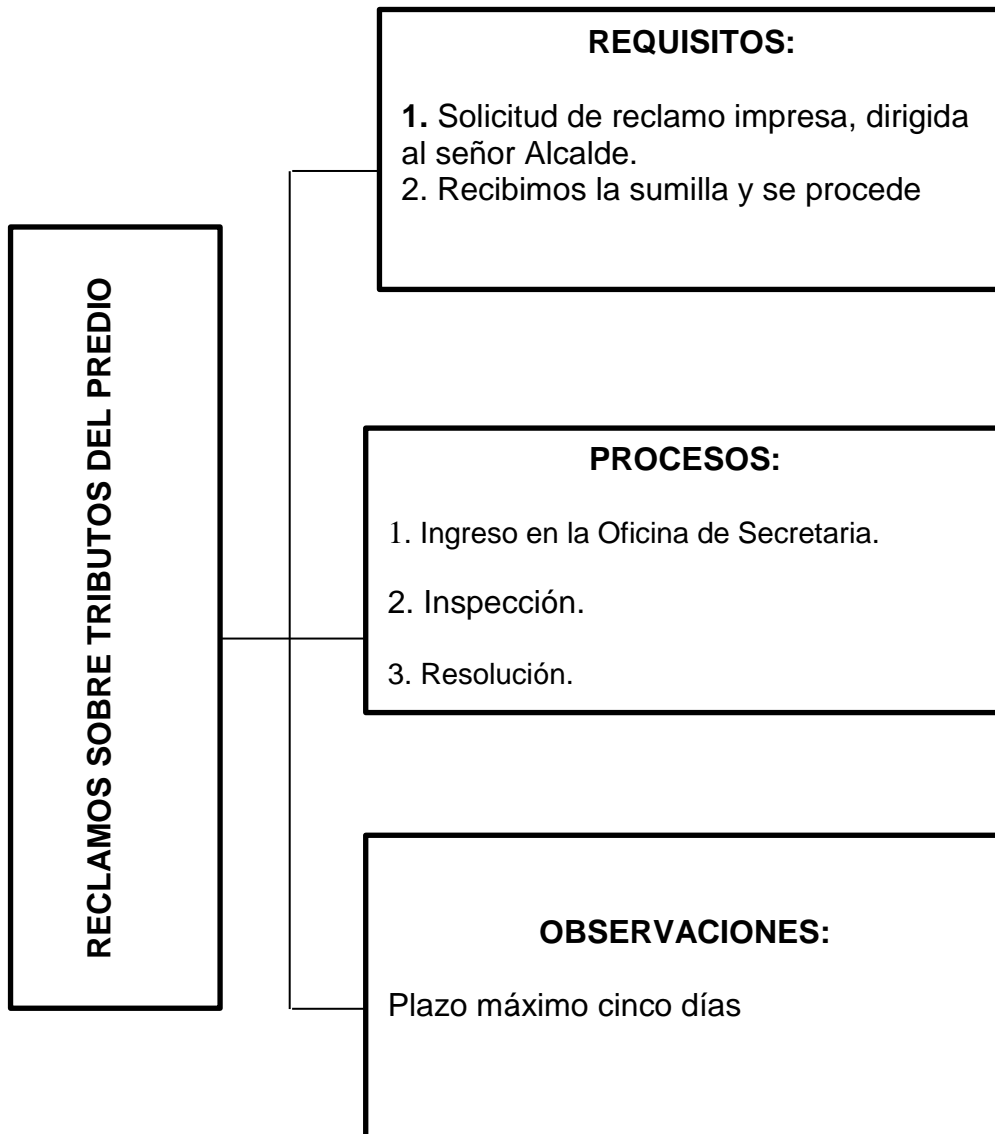
**PROCESO Nº 30.- PARA CALIFICARSE COMO PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD (COMO PERSONAS JURÍDICAS)**



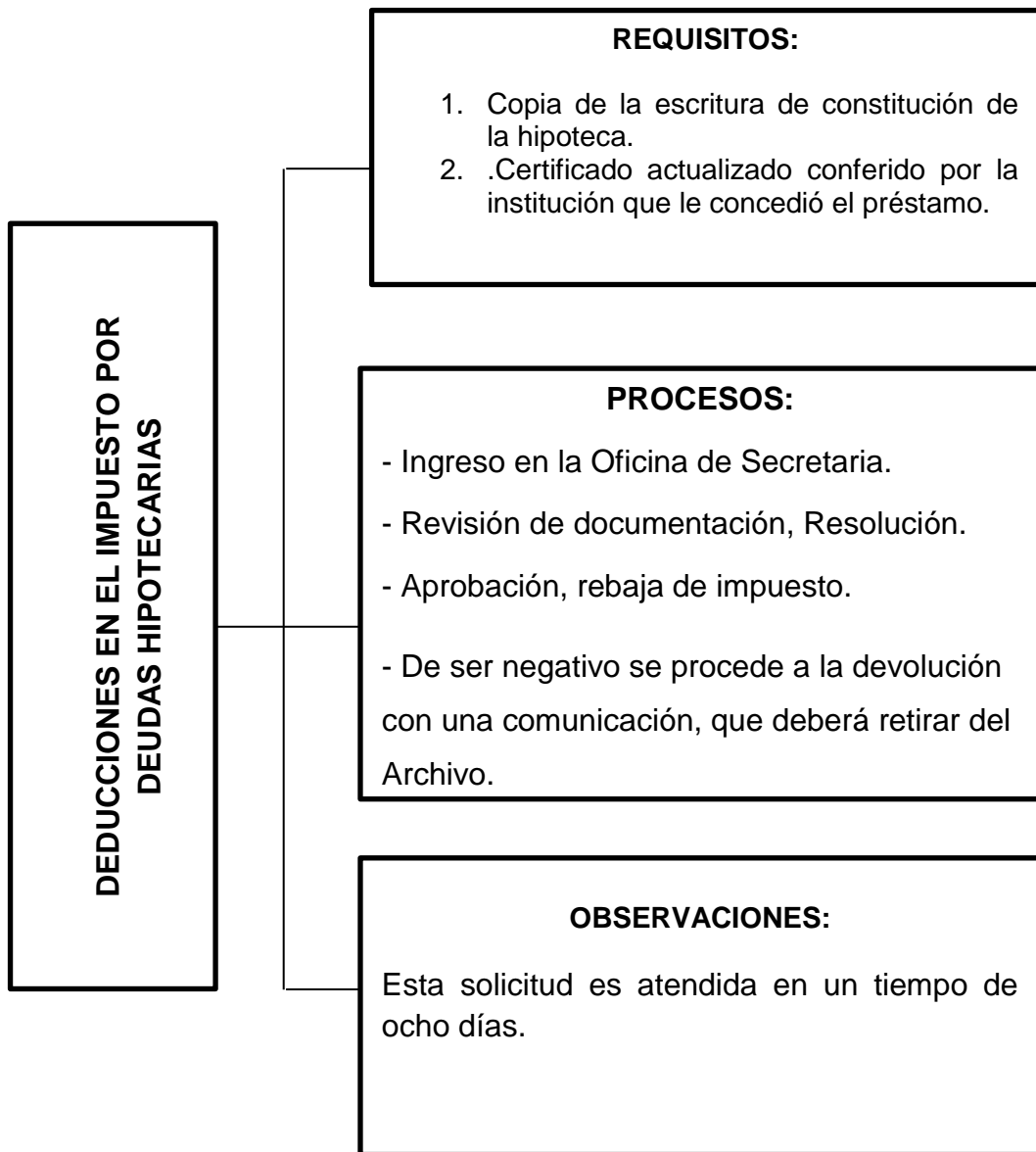
**PROCESO N° 31.- ACTUALIZACIÓN CATASTRAL POR TRANSPARENCIA DE DOMINIO.**



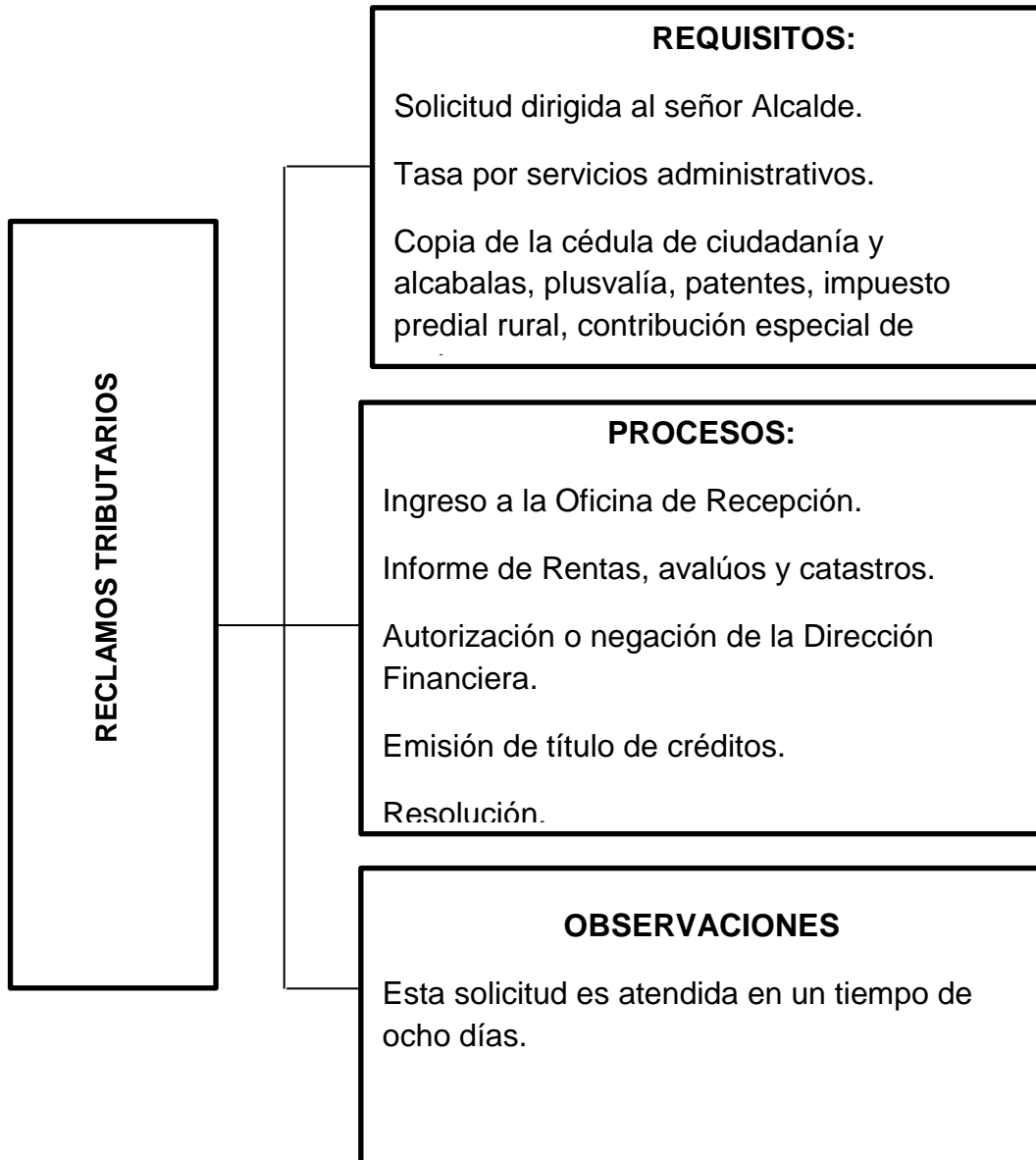
**PROCESO N° 32.- RECLAMOS SOBRE TRIBUTOS DEL PREDIO.**



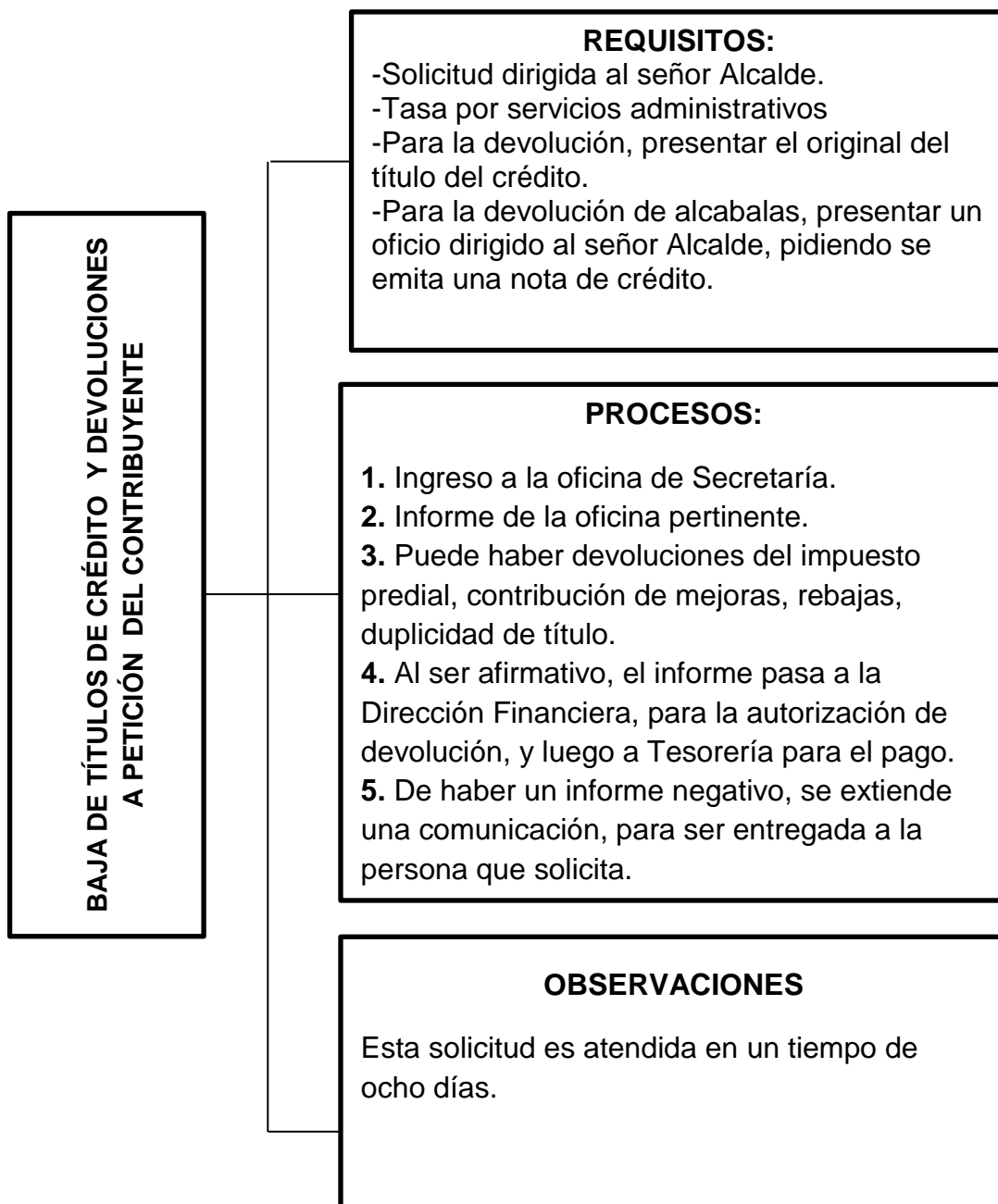
**PROCESO Nº 33.- DEDUCCIONES EN EL IMPUESTO POR DEUDAS HIPOTECARIAS.**



## PROCESO N° 34.- RECLAMOS TRIBUTARIOS.

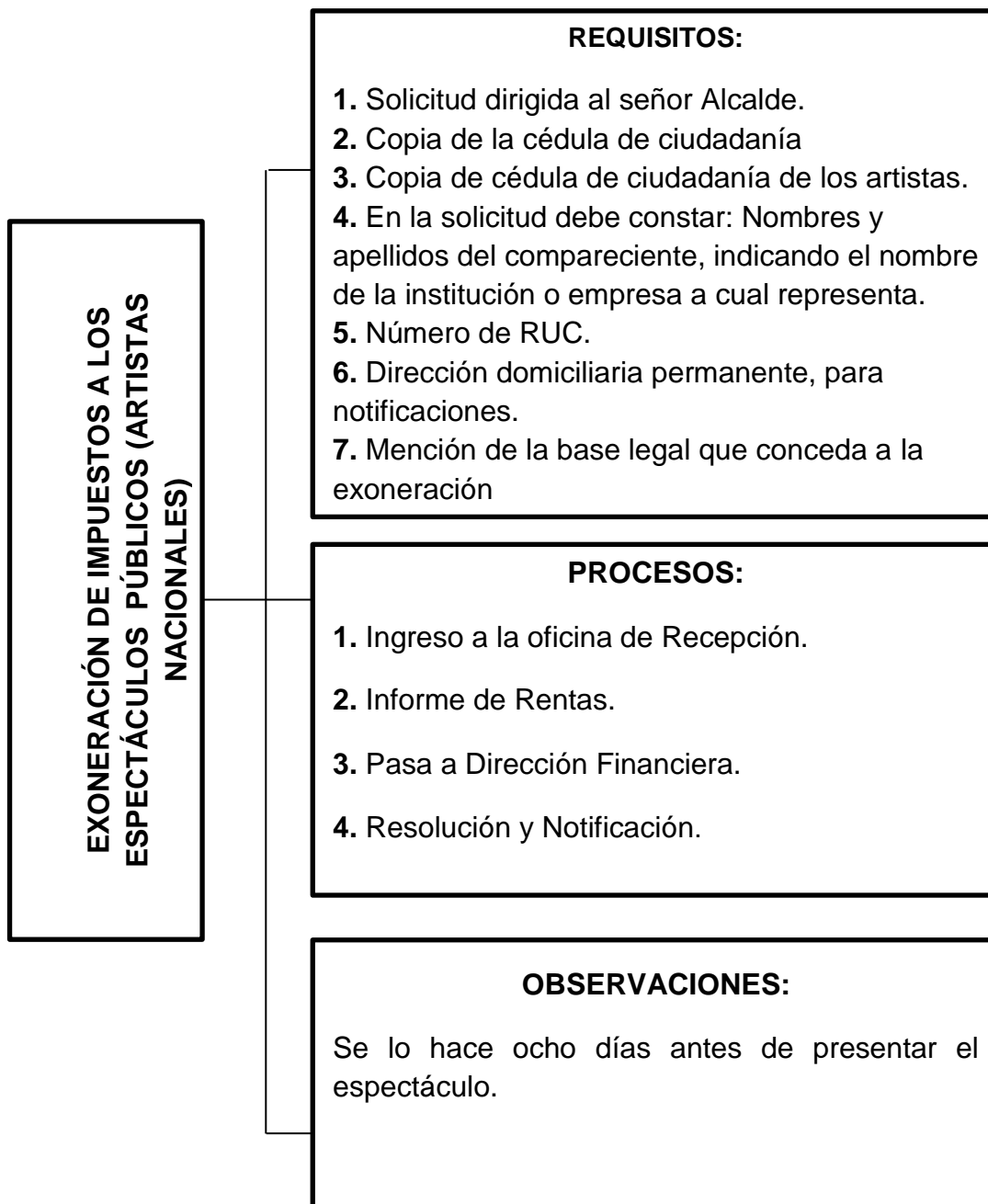


**PROCESO N° 35.- BAJA DE TÍTULOS DE CRÉDITO Y DEVOLUCIONES A PETICIÓN DEL CONTRIBUYENTE.**

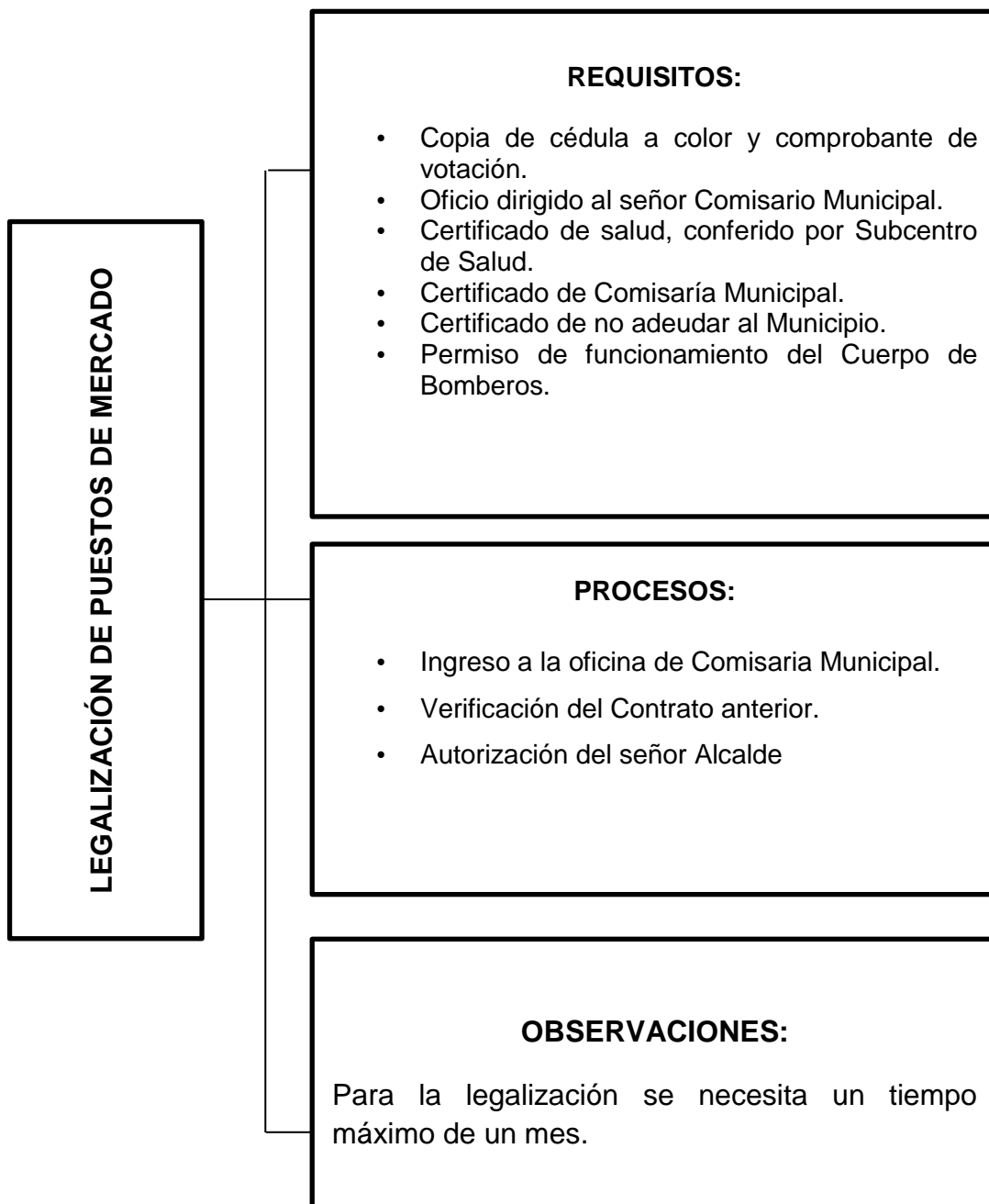




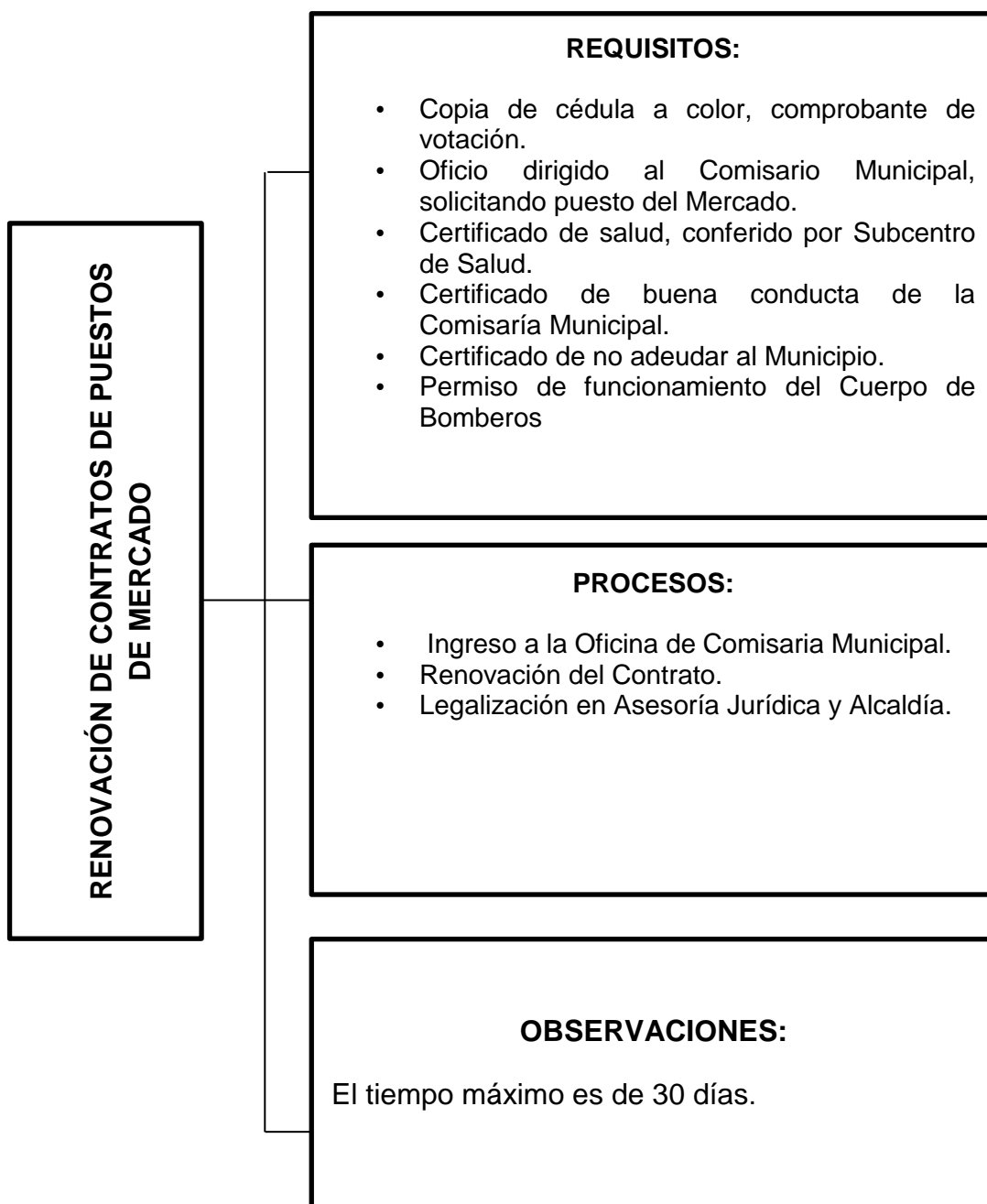
**PROCESO N° 36.- EXONERACIÓN DE IMPUESTOS A LOS ESPECTÁCULOS PÚBLICOS (ARTISTAS NACIONALES).**



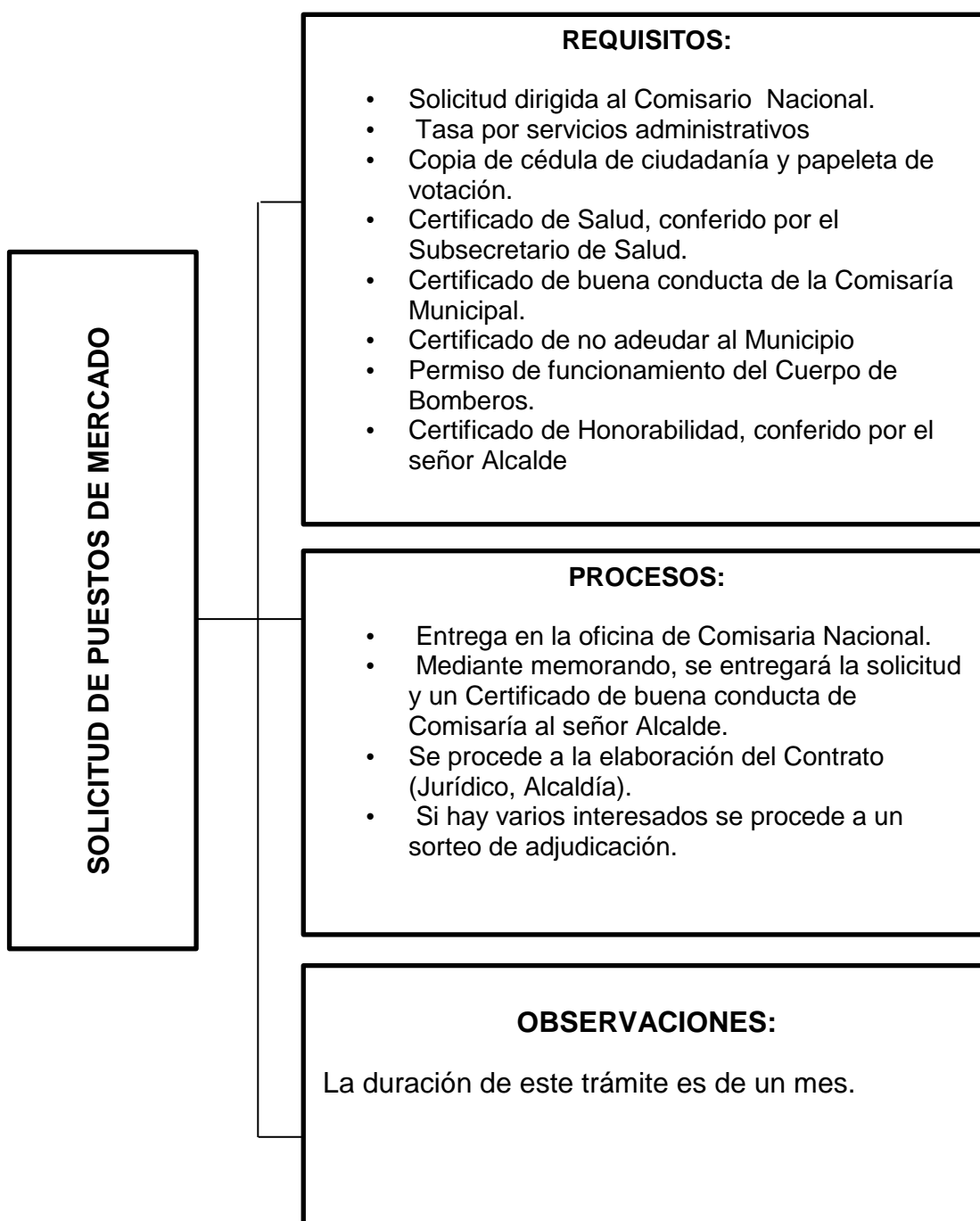
## PROCESO N° 37.- LEGALIZACIÓN DE PUESTOS DE MERCADO.



## PROCESO N° 38. RENOVACIÓN DE CONTRATOS DE PUESTOS EN MERCADOS.



## PROCESO N° 39.- SOLICITUD DE PUESTOS DE MERCADOS.



## **6.10 IMPACTO**

La presente investigación es de carácter social, ya que se benefició toda la ciudadanía del Cantón Espejo, al momento de realizar cualquier trámite tendrán las facilidades necesarias tanto el usuario como el empleador para el despacho de documentación, evitando así pérdida de tiempo y a la vez brindando una atención de calidad.

Ante la relación que existe entre el Organismo Municipal y los usuarios en general, la investigación tiene un fuerte impacto social, ya que la población en general busca satisfacer sus necesidades de la mejor manera y en el menor tiempo posible, para lo cual contamos con la presente guía computarizada de procesos la misma que ayudó a localizar con agilidad los trámites que la ciudadanía realice.

Con esta propuesta fomentamos el trabajo en equipo, mejorando las relaciones interpersonales, y sobre todo se solucionara los problemas que tienen tanto los usuarios como empleadores al momento de despachar trámites, dando como resultado una buena imagen institucional y un desempeño laboral óptimo.

La presente guía computarizada sirvió como instrumento de orientación y capacitación tanto para los funcionarios y secretarías de la Municipalidad.

## **6.11 DIFUSIÓN**

La investigación se socializó mediante talleres de capacitación en coordinación con la Unidad de Desarrollo Institucional, tanto a funcionarios como a secretarías de la municipalidad, quedando satisfechos con los conocimientos teóricos como prácticos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alberch Fugueras Ramón, Cruz Mundet José Ramón (1999) *¡Archívese! Los Documentos del Poder. El Poder de los Documentos.* : Edición Ilustrada
- Albertch Fugueras (2003). *Los archivos entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento.* Barcelona, España: Editorial UOC.
- Bravo, Juan (2008). *Gestión de procesos.* Santiago de Chile: Editorial Evolución
- Casa de Berran Alicia (2003). *Gestión de Documentos del Sector Público desde una perspectiva archivística, Organización y Control de Documentos Administrativos.* Uruguay: Edición Universidad de la República.
- Chiavenato Idalberto (1993). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial,* México: McGraw-Hill.
- Contraloría General de la República (2011). *Manual de Procedimientos de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia.*
- De la Calle Velazco, San Román Manuel Redero (2006) .*Guerra Civil Documentos y Memoria.* España: Edición Universidad de Salamanca.
- France Houlard Marie (2005). *Como ser una secretaria eficaz: los secretos para su eficiencia.* Buenos Aires: Editorial Gránica S.A
- Gamboa Sebastián (2009). *Manual de Procedimientos.*

- Gonzáles Castrillo Ricardo (2002). *Oposiciones a Bibliotecas y Archivos*. Madrid: Editorial Complutense, S.A.
- Gutiérrez Zepeda Nicolás (2004). *Teoría y Práctica Archivística IV*. México: Editorial Universidad Nacional Autónoma de México.
- Heredia Herrera (2007). *¿Qué es un Archivo?*. Editorial: TREA
- Heredia Herrera Antonia (1991). *Archivística General Teoría y Práctica*. Sevilla:
- Kenneth E. Kendall, Julie (2005). *Análisis y Diseño de Sistemas*. México: Edición en Español.
- Lair Ribeiro (2001). *Generar Beneficios*. Editorial Empresa Activa.
- Londoño Mateus, María Claudia (2004). *Guía para la Secretaria Ejecutiva*. Madrid, España: Editorial Fundación Confemetal.
- Lorino, Philippe (1993). *El Control de Gestión Estratégico*. Barcelona, España: Maracombo S.A.
- Otlet Paúl (1934). *El Tratado de Documentación*. Bruselas, Ediciones: Mundaneum.
- Pallares Zoilo, Romero Diego y Herrera Manuel (2005). *Hacer Empresa: Un Reto*, Fondo Editorial Nueva Empresa
- Parera Pascual Cristina (2006). *Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa*. Madrid: Editorial Fundación Confemetal.
- Parera Pascual Cristina (2005). *Manual de Perfeccionamiento para Secretarías*. Madrid, España: Editorial Fundación Confemetal.

- Pené, Mónica G; Bergaglio, Carolina (2009). *Recomendaciones básicas para la conservación de documentos*. Buenos Aires: Editorial Universitario Ramón Areces.
- Pescador del Loyo María del Carmen (1988). *El archivo: Instalación y Conservación*. Madrid: Editorial Norma, S.A.
- Rubio Hernández Alfonso (2007). *Modelos para la Elaboración de Proyectos Archivísticos*. Cali, Colombia: Editorial Universidad del Valle.
- Sebastián Gamboa (2009). *Manual de Procedimientos*.
- Xifra Triadu Jordi (2010). *Relaciones Públicas Empresa y Sociedad*. Barcelona: Editorial UOC.



## LINCOGRAFÍA

- [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
- [www.definiciones.com](http://www.definiciones.com)
- [www.municipiospejo.gob.ec](http://www.municipiospejo.gob.ec)
- <http://www.mundoarchivistico.com/>

# ANEXOS

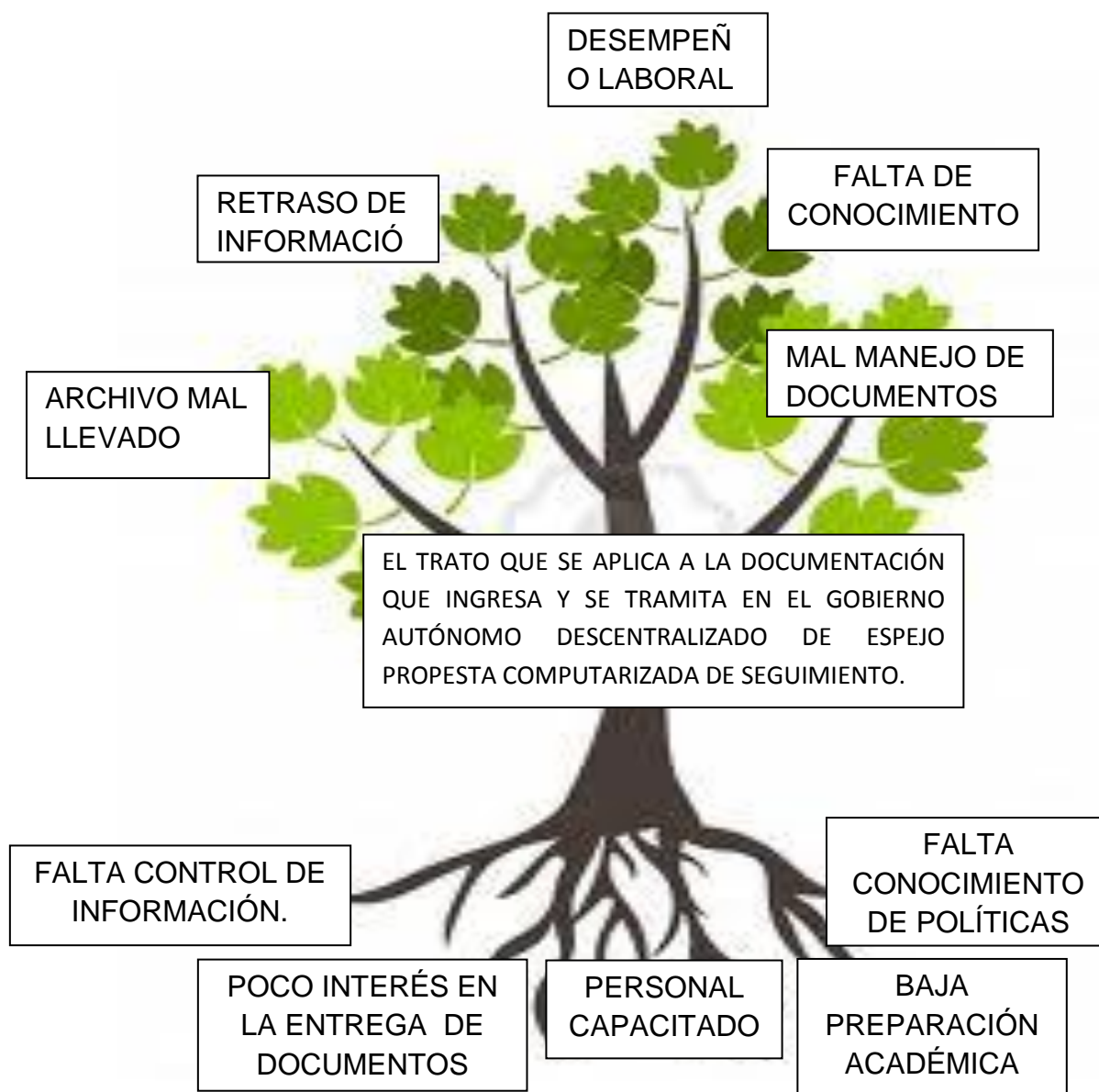
## ANEXO 1: MATRIZ DE COHERENCIA

### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### OBJETIVO GENERAL

<p><b>Tema:</b> El trato que aplica a la documentación que ingresa y se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo Propuesta Computarizada de Seguimiento.</p>	<p>Determinar cuál es el trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo</p>
<p style="text-align: center;"><b>SUBPROBLEMAS INTERROGANTES</b></p> <p>1. ¿ Es necesario un análisis de la situación actual sobre el trato que se aplica a la documentación que se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo?</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Diagnosticar la situación actual del trato que se aplica a la documentación que ingresa y se tramita en el Municipio de Espejo.</p>
<p>2. ¿Cuáles son las situaciones anómalas que se presentan en la tramitación de la documentación?</p>	<p>2. Establecer que situaciones se producen por el tratamiento inadecuado que se aplica a la documentación que se tramita.</p>
<p>3. ¿Una guía de seguimiento a la tramitación mejorará las condiciones de agilidad y rapidez en esta actividad?</p>	<p>3. Diseñar una guía sobre el ingreso y seguimiento que se aplica a la documentación que se tramita en Municipio de Espejo.</p>
<p>4.- ¿La socialización de la guía computarizada optimizará en conocimientos al personal administrativo de la institución?</p>	<p>4. Socializar la guía a los funcionarios y secretarías del Municipio de Espejo.</p>

## ANEXO 2: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



### ANEXO 3: MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
1.- Trato a la Documentación	Esta documentación generada en el ámbito de una empresa presenta unas características peculiares que obligan a un tratamiento documental y de esta forma agilizar la recuperación de la información para conservación y a su vez utilizarla como fuente de investigación histórica.	Ingreso Trámites	Rapidez Organización Conservación (protección) Agilidad en el despacho Protege la información Atención al usuario
2.- Seguimiento	Es un proceso que comprende la recolección y el análisis de datos para comprobar que el programa cumpla los objetivos.	Procesos	Claridad en los pasos y etapas Definidos los procesos Capacitación Ubicar la situación del trámite Guía de seguimiento

## ANEXO 4: ENCUESTA

### UNIVERSIDAD “TÉCNICA DEL NORTE”

#### FECYT

#### CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

#### ENCUESTA A FUNCIONARIOS Y SECRETARIAS

Señor:

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, a través de los estudiantes del Octavo Secretariado Ejecutivo, ha iniciado el proceso de Autoevaluación Institucional como parte de la política de mejoramiento de la calidad del proceso que se realiza al momento de ingresar y dar seguimiento a la documentación que se tramita en el GAD de Espejo. Sus opiniones servirán para valorar y analizar el desarrollo de esta área.

Le agradecemos se digne contestar el cuestionario consignando una X en el casillero de su preferencia.

1. ¿Se puede ubicar rápidamente la situación en que se encuentra el trámite?

Siempre	Casi Siempre	Rara vez	Nunca

2. ¿Se encuentra bien organizado el archivo?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca	No conoce

3. ¿Los documentos archivados en el Municipio de Espejo tiene una buena conservación?

Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente

4. ¿Al momento de despachar un documento usted lo hace con eficiencia?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

5. ¿Cree que está protegida la información en el archivo?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

6. ¿Utiliza estrategias organizativas para el manejo del archivo?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

7. ¿Están determinados con claridad los pasos y etapas para la tramitación de documentos?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

8. ¿Conoce Ud. Si la documentación que ingresa al Municipio de Espejo tiene un proceso establecido?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

9. ¿Le gustaría capacitarse en el archivo y seguimiento de los documentos que ingresan al Municipio de Espejo?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

10. ¿Tiene Ud. dificultad al momento de localizar un documento en el archivo del Municipio de Espejo?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

11. ¿Cree necesario que se aplique una guía de seguimiento a la tramitación de la documentación?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca



## ANEXO 5: FOTOGRAFÍAS



Lic. Klever Andrade (Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo)  
Srtas: Ana Cristina Ortega, Natalia Quilca (Estudiantes de la UTN)  
Arq. Armando Onofre (Funcionario de la Institución)



Desorganización Documental.



Lic. Klever Andrade (Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo)  
Srtas: Ana Cristina Ortega, Natalia Quilca (Estudiantes de la UTN)

Entrega de la Certificación de haber realizado las encuestas a los funcionarios y secretarias.



Srtas: Ana Cristina Ortega, Natalia Quilca (Estudiantes de la UTN)  
Implementación del Sistema en los equipos de computación de los departamentos municipales.



Srtas: Ana Cristina Ortega, Natalia Quilca (Estudiantes de la UTN)  
Ing. Carlos Martínez (Departamento de Compras Públicas)

Implementación y manejo del sistema computarizado.



Sra. Fanny Revelo (secretaria del departamento de Rentas)  
Srtas.: Ana Cristina Ortega (Estudiantes de la UTN)

Implementación y manejo del sistema computarizado.



Ing. Denise Loaiza (Directora del departamento de Finanzas)  
Srtas.: Ana Cristina Ortega, Natalia Quilca.(Estudiantes de la UTN)

Implementación y manejo del sistema computarizado.



Srtas.: Ana Cristina Ortega, Natalia Quilca (Estudiantes de la UTN)  
Ing. Víctor Benavides (Departamento de Obras Públicas)

Implementación y manejo del sistema computarizado.



Srtas.: Ana Cristina Ortega, Natalia Quilca (Estudiantes de la UTN)  
Sra. Marlene Garrido (Departamento de Rentas)

Tramitación documental y funcionamiento del sistema.



Desorganización documental.



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	040144748-7		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Ortega Caicedo Ana Cristina		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Mira		
<b>EMAIL:</b>	anitacris85@hotmail.es		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062280164	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0967187091

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“EL TRATO QUE SE APLICA A LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA Y SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ESPEJO PROPUESTA COMPUTARIZADA DE SEGUIMIENTO”
<b>AUTOR (ES):</b>	Ortega Caicedo Ana Cristina Quilca Erazo Natalia Elizabeth
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2014-05-05
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Msc. Paúl Andrade



## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Ortega Caicedo Ana Cristina, con cédula de identidad Nro. 040144748-7, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor 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 que es el titular del derecho patrimonial, 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, a los 12 días del mes de Junio del 2014

EL AUTOR:

(Firma)   
Nombre: **Ortega Caicedo Ana Cristina**  
C.I.: 040144748-7

ACEPTACIÓN:

(Firma)   
Nombre: **Ing. Betty Chávez**  
Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, ORTEGA CAICEDO ANA CRISTINA, con cédula de identidad Nro. 040144748-7, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: "EL TRATO QUE SE APLICA A LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA Y SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ESPEJO PROPUESTA COMPUTARIZADA DE SEGUIMIENTO", que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: Ortega Caicedo Ana Cristina

C.I.: 040144748-7

Ibarra, a los 12 días del mes de Junio del 2014



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	040160907-8		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Quilca Erazo Natalia Elizabeth		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Mira		
<b>EMAIL:</b>	crisskikis28@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062927408	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0989622115

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“EL TRATO QUE SE APLICA A LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA Y SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ESPEJO PROPUESTA COMPUTARIZADA DE SEGUIMIENTO”
<b>AUTOR (ES):</b>	Ortega Caicedo Ana Cristina Quilca Erazo Natalia Elizabeth
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2014-05-05
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Msc. Paúl Andrade

## 5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Quilca Erazo Natalia Elizabeth, con cédula de identidad Nro. 040160907-8, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 6. CONSTANCIAS

El autor 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 que es el titular del derecho patrimonial, 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, a los 12 días del mes de Junio del 2014

**EL AUTOR:**



(Firma).....

Nombre: **Quilca Erazo Natalia Elizabeth**

C.I.: 040160907-8

**ACEPTACIÓN:**



(Firma).....

Nombre: **Ing. Betty Chávez**

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, QUILCA ERAZO NATALIA ELIZABETH, con cédula de identidad Nro. 040160907-8, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: "EL TRATO QUE SE APLICA A LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA Y SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ESPEJO PROPUESTA COMPUTARIZADA DE SEGUIMIENTO", que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: Quilca Erazo Natalia Elizabeth

C.I.: 040160907-8

Ibarra, a los 12 días del mes de Junio del 2014