



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

TEMA

“ESTUDIO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO FÍSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE ANGOCHAGUA, LA ESPERANZA Y SAN ANTONIO DEL CANTÓN IBARRA, EN EL AÑO 2016-2017”

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

AUTORA: Emerita Mireya Casco Quilca

DIRECTOR: Msc. Fausto Villena

Ibarra, 2017

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 este Trabajo de Grado titulado: **“ESTUDIO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO FÍSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE ANGOCHAGUA, LA ESPERANZA Y SAN ANTONIO DEL CANTÓN IBARRA EN EL AÑO 2016-2017”** de la egresada: Emerita Mireya Casco Quilca, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español. Al 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 puedo certificar por ser justo y legal.

Cordialmente,



Msc. Fausto Villena

100215454-8

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Emerita Mireya Casco Quilca, con cédula de identidad N°. 100388927-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; y que éste no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual, Reglamentos y Normativa vigente de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, 03 de agosto 2017

Srta. Emerita Mireya Casco Quilca

C.I: 100388927-4

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico a mis padres y hermano quienes son la parte fundamental de mi vida, de ellos aprendí que para conseguir algo debo trabajar fuerte y ser persistente, sin dejarme vencer por los obstáculos que se presenten; su apoyo incondicional me ha permitido cumplir con uno de mis objetivos.

A Dios por haberme dado la Fe, paciencia y sabiduría para no decaer y terminar con éxito la investigación, una fuerza interna que fue la clave para sentirme firme y motivada en toda la trayectoria de profesionalización.

Emerita C.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por conservarme con vida y salud, esta bendición impulsa mi caminar para cumplir todo lo propuesto, me siento profundamente bendecida por haberme dado la vida, este don es la fuente de guía y fortaleza para continuar y vencer los obstáculos.

Mi profundo agradecimiento a mis padres por darme el apoyo moral y económico en todos estos años de especialización, ellos son ejemplo de lucha y esfuerzo constante en el logro de esta titulación, gratitud a mi hermano por estar en las buenas y malas él, con su entusiasmo y carisma me motiva a ser mejor cada día y lograr lo anhelado.

Un agradecimiento especial a la Universidad Técnica del Norte por haberme formado ética y profesionalmente, los conocimientos adquiridos en esta prestigiosa universidad son herramientas que me permiten ser un profesional capaz de aportar al cambio de las empresas.

Mi profunda gratitud al personal administrativo y funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio quienes colaboraron en todo el desarrollo de este trabajo de investigación.

A mi tutor por haber impartido todos sus conocimientos para el desarrollo de la investigación y así finalizar con éxito el objetivo propuesto.

Emerita C.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN.....	xi
SUMMARY	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPITULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Fundamentaciones.....	1
1.1.1 Fundamentación legal	1
1.1.2 Fundamentación teórica	2
1.1.3 Fundamentación sociológica.....	3
1.1.4 Documento	3
1.1.4.1 Gestión de documentos	4
1.1.4.2 Importancia de los documentos.....	5
1.1.4.3 Fases de los documentos	7
1.1.4.4 Características de los documentos de archivo.....	8
1.1.4.5 Valor de un documento	9
1.1.4.6 Valoración y selección	10
1.1.4.7 Edad de los documentos.....	11
1.1.5 Archivo.....	12
1.1.5.1 Finalidad de los archivos.....	12
1.1.5.2 Tipos de archivo	13
1.1.5.3 Sistema de clasificación de archivo	14
1.1.5.4 Factores que influyen en la selección del sistema de archivo	15
1.1.5.5 Procesos de archivo.....	16
1.1.6 Usuarios	17
1.1.6.1 Componentes de la calidad en el servicio al cliente.....	17

1.1.6.3 Proceso de atención al usuario	20
1.1.6.5 Servicio	21
1.1.6.5.1 La estrategia del servicio.....	23
CAPITULO II	26
2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.1 Tipos de investigación	26
2.1.1 Investigación Bibliográfica	26
2.1.2 Investigación Descriptiva.....	26
2.1.3 Investigación de campo.....	27
2.1.4 Investigación Propositiva.....	27
2.2 Métodos de investigación.....	27
2.2.1 Método inductivo	27
2.2.2 Método deductivo	27
2.2.3 Método Estadístico.....	28
2.2.4 Método científico	28
2.3 Técnicas e instrumentos	28
2.3.1 Encuesta	28
2.3.2 Entrevista	28
2.4 Matriz de Relación	29
2.5 Población.....	30
2.6 Muestra.....	30
CAPITULO III	31
3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	31
3.1 Procesos	31
3.2 Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios de los GADS de Angochagua, La Esperanza y San Antonio del cantón Ibarra.	32
3.3 Resultado de la entrevista aplicada a las secretarías y presidentes de los GADS parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio.	42
CAPITULO IV	44
4 PROPUESTA ALTERNATIVA	44
4.2 Justificación e importancia.....	44
4.3 Fundamentación teórica	45
4.4 Objetivos	46
4.4.1 Objetivo general.....	46

4.4.2 Objetivos específicos	46
4.5 Ubicación sectorial y física	46
4.6 Desarrollo de la propuesta.....	47
4.7 Impactos	87
4.7.1 Impacto administrativo	87
4.7.2 Impacto educativo	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
Conclusiones	88
Recomendaciones.....	90
SECCIÓN DE REFERENCIA.....	92
Glosario:.....	92
Fuentes de información	94
ANEXOS	97
Anexo N° 1: Árbol de Problemas	97
Anexo N°2: Matriz de Consistencia.....	98
Anexo N°3: Encuesta aplicada a los usuarios de los GADS parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio.....	100
Anexo N° 4: Entrevista aplicada a los presidentes y secretarias de los GADS parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio.	102
Certificados	106
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO	117
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Necesidades y expectativas del usuario	19
Tabla N° 2: Matriz de Relación	29
Tabla N° 3: Cuadro de población.....	30
Tabla N° 4: Nivel de desenvolvimiento de la secretaria.....	32
Tabla N° 5: Organización de los archivos de los GADS	33
Tabla N° 6: Agilidad en la búsqueda de documentos	34
Tabla N° 7: Agilidad en la atención que brinda la secretaria	35
Tabla N° 8: Espacio físico destinado para los archivos	36
Tabla N° 9: Actitud y trato de la secretaria.....	37
Tabla N° 10: Tiempo en el que dan respuesta al documento.....	38
Tabla N° 11: Proceso para mejorar el servicio	39
Tabla N° 12: Alternativa de solución al trámite	40
Tabla N° 13: Elaboración de una guía	41
Tabla N° 14: Clasificación de documentos.....	61
Tabla N° 15: Registro de ingreso de correspondencia	66
Tabla N° 16: Registro de salida de correspondencia	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Nivel de desenvolvimiento de la secretaria.....	32
Gráfico N° 2: Organización de los archivos de los GADS.....	33
Gráfico N° 3: Agilidad en la búsqueda de documentos.....	34
Gráfico N° 4: Agilidad en la atención que brinda la secretaria	35
Gráfico N° 5: Espacio físico destinado para los archivos.....	36
Gráfico N° 6: Actitud y trato de la secretaria	37
Gráfico N° 7: Tiempo en el que dan respuesta al documento.....	38
Gráfico N° 8: Proceso para mejorar el servicio	39
Gráfico N° 9: Alternativa de solución al trámite	40
Gráfico N° 10: Archivos de gestión.....	50
Gráfico N° 11: Documentos públicos	51
Gráfico N° 12: Carpetas A-Z o biblioratos	54
Gráfico N° 13: Guías	55
Gráfico N° 14: Bandejas de escritorio	55
Gráfico N° 15: Clips de plástico	56
Gráfico N° 16: Etiquetas adhesiva	57
Gráfico N° 17: Muebles para la conservación de los archivos	58
Gráfico N° 18: Numeración cronológica en las carpetas.....	59
Gráfico N° 19: Clasificación de la correspondencia	60
Gráfico N° 20: Proceso de recepción de documentos.....	64
Gráfico N° 21: Búsqueda de información.....	71
Gráfico N° 22: Revisión de los documentos para transferir	73
Gráfico N° 23: Caja de archivo.....	77
Gráfico N° 24: Guantes para manejo de documentos.....	78
Gráfico N° 25: Mandil	79
Gráfico N° 26: Brocha para limpieza de documentos	79
Gráfico N° 27: Clasificación de los archivos.....	80
Gráfico N° 28: Etiquetado de documentos.....	84

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se estudió el proceso de gestión documental de los archivos en los GADS Parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio del cantón Ibarra, el objetivo fue determinar técnicas archivísticas para la conservación y buen manejo de los archivos, su finalidad fue garantizar la integridad de los documentos y la calidad del servicio; con esta investigación se contribuyó al mejoramiento de los procesos de valoración, recopilación y custodia de la documentación, para la cual se procedió a recopilar información de varias fuentes que permitieron profundizar mis conocimientos en la importancia de un archivo eficiente y eficaz, información que sustenta la investigación; para el estudio del problema se tomó como base la investigación descriptiva porque se analizó y describió las causas que afectan en la organización de los archivos, con la investigación de campo se logró conocer la situación del archivo en todos los procesos de selección, clasificación y organización de los expedientes; para la obtención de datos verídicos acerca del problema se aplicó la técnica de la encuesta y entrevista a la población seleccionada para conocer aspectos específicos que afectan en la atención al usuario, con estos datos se realizó el análisis e interpretación de los resultados que fueron significativos para el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación; en efecto se propuso una guía de procesos para la organización y conservación de los archivos que permitió optimizar recursos y facilitar al personal lineamientos básicos para una mejor administración documental.

PALABRAS CLAVES: ARCHIVO, SERVICIO, ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, DOCUMENTOS.

SUMMARY

This research documents the management process of the archives in the rural Parish GADS from Angochagua, La Esperanza and San Antonio of Ibarra, Ibarra canton, the objective was to determine some archival techniques for the conservation and good management of archives, the purpose was to ensure the integrity of the documents and the quality of the service. This research contributed for the improvement of the processes of valuation, collection and custody of documents, which information was collected from several sources, it allowed to deepen knowledge in the importance of an effective and efficient file, information that underpins the researching; to study the problem was based on a descriptive research because it analyzed and described the causes which affect the organization of the archives, the knowledge of the situation of the file in all the process of selection, classification and organization was obtained with the field investigation; to obtain true information about the problem, the survey technique and interview were applied to select the population to know specific aspects, which affect the attention to the user, with this data the analysis and interpretation of the results were obtained, they were significant for the development of conclusions and recommendations of the research; in fact, a process guide was proposed for the organization and conservation of the archives, they allowed to optimize resources providing to the personnel basic guidelines for a better document management.

KEYWORDS: DOCUMENTS, ORGANIZATION, CONSERVATION, ARCHIVE, SERVICE.



INTRODUCCIÓN

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Angochagua, la Esperanza y San Antonio del Cantón Ibarra son entidades cuya competencia es garantizar el desarrollo productivo, social y económico de los barrios y comunidades pertenecientes a estas parroquias. La investigación nace de la importancia que los documentos representan para las instituciones, estos contribuyen en la toma de decisiones acertadas y fundamentadas; sin embargo aún se cree que los documentos pueden guardarse en sitios inadecuados sin un previo análisis, codificación y organización antes de su disposición final. Mediante la investigación se busca mejorar el servicio a través del uso de técnicas de gestión documental que influyen en la organización y clasificación de los archivos dado que los documentos que se generan como los que se reciben son ordenados de forma empírica, por tanto al momento de requerir algún documento el personal administrativo dedica más tiempo del estimado para buscar lo demandado; notablemente los usuarios son los más afectados por la demora en la entrega de información.

Por tanto mediante esta investigación se pretende dar respuesta a la siguiente interrogante. ¿De qué manera influye la inadecuada organización de los archivos en el proceso administrativo y atención a los usuarios de los GADS parroquiales rurales del cantón Ibarra en el año 2016-2017?. Las unidades de observación determinadas para la presente investigación son: Presidentes, secretarías y usuarios de los GADS parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio del cantón Ibarra provincia de Imbabura en el año 2016-2017.

El objetivo general de la investigación es analizar técnicas y normativas apropiadas para la organización y conservación de los documentos con el fin de lograr mayor eficiencia en los procesos administrativos y agilidad en la atención a los usuarios; y como objetivos

específicos se planteó determinar procedimientos técnicos y teóricos de recepción, clasificación y conservación del archivo que permita mejorar y agilizar el servicio; así como, diagnosticar las condiciones del espacio destinado para la conservación de los documentos; a la vez identificar los factores que afectan en la atención de calidad a los usuarios internos como externos de los GADS parroquiales rurales y finalmente elaborar y socializar la propuesta con el fin obtener un desempeño profesional eficiente en el manejo de documentos a la vez que se logre una atención personalizada y de calidad.

El desconocimiento de técnicas y procedimientos en la conservación de documentos ha ocasionado la acumulación innecesaria de expedientes que ya cumplieron su vida útil, esto hace que se haga un mal uso de los recursos destinados para archivar; la inadecuada organización afecta notablemente al personal administrativo y usuarios porque los documentos facilitan la fluidez de los procesos administrativos y de gestión, por tanto se ve la necesidad de realizar una guía sobre procedimientos de gestión documental que contribuya al buen manejo de los archivos, así como a un servicio competente y cordial.

Esta investigación favorece al personal administrativo actual y posterior por el cambio de personal que existe cada periodo administrativo, los usuarios son los más beneficiados porque la atención será inmediata con la sistematización y codificación de los archivos, esta investigación es factible porque cuenta con la colaboración del personal y tiempo de la investigadora.

En esta investigación se desarrollan los siguientes capítulos. La investigación inicia con la introducción donde se hace referencia al problema y su interrogante, lo que se busca es dar respuesta por medio de este estudio; en el Capítulo I se fundamenta el problema a través de teorías de fuentes primarias y secundarias que sustenta el trabajo; el Capítulo II señala las metodologías viables para la elección de métodos e instrumentos que permiten recopilar

datos de la población seleccionada; el Capítulo III desarrolla la pregunta y los datos recopilados en porcentaje y gráficos con su respectivo análisis, y en el Capítulo IV se propone la creación de una guía sobre técnicas óptimas para la correcta organización documental en toda su etapa archivística para contribuir al proceso administrativo más eficiente, se concluye la investigación con los aspectos más relevantes que se describen en las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentaciones

1.1.1 Fundamentación legal

Según Juillard (2009) Ley del Sistema Nacional de Archivos capítulo 1 sobre el patrimonio documental del Estado señala que:

ART.1.- Constituye Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y privados, así como la de personas particulares, que sean calificadas como tal patrimonio, por el comité ejecutivo previsto en el Art. 9 de esta Ley y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole. (pág. 1)

Las instituciones públicas como privadas que estén vinculadas con el gobierno se rigen por la Ley del Sistema Nacional de Archivos del Ecuador que estipula normativas que garantizan la custodia de los documentos considerados como patrimonio del Estado, la obligación que tiene cada personal en su respectiva área es acatar estos lineamientos que permiten monitorear el manejo, clasificación y vigencia de los documentos en sus diferentes edades de archivo. Es importante que el personal administrativo de los GADS parroquiales rurales del cantón Ibarra conozcan estas normativas que regulan el proceso de administración, conservación y organización de los documentos que determinan si son o no considerados como parte de la historia del país; estas medidas garantizan la validez de la información generada por las instituciones públicas o privadas e incluso por personas naturales que conozcan datos relevantes que pueden servir de guías para futuras investigaciones.

Los documentos que pueden ser considerados como patrimonio institucional son planos, manuscritos, grabaciones, fotografías en digital o físico, entre otros, que el personal debe conocer para garantizar la conservación y aportar al descubrimiento de nuevas teorías de interés para los pueblos aledaños y futuras generaciones que son líderes barriales y comunales.

1.1.2 Fundamentación teórica

Esta investigación se cimenta en el archivo Público dado que los GADS son reconocidos como instituciones gubernamentales al servicio de la ciudadanía, cuyo fin es generar información de interés para una determinada población, y por su grado de importancia la sociedad puede acceder a los archivos públicos de libre acceso, derecho que garantiza la transparencia de datos e información, a excepción de documentos que afecten contra la integridad del personal o empresarial.

El archivo público es un conjunto orgánico de documentos valiosos producidos o recibidos por la persona jurídica pública o entidad pública que lo sostiene, utilizando por sus creadores, conocidos por la sociedad en general que tiene acceso a sus documentos, y se rige por las normas del Derecho Público, como toda propiedad pública de procedencia gubernamental. Ayuda a construir una memoria equilibrada y completa del conjunto de la sociedad, como real patrimonio documental y archivístico. (Matrospierro, 2008, pág. 53)

Los archivos públicos son expedientes que se resguardan en las estanterías de cada dependencia pública para avalar el buen funcionamiento e integración de los procesos técnicos, legales o económicos ejecutados en el desempeño de sus funciones. Las instituciones gubernamentales en sus archivos tienen a su responsabilidad documentos de carácter oficial que no pueden ser divulgados mientras esta no sea autorizada por el presidente, porque poseen un valor administrativo y legal que cubre las exigencias externas e internas.

1.1.3 Fundamentación sociológica

La sociología estudia el comportamiento del individuo frente a un hecho, su objetivo es fomentar las buenas relaciones interpersonales entre los ciudadanos y el entorno para la cual se requiere de la aceptación de las culturas, costumbres y creencias que identifican cómo interpreta o acoge una normativa establecida por el Estado o una sociedad; las relaciones interpersonales se forman y se fundamentan mediante un consenso en los roles o intereses comunes, la clave es llegar a acuerdos en discordancias o malas interpretaciones para promover la integración y la participación de la población en asuntos de planificación territorial.

Según Schaefer (2006) puntualiza que sociología:

Es el estudio sistemático del comportamiento social y de los grupos humanos. Se centra en las relaciones sociales, como esas relaciones influyen en el comportamiento de las personas y como las sociedades, la suma total de esas relaciones, evolucionan y cambian. (pág. 3)

El ser humano con las nuevas tecnologías a las que tiene acceso le permite mantenerse comunicado de todas las situaciones que ocurren en su hábitat, por lo que hoy en día las personas son más críticas y menos propensas a dejarse influenciar por los comentarios, la actuación del ser humano no determina su personalidad sino su carácter que fija su comportamiento en la sociedad.

1.1.4 Documento

El documento es un expediente o conjunto de hojas redactadas con la finalidad de notificar, convocar, ordenar o dar a conocer al personal la planificación y resolución de un tema o asunto, en si es un soporte por contener datos probatorios que regulan la tramitación de las gestiones que son las directrices para el cumplimiento de objetivos de los GADS.

Según Vázquez Murillo (2008) indica que el documento de gestión o de archivo: “Es un soporte modificado por un texto a él adherido que surgen como resultado de una tramitación o gestión y tiene como fin impartir una orden, testimoniar oficialmente algo o meramente probar una información, útil para el trámite” (pág. 27). Los documentos son gestores de la información que se constituyen en archivos, estos pueden estar por secciones o categorías formando un archivo activo o pasivo de la institución, al categorizar la documentación lo que se busca es centralizar en un lugar de acopio y no esparcir las series documentales de cada dependencia. La característica que los diferencia del documento científico, académico u histórico es su estilo de redacción y contenido netamente administrativo producto del ejercicio de su cargo.

1.1.4.1 Gestión de documentos

Se define gestión a la administración, seguimiento y evaluación de los expedientes desde su creación hasta su transferencia al archivo permanente o histórico, su finalidad es optimizar los procesos administrativos y controlar la circulación de la información a nivel interno como externo de la institución, salvaguardando la integridad de los datos que contiene cada documento. Un documento testimonia los procesos o resultados del mandato administrativo.

Según (Benjamín & Fincowsky, 2014) Definen que:

Documento es la herramienta o medio de comunicación impresa o a través de un instrumento de reproducción gráfica o plasmado en un formato electrónico, que por lo general contiene información fija escrita y espacio para información variable. En el momento que una forma se completa se convierte en un documento. (pág. 60)

Un documento sea físico o digital tiene la misma validez jurídica si cuenta con una firma de responsabilidad, los documentos son los transmisores de información y de conocimiento que puede ser usada para fortalecer la institución y constituir una fuente de consulta para posteriores investigaciones. La archivística es un mecanismo que da fe de los hechos.

1.1.4.2 Importancia de los documentos

Un documento es un instrumento o fuente de información del que se puede obtener de manera instantánea una información verídica y pertinente; un documento, en sus escritos plasma una serie de diligencias emprendidas en el periodo administrativo que dan crédito del cumplimiento de las competencias asignadas, los escritos permiten satisfacer las exigencias de la junta parroquial y cubrir la demanda de la población; a la vez se dispone como un mecanismo de seguimiento a proyectos no culminados y sobre esa base se rige la toma de nuevas decisiones. “Documento que se crean o se reciben cumple un propósito y debe conservarse por el tiempo que sea de utilidad administrativa, fiscal, legal o histórica. Los documentos son importantes porque sirven de base para múltiples propósitos” (Correa & Díaz - Colón, 2010, pág. 8). Los documentos son esenciales para el alcance de los objetivos establecidos por la institución en coordinación con los sectores estratégicos que arbitran en el desarrollo social, económico de los barrios y comunidades, mediante una acta de reunión que pacta y garantiza el cumplimiento de lo establecido, estos a la vez contribuyen a:

- **Tomar decisiones y planificar el futuro**

El proceso de planificación, organización y dirección dependen de la información conservada en los archivos de la institución, la veracidad de la información es fundamental y decisoria en la planificación y proyección de nuevos proyectos a corto, mediano y largo plazo, una información pertinente transparenta la gestión y ayuda a corregir fallas inesperadas ante cualquier situación.

- **Aportar evidencias**

En la actualidad la tecnología es la herramienta básica del ser humano para el desempeño de su laboral, sin embargo el documento físico sigue siendo la memoria con que cuenta la

institución para comprobar hechos, proyectos y trámites que justifican la buena o mala administración de los gastos en las dependencias, estos escritos poseen un objetivo y según su grado de importancia pueden contribuir en la historia del país.

- **Pagar impuestos**

Los documentos contables son comprobantes internos que muestran cantidades exactas invertidas en producción y operación de obras, estos registros especifican el monto que debe cancelar la institución en un periodo y límite de tiempo para así evitar el pago de multa e interés.

- **Apoyar procedimientos legales**

La autoridad del GAD es el representante legal de toda la institución en caso de anomalías, para la cual utiliza como elemento probatorio y regulatorio los documentos que se preservan en la organización, los documentos tienen un valor judicial por la firma de responsabilidad que tienen los expedientes, esto determina que el documento fue aprobado para que se continúe el proceso de dicho trámite en controversia.

- **Cumplir con las leyes**

Cada organización para el desarrollo de su cultura y clima organizacional decreta un reglamento interno que garantiza la comunicación efectiva con el cliente interno y externo, el documento deja constancia de cuál es su deber y obligación en la organización.

- **Cumplir con ciertas responsabilidades**

La ética personal y empresarial que mantenga cada uno de los miembros de la institución es la clave de una imagen corporativa favorable ante la ciudadanía, el personal conoce los triunfos y fracasos atravesados por la organización por ser el ente capaz de cumplir las metas.

- **Ofrecer fundamentación histórica**

Todas las organizaciones en sus archivos conservan datos de su fundación y legalización como Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales, estos antecedentes son fuentes valiosas para el desarrollo de nuevas y futuras investigaciones que enriquecen la identidad cultural de cada provincia.

1.1.4.3 Fases de los documentos

- **Creación**

Un documento nace por la necesidad de expresar o plasmar una petición, una orden o aclarar mediante un papel, desde el momento que se producen los documentos se consideran archivos aquellos que produzcan resultados que en efecto articulen trabajo, servicio y productividad.

- **Recibo y distribución**

Las organizaciones por la rapidez, eficacia y baja economía, frecuentemente hacen uso de los medios electrónicos para enviar y recibir la correspondencia, la comunicación en el mundo digital es más rápida y en tiempo real, por lo que el remitente no tendrá la inseguridad de no localizar al destinatario en su área de trabajo; sin embargo el registro de la documentación enviada y recibida en soporte manual cubre la misma función de complementar y servir de guía para la organización.

- **Archivo**

Archivo es un acumulado de documentos previamente organizados en series documentales, las normativas de organización y conservación de los archivos controlan de forma deliberada y planificada el crecimiento acelerado de papeles en las oficinas.

- **Protección**

Del lugar que se destine para guardar los documentos dependerá la integridad de los mismos, uno de los factores más perjudiciales para el papel es la humedad, polvo e iluminación, una de las consecuencias de agentes de deterioro es la decoloración de la hoja y pérdida de legibilidad, por lo que se debe realizar un mantenimiento periódico a toda la documentación.

- **Localización y uso**

La localización y clasificación de los documentos es determinada por su uso y vigencia, esto permitirá al personal diferenciar y colocar los documentos más importantes a su alcance para poder acceder a la unidad de archivo sin tener que desplazarse de su puesto de trabajo.

- **Disposición**

Todos los documentos pasan por los diferentes procesos hasta concluir su vida útil, su vigencia finaliza a los 15 años luego de haber cumplido el objetivo para el que fue creado, la conservación o destrucción final de los documentos requiere de un análisis profundo sobre el contenido social o confidencial del expediente para disponer si se va conservar, destruir o reciclar el documento.

1.1.4.4 Características de los documentos de archivo

Todas las etapas de preparación de un documento poseen una característica que los diferencia de los documentos comerciales y oficiales; la estructura del expediente le permite separar los procesos administrativos en conjuntos documentales que favorecen al buen funcionamiento y control administrativo para la eliminación de información repetida que se documenta por las actualizaciones realizadas.

Según Rufeil (2009) Los documentos de archivo poseen las siguientes características:

Carácter seriado: el documento de archivo no nace aislado ni de forma caprichosa. Constituye un paso de las relaciones, funciones y actividades entre las personas e instituciones. Los documentos se van produciendo uno a uno y con el tiempo constituyen series”

Génesis: el documento se produce dentro de un proceso natural de actividad, surge como producto y reflejo de las tareas de su productor, no es algo ajeno a él.

Exclusividad: El documento de archivo es único e irrepetible, rara vez se encuentra otro documento con idéntica extensión e intensidad.

Interrelación: los documentos sueltos tienen muy poco sentido, su razón de ser viene dada por su pertenencia a un conjunto y por las relaciones establecidas entre sí. (págs. 89 - 90)

Los documentos se crean con un objetivo específico en el desarrollo de las funciones diarias, por lo que cada escrito es diferente a los demás, su contenido los clasifica en formal o informal; los documentos evidencian las actividades emprendidas durante la administración, por lo que se usan para la planificación de eventos posteriores. La clasificación de los expedientes mediante el sistema alfanumérico asegura la optimización y eficiencia en el uso de la información, la mala administración no siempre se da por la falta de conocimientos del personal sino surge por una mala planificación que hace que se mezclen los documentos y se produzca pérdida de papeles.

1.1.4.5 Valor de un documento

La determinación del tipo de documento es la clave para un archivo eficiente y adecuado que cumpla con las necesidades empresariales de conservación, acceso y recuperación de la información de forma vertiginosa. La conservación de documentos recopilados de borradores creados para la planificación de algún tipo de acontecimiento entorpece la fluidez de la información y demora en la atención.

Todo documento en proceso de tramitación posee un valor y según el grado de importancia se determina si es administrativo, legal o histórico a continuación se define cada uno de ellos.

Valor administrativo

Todo documento es el espejo de las acciones realizadas en el transcurso de un periodo, lo cual les confiere un valor administrativo a los documentos que evidencian y justifican gastos e inversión, por la capacidad de acreditar y dejar constancia de las diligencias en etapa de aprobación, ejecución y finalización.

Valor legal

Toda organización para el impulso de la productividad y transformación se asocia con varias entidades mediante convenios que fijan las fechas de inicio y fin de proyectos, se consideran documentos de tipología judicial por contener normas o acuerdos entre las dos partes en respaldo en caso de inconsistencias que afecten a la organización.

Valor histórico

Tienen valor histórico los documentos que relatan la trayectoria de la institución desde sus primeros fundadores, colocación de la primera piedra, gobernantes, entre otros aspectos trascendentales que conmemoran el progreso de la institución.

1.1.4.6 Valoración y selección

Todos los documentos que se generan sirven de soporte para la ejecución de un trámite pero no todos se archivan, este es el caso de borradores o minutas que son documentos de apoyo mas no de carácter oficial por lo que la selección de documentos consiste en establecer un valor documental para su conservación definitiva o temporal.

“La selección documental es un proceso técnico por el cual se establece el tiempo en que los documentos de archivo sirven a fines administrativos y cuáles de ellos han de conservarse para que sirvan a fines de investigación” (Vázquez Murillo, 2006, pág. 11). Estos procesos permiten identificar, analizar, evaluar y establecer una tabla de plazos, que determine el tiempo y el año en que los documentos pierden valor y pueden ser eliminados, esto facilita al buen manejo de documentos evitando la acumulación de expedientes sin valor en los archivos físicos.

1.1.4.7 Edad de los documentos

Según Wyffels, citado por Mena Mujica & Pérez Herrera (2005) manifiesta que los documentos pasan por tres edades:

La primera edad es de circulación y tramitación por los canales de y cauces normales en busca de respuesta o solución para el asunto iniciado. Esta cerca del funcionario responsable de su tramitación y es de manejo frecuente. En la segunda edad el documento o expediente debe conservarse y es muy pocas veces objeto de consulta, por lo que su valor primario decrece y aumenta su valor secundario. En la tercera el documento adquiere valor permanente y su uso será por su valor cultural para la investigación. Los documentos se conservan permanentemente. (pág. 36)

La edad de los documentos determina el tiempo que los expedientes estarán al alcance de los funcionarios, por lo que si el documento se halla en proceso de tramitación o si en caso que el documento en el proceso fuese modificado estos estarán junto al personal para cualquier procedimiento, en secuencia los documentos que se posicionan en la segunda edad son los de uso esporádico, estos se almacenan como inspectores para futuras planificaciones y finalmente en la tercera edad se fijan los documentos que contienen un valor histórico para el país estos impulsan a preservar la cultura e historia; se procede a conservar los documentos dado que garantizan y comprueban que lo ejecutado cumple los parámetros acordados.

1.1.5 Archivo

Según Cortes Vicente Alonso citado por Tanodi & Tanodi (2009) define al archivo como:

El conjunto de documentos acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de la gestión de asuntos de cualquier índole, los producidos y los recibidos, de cualquier fecha, los cuales se conservan y custodian para servir de referencia, como testimonio e información, para las personas responsables de tales asuntos y sus sucesores. (pág. 13)

En la actualidad el término archivo no está vinculada simplemente con los muebles o espacio destinado para los ficheros, la importancia de estos para el flujo de la información y uso en futuras tareas administrativas definen al archivo como un conjunto de expedientes únicos y decisivos que son la ficha de mando que regula toda la institución, por lo que son analizados desde el momento de su producción hasta el proceso de eliminación o conversión permanente, dicho proceso consiste en clasificar, ordenar y guardar los documentos generados o recibidos por la institución, con el fin de respaldar su gestión en aspectos legales. El manejo adecuado del archivo facilita la secuencia y seguimiento de los trámites.

1.1.5.1 Finalidad de los archivos

- Recopilar, conservar y difundir información de interés a la colectividad, su propósito primordial es fortalecer la comunicación entre las instituciones.
- Agilizar el proceso de búsqueda de manera inmediata y organizada.
- Formar un repositorio de fuente de consulta fiable sobre los procesos de la institución, que permita proporcionar un servicio de calidad a los usuarios.
- Servir como verificador de los hechos o actividades emprendidas en el marco legal de la gestión administrativa.

Los documentos generados por la institución son de uso exclusivo del personal por el contenido e importancia que cada uno posee; el archivo de la institución es el activo más importante con la que cuenta el Gobierno Autónomo Descentralizado para iniciar nuevos proyectos, gestionar trámites, así como satisfacer las inquietudes de los usuarios. La finalidad de los archivos es controlar que se cumpla tal cual estipula en su contenido.

1.1.5.2 Tipos de archivo

Las instituciones públicas y privadas por el volumen de documentos que conservan aplican procedimientos administrativos que determinan su permanencia y los clasifican en activos, semiactivos y pasivos, esta clasificación facilita la organización y evita la acumulación de documentos que ya no se usan o no contribuyen en el desarrollo de las competencias diarias; el tiempo de vigencia, uso y transferencia adecúa el lugar de trabajo dado que están al alcance del personal solo documentos importantes y necesarios para la ejecución de un trabajo eficiente enmarcado en ejercer correctamente la función.

Según Parrera (2011) Clasifica a los archivos en:

Activo: contiene la documentación actual usada frecuentemente, que debe ser accesible a la persona sentada, y situada en proximidad al puesto de trabajo, en un área delimitada por la ley de economía de los movimientos.

Semiactivos: (...) La documentación archivada concierne a acciones y estudios terminados, pero todavía en uso para consulta y puede ser considerada como rutinaria (la que, en espera de ser pasada al archivo inactivo, sirve exclusivamente para obtener información de orden cronológico o técnico que necesita estar disponible en el mínimo tiempo) o de referencia que debe quedar un cierto tiempo en el archivo inactivo al interés que representa para el trabajo cotidiana.

Pasivo o inactivo: contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas, utilizadas raramente y que no ofrece a la empresa sino un interés jurídico o histórico.

Esta documentación esta guardada en locales frecuentemente alejados del puesto de trabajo, especialmente adaptados para este fin. (págs. 52-53)

La fase o tiempo de permanencia de los archivos se determina según su valor y uso; los archivos activos son los que están en constante uso, estos archivos son utilizados para la

continuidad de la labor administrativa , por consiguiente los archivos semiactivos son de uso ocasional estos se forman cuando termina la vigencia de los archivos activos, la finalidad de conservar estos archivos es disponer de un medio de consulta de las gestiones ejecutadas y por último los archivos inactivos o pasivos este tipo de documentos son de poco o ningún uso pero por su relevancia para trámites legales deben ser conservados hasta su expurgo o destrucción.

1.1.5.3 Sistema de clasificación de archivo

Una decisión o idea es sustentada en un hoja de papel, está a la vez para la ejecución de una determinada acción se procede a elaborar un documento para cada suceso, de modo que se genera una diversidad de documentos de diferentes tipologías por lo que clasificar y archivar en un solo sitio documentos de iguales o similares características permite evitar el desorden. El sistema documental puede ser alfabético, numérico, geográfico o por asunto como se exponen a continuación.

Alfabético: Este tipo de archivo consiste en archivar según el orden del alfabeto, en caso de que existan temas o asuntos con las misma silaba se toma en cuenta la siguiente letra y según el alfabeto se determina si va primero o segundo.

Numérico: Este tipo de archivo se clasifica según el orden correlativo de las fechas o números de oficio.

Geográfico: Este procedimiento permite clasificarlos según el lugar de procedencia del remitente.

Asunto: Este sistema de archivo usa las letras del alfabeto para facilitar la secuencia y extracción de la información de los temas debidamente seleccionados.

Cada uno de los métodos de archivo presentan ventajas y desventajas en su organización, de manera que la selección del tipo o asunto bajo el que se va archivar cada uno de los

documentos generados necesitan ajustarse a la actividad que ejercen; para una mejor organización se puede hacer uso de la combinación de dos sistemas que faciliten el acceso a las personas que hacen uso del archivo, la selección del sistema depende que los nuevos documentos se ajusten a este sistema y no se produzca mal uso del espacio por la cantidad de expedientes que salen e ingresan a las dependencias; por las funciones que ejerce el personal se dificulta analizar detenidamente documento tras documento en cada fase de ahí la importancia de establecer un sistema de fácil comprensión que no limite su amplitud sino que agilite el proceso de búsqueda y cumpla con las exigencias empresariales.

1.1.5.4 Factores que influyen en la selección del sistema de archivo

La gestión documental no solo se centra en registrar, conservar y custodiar sino examinar si el documento es de carácter oficial, jurídico o contable previo al uso de algún tipo de sistema, analizar el nombre o categoría en que se clasifica el documento; este proceso repercute en la búsqueda y entrega oportuna de la información solicitada; esto no solo le permite determinar los tipos de documentos que almacena en su departamento, si no también le ayuda a diferenciar y recordar con agilidad donde están guardados.

Según (Abuadili Nahúm, 2008) nos dice que antes de decidir cuál sistema se utilizara para archivar, debe considerarse lo siguiente:

- a) Tipo de documentos que se archivarán.
- b) Frecuencias de consulta.
- c) Cantidad de usuarios.
- d) Volumen de correspondencia, recibida y enviada.
- e) Como nos solicitaran los documentos: en forma alfabética, geografía, numérica, etcétera.
- f) Método de control y seguimiento de los documentos que se empleara.
- g) Frecuencia con que se enviaran los documentos al archivo de transferencia o de concentración.
- h) Tipo de organización de los archivos: central, parcial, por departamentos, etcétera. (pág. 35)

Tener claro el tipo de información y el medio por el cual recepta o envía más documentos por parte de los sectores sociales o empresariales es el primer paso para optar por el sistema que se ajuste a su función; la agrupación de documentos que hablen de temas o asuntos similares se agrupan en series que ayuden a evitar la congestión de documentos y contribuir al buen funcionamiento de los procesos administrativos.

Para el sistema de clasificación otro de los puntos claves es conocer como identifica o a que hace referencia el usuario o personal administrativo al momento de requerir un documento: si al asunto, la fecha, el lugar o simplemente al nombre de la organización, además es importante considerar el valor de los documentos y catalogarlos como vitales, importantes, útiles o esenciales que permiten definir el tiempo que permanecerán en el archivo.

1.1.5.5 Procesos de archivo

Según Sánchez Estella, Herrero Domingo & Hortigüela Valdeande (2013) el proceso de archivo consta de cuatro puntos básicos que se describen a continuación.

Preparación:

Antes de guardar los documentos, se comprueba que no falta ninguno.

Se verifica que están ordenados correctamente

Se separan, si no se ha hecho con anterioridad, todas las copias, duplicados, borradores... y demás documentos que no estén relacionados directamente con el asunto.

Se quitan las grapas y/o clips innecesarios para que ocupen el mínimo espacio.

Clasificación:

Se establece el sistema de clasificación para archivar el documento [alfabético, numérico, cronológico, geográfico, por asunto...].

Codificación:

Se escriben en el documento el nombre, número, marca o código identificativo según el tipo de clasificación que se haya elegido.

Colocación:

Se ubican los documentos en sus respectivas contenedores [carpetas, archivadores...]. (pág. 31)

Un archivo efectivo no se produce por conservar toda la documentación, su efectividad se refleja cuando este facilite el acceso a la información de forma breve y con poco uso de los recursos, uno de los recursos más escasos en toda gestión es el tiempo por lo que se debe codificar los documentos que ya estén aptos para archivar, no se puede archivar ningún documento mientras no se haya emitido una respuesta.

1.1.6 Usuarios

Usuario es la persona que hace uso de un servicio público o privado, se considera usuario a todo aquel que hace uso de los servicios profesionales sean estos internos o externos, usuario interno es aquel que pertenece a una organización de modo que para el desarrollo habitual de las funciones el personal necesita de sus compañeros para brindar un servicio efectivo, y usuario externo son las personas que no tienen una estrecha relación con la empresa pero hacen uso de los servicios según su demanda.

Según Rufeil (2013) define a los usuarios como: “Aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo” (pág. 187). El usuario pasa a ser el centro vital de toda organización y tiene gran influencia en la toma de decisiones de la institución; una empresa sin papeles no es conocida como tal, mientras que si se tiene empresa y no se tiene usuarios la organización no tendría razón de existencia en un sector o región. La finalidad de toda empresa sea comercial o de servicios es conocer las necesidades de los usuarios y adoptar técnicas, productos o servicios que se adapten a las necesidades de todo tipo de usuarios.

1.1.6.1 Componentes de la calidad en el servicio al cliente

La satisfacción o desagrado del cliente inicia desde el momento que ingresa a la institución, el saludo cordial es la pauta para iniciar un dialogo agradable donde el cliente se

considere que él es importante para la organización, el lenguaje a usar debe ser claro, sencillo, adaptable y comprensible por los diferentes clientes evitando así el uso de vulgarismo o tecnicismo que confunda o distorsione el mensaje.

Idelfonso Grande Esteban citado por Kelo (2003) los clientes califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

Confiabilidad: La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez (...).

Accesibilidad: Las empresas de servicio especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y pueden recibir un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los clientes, por ejemplo, cumple esta expectativa.

Respuesta: Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Queremos que se nos atienda sin tener que esperar (...).

Seguridad: Los consumidores deben percibir que los servicios que se les presta carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones (...).

Empatía: Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del cliente en cuanto a tiempo el cual es valioso para él; en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales.

Tangibilidad: Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio; así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente. (págs. 12-13)

La amabilidad con que se atiende al usuario influye en la imagen institucional, el cliente califica como imagen institucional todos los aspectos visibles e invisibles por lo que el usuario según la actitud, interés, rapidez y confianza recibida califica en forma positiva o negativa la atención que brinda el funcionario. El usuario lo que busca es ser asesorado pero no engañado, el hablar claro de las cosas que se va cumplir y cuáles no, asegura a la empresa la fidelidad del usuario y publicidad gratuita con los amigos, conocidos o familiares hasta el punto de fomentar una estrecha relación entre usuario e institución, un usuario molesto

transmitirá su inconformidad con los demás, de ahí la importancia de una actitud positiva para el desarrollo empresarial.

El equilibrio de las emociones positivas como negativas deben ser previamente canalizadas para evitar la agresividad frente a quienes no tienen la culpa, este tipo de actitudes negativas afecta en lo profesional como familiar por ende es necesario resolver los conflictos en su lugar de origen para no herir la susceptibilidad de quienes no están involucrados en el drama; no debemos olvidar que el cliente es lo más importante y significativo dentro de la institución.

1.1.6.2 Necesidades y expectativas del usuario

Tabla N° 1: Necesidades y expectativas del usuario

Operativos	Humanos
Información	Amabilidad y respeto
Asesoramiento	Confianza y comprensión
Respuestas operativas	Buen trato y claridad
Pronta resolución	Seguridad

Fuente: Manual de atención a clientes y usuarios (2014)

Lo que busca el usuario al acceder a un servicio es agilidad, comprensión y buen trato por parte del personal que lo atiende, la calidad profesional y humana que el personal se esfuerza en dar a los usuarios es fruto del amor y entusiasmo que le pone a su trabajo, porque alguien que no valora su trabajo no hará nada productivo por mejorar la empresa; mientras que alguien que ame su trabajo no presenta excusas sino alternativas que contribuyan en la calidad de servicio.

Todo ser humano ante lo desconocido se crea una atmosfera de resistencia o desconfianza según las opiniones positivas o negativas de los que ya han hecho uso de esos servicios, el

usuario frente a estos criterios se crea una visión de cómo le van a tratar y cómo será su día antes de conocer la situación real de las organizaciones; el hacer que el usuario se siente parte de la empresa es superar las expectativas que tienen los usuarios antes de usar un servicio.

1.1.6.3 Proceso de atención al usuario

Bienvenida: El saludo cordial y amable abarca el uso del lenguaje verbal como corporal, el tono de voz como los gestos revelan si el saludo es irónico o espontáneo.

Intercambio de información: Las dos partes son beneficiarios directos del servicio, tanto el usuario como la institución se necesitan para fortalecer y cubrir sus demandas personales como profesionales. Una buena retroalimentación entre emisor y receptor le permite mejorar los servicios para poder brindar un servicio garantizado.

Solución y despedida: Todo usuario acude a una institución con el fin de obtener una respuesta o solución a su petición, la contestación que el usuario espera oír es que su solicitud tiene una alternativa de solución o que por lo menos entrara a disposición de la junta para su aprobación. La despedida es una frase amigable en el que los empleados deben buscar la forma que vuelvan a usar nuestros productos o servicios.

Valoración: El usuario valora la calidad de servicio ateniéndose al antes del servicio, el servicio y luego del servicio.

La esencia de la atención se centra en la calidad humana, la sociedad hoy en día ya no se interrelaciona con los demás, gasta mucho tiempo tras la pantalla de los aparatos electrónicos, esto conduce a que la comunicación sea más mecánica que personalizada. El usuario desde el momento de ingresar a las instalaciones de la organización es considerado como un ente de cambio al que no basta con llenar sus expectativas de forma satisfactoria, la clave es conservar su confianza porque es más fácil crear un servicio que renovar su confianza o ingresar un nuevo aliado a la institución.

1.1.6.4 Los cinco factores clave de la atención al cliente y usuario

El servicio o producto: El servicio debe encajar con la innovación y satisfacción de las necesidades de la institución como del usuario, conocer todas las características del servicio transmite seguridad y convicción de adquirir el servicio o producto.

Los procedimientos: El usuario por la diversidad de cosas que desarrolla durante el día, se molesta cuando el personal los tiene de oficina en oficina, los procesos deben estar sujetos al trámite a efectuarse con el fin de simplificar procedimientos y mejorar los servicios.

Equipos y recursos materiales: Una de las herramientas indispensables en el ámbito laboral es el uso de equipos electrónicos que aportan a que el servicio sea más ágil y más preciso frente a lo que busca y desea el usuario.

Gestión de la información: El personal destinado para la atención al usuario debe estar instruido de todos los acontecimientos para entregar al usuario una información veraz y acertada ante cualesquier duda, reclamo o solicitud.

El personal de contacto: Todo el personal influye en la carta de presentación empresarial, por lo que lo tangible e intangible comunican, la interrelación inicia desde la forma de sentarse hasta la forma desempeñar su labor; una sonrisa sincera a pesar de las dificultades no solo motiva al personal sino que a la vez hace que el usuario se sienta cómodo, seguro y convencido del servicio que le ofrecen.

1.1.6.5 Servicio

El servicio es más que atender y servir, el servicio se fundamenta en generar valor adicional en la atención que brinda el personal; la calidad y eficiencia empresarial se coordina con la amabilidad, cortesía y respeto. Servir es ofrecer alternativas y satisfacer necesidades de los usuarios.

Según Uribe M (2013) dice que: “El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (pág. 98). Las organizaciones que están enfocadas a satisfacer las demandas de los usuarios tienen el gran reto de fomentar, cultivar y conservar buenas relaciones interpersonales entre usuario, funcionario e institución; la llave de la calidad, conformidad e innovación se centra en mirar, escuchar y preguntar hasta los más mínimos detalles de lo que busca o espera el usuario del servicio, para poder mejorar o potenciar ciertas áreas que estén desorientadas del objetivo es lograr empoderar al usuario como su institución.

En el servicio también se involucra los aspectos visibles e invisibles, que se describen a continuación.

- **Servicio visible**

El servicio visible se relaciona con los aspectos físicos como son limpieza del lugar, equipos o materiales de trabajo, presentación y actitud del funcionario, son factores que el usuario toma en cuenta antes de hacer uso de un servicio, el usuario se constituye como la razón de ser de la organización por lo que el empleador debe buscar una estabilidad entre los beneficios empresariales y la satisfacción de los usuarios, del equilibrio entre beneficio y satisfacción depende alcanzar las metas y cubrir las expectativas que le usuario se ha trazado. El prestigio empresarial está ligada a la relación interpersonal que exista entre el cliente y el personal para identificar y cubrir su demanda.

- **Servicio invisibles**

Los servicios invisibles están vinculados con procesos, normativas y políticas establecidas por la organización para la ejecución de cada uno de los servicios que oferta la empresa, el servicio invisible a través de lineamientos técnicos y operativos establecidos regula el servicio visible y busca satisfacer su necesidad la de los usuarios. La comunicación organizacional en este paso unifica sueños diferentes con objetivos empresariales comunes.

1.1.6.5.1 La estrategia del servicio

El servicio de calidad se refleja en la respuesta obtenida a la solicitud, reclamo o inquietud, una de las destrezas que pone en juego la lealtad y aceptación del usuario es la creatividad e iniciativa para resolver la falta de cumplimiento de algún ofrecimiento; la implementación de planes secundarios fortalecen a la estructura organizativa ante quejas que pueden afectar el prestigio institucional.

Según Palancarte (1998) manifiesta que:

La satisfacción del cliente tanto externo como interno es vital, en el éxito de los negocios, hoy en día, para cualquier tamaño de empresa o giros en los que se desenvuelva. Es importante destacar que la satisfacción del cliente o lo que en si el dejar a un cliente satisfecho representa el producto de un proceso cuidadosamente ejecutado. (pág. 28).

En este proceso involucra cuatro factores interactivos:

- Expectativa positiva o negativa que se genera el cliente antes de recibir la atención.
- Se basa en el grado de satisfacción que experimenta el cliente sobre el servicio o producto.
- El cliente identifica el clima laboral, comunicación, desempeño y trabajo en equipo que existe para ofrecer el servicio.
- El cliente al recibir el servicio califica los procedimientos que realizo y si estos están adecuados a los valores que fomenta la institución.

Todo usuario al ingresar a cualesquier organización determina el nivel de compañerismo entre departamentos, nivel de conocimiento y buena gestión de la administración, por el trato que brinda el personal desde el ingreso hasta su despedida. La perspectiva con la que va el usuario por lo general es positiva pero por la demora en la atención o falta de información e incluso información falsa hace que sus necesidades no sean satisfechas y se genere inconformidad en la atención.

Las reacciones que se emiten a primera vista son calificativos que definen la personalidad de los empleados que muchas veces no podrán ser borrados fácilmente de la mente del

usuario, la primer impresión es valedera e imborrable; otro aspecto que es importante dominar es el gesto y la empatía porque estos permiten crear un vínculo de confianza y aceptación por parte de los usuarios. La actitud del personal que desempeña su labor, así como los conocimientos de políticas, técnicas y herramientas tecnológicas, facilita su desenvolvimiento eficaz.

La calidad en el servicio es la suma de todos los recursos humanos, físicos y tecnológicos, todo el equipo de trabajo es responsables de la imagen, la cortesía y amabilidad institucional que se propaga hacia el exterior de quien lo requiere. “Calidad en el servicio es el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos en favor de los usuarios de nuestro negocio” (Prieto Herrera, 2010, pág. 144). Uno de los verificadores directos para medir la calidad en la atención es la afluencia de usuarios que acceden a nuestros servicios, esto quiere decir que las políticas empresariales están encaminadas a remplazar y crear necesidades futuras; la claridad en las funciones asegura la efectividad de un buen servicio, estos lineamientos hacen que el rol no se desvíe de su proyección y mantenga presente la visión de la institución para evitar frustraciones que afectan notablemente en su desempeño, lo que buscan los usuarios es una atención cordial, con una respuesta inmediata libre de largas filas y sin respuestas.

1.2 Posicionamiento teórico personal

Esta investigación se fundamenta en lo legal y teórico de Matrospierro M., porque los archivos al ser generados por entidades públicas son consideradas como patrimonio del Estado, además el archivo es la memoria con que cuentan las instituciones gubernamentales para respaldar el desempeño de sus funciones; no todo documento se debe archivar, un documento para constituirse como archivo debe tener una finalidad y firma de responsabilidad que garantice la toma de decisiones y la continuidad del trámite o gestión.

Una buena gestión documental facilita el acceso a la información requerida en un corto tiempo e incluso en ausencia del personal encargado de los archivos; esto le permite ahorrar tiempo y disminuir recursos en la búsqueda de documentos. El análisis, la clasificación y codificación son técnicas que permiten el buen uso y manejo de los documentos generados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados; una adecuada gestión se refleja en una planificación, seguimiento y control de todos los documentos recibidos y enviados.

Es importante analizar la finalidad por el que fue creado un documento, cada unidad administrativa para fijar los tiempos de permanencia en las estanterías deberá clasificar los documentos de mayor uso que son los que permanecen al alcance del personal, con el fin de no acumular documentos innecesarios cerca del lugar de trabajo; un seguimiento de los archivos en sus diversas etapas garantiza la conservación de los documentos esenciales y destrucción de documentos sin valor administrativo ni legal. Los documentos en sus escritos detallan todas y cada una de las ideas que forman un expediente de carácter oficial, el cual es usado para la continuidad de las operaciones diarias, de ahí la importancia de recopilar, organizar y guardar los documentos en lugares adecuados donde no se atente contra la integridad y legalidad de los mismos, y de esta manera se brinde un servicio ágil y con respuestas propicias.

CAPITULO II

2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Tipos de investigación

Este trabajo de investigación, será factible por que pretende dar respuesta a la pregunta de investigación y así mejorar la calidad en la atención mediante una guía de procesos técnicos de gestión documental, para lo cual se empleara las siguientes metodologías de la investigación.

2.1.1 Investigación Bibliográfica

Este tipo de investigación aportó significativamente para la elaboración del marco teórico, porque permitió obtener información de varias fuentes que facilitaron en la selección de datos relevante para el diseño y desarrollo del marco teórico, además permitió sustentar científicamente en la realización de la propuesta.

2.1.2 Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación contribuyó en el marco del objeto de estudio especificando la razón que indaga los procedimientos y técnicas que el personal aplica para archivar y verificar la calidad de servicio que brinda, se aplica en la introducción del problema.

2.1.3 Investigación de campo

Se usa este tipo de investigación porque permite analizar y conocer de forma directa las falencias en la gestión archivística, además permite determinar el mecanismo que usan para conservar los documentos. Por lo que se analizó los archivos de las parroquias de Angochagua, La Esperanza y San Antonio.

2.1.4 Investigación Propositiva

Se hace uso de este tipo de investigación porque como medio alternativo al problema se implementó una guía con el fin de mejorar los procesos administrativos y ofrecer un servicio de calidad.

2.2 Métodos de investigación

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó los siguientes métodos que contribuyen a la obtención de datos relevantes.

2.2.1 Método inductivo

Para la presente investigación se utilizó el método inductivo porque analiza de lo particular a lo general, las encuestas permitieron analizar factores particulares del archivo físico que permitieron obtener datos generales para el desarrollo de conclusiones y recomendaciones.

2.2.2 Método deductivo

Este método permitió analizar de lo general a lo particular, y se utilizó en la introducción del problema y la construcción del Marco Teórico.

2.2.3 Método Estadístico

Esta investigación se basa en este método porque permite representar gráficamente los resultados y mostrar los datos obtenidos de las encuestas en porcentajes.

2.2.4 Método científico

Este método ayudó a analizar y estructurar de forma lógica y coherente todas y cada una de las partes investigadas partiendo desde la introducción hasta la aplicación de la propuesta.

2.3 Técnicas e instrumentos

Este trabajo de investigación utiliza la encuesta como una técnica que permite recolectar datos específicos que la variable requiere para obtener datos reales sobre lo ocuriente en cada uno de los Gobierno Autónomos Descentralizados parroquiales rurales del cantón Ibarra.

2.3.1 Encuesta

La encuesta es una técnica que permite obtener datos reales de una parte de la población, mediante preguntas alternativas que facilitaron en la interpretación de los datos obtenidos, esta técnica se aplicó a los usuarios de los GAD parroquiales rurales de La Esperanza, Angochagua y San Antonio.

2.3.2 Entrevista

Se aplicó esta técnica a los presidentes y secretarías de las parroquias de Angochagua, La Esperanza y San Antonio con el propósito de obtener de fuentes primarias datos fiables, para la cual se elaboró un cuestionario con respuestas abiertas acerca de la organización de los archivos.

2.4 Matriz de Relación

Tabla N° 2: Matriz de Relación

Objetivos Diagnósticos	Variables	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
<p>Conocer si el proceso de recepción, organización y conservación de los archivos permite al funcionario acceder de forma oportuna a la información.</p>	<p>Gestión Documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valor del documento • Organización de los archivos • Sistema de clasificación • Conservación de los archivos 	<p>Entrevista</p>	<p>Secretarias y Presidentes de los GADS de Angochagua, la Esperanza y San Antonio</p>
<p>Determinar el grado de satisfacción de los usuarios</p>	<p>Atención al Usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de entrega en los tramites • Actitud del personal • Eficiencia en el manejo de documentos • Alternativas de gestión o tramite 	<p>Encuesta</p>	<p>Usuarios</p>

Elaborado por: Emerita Casco

2.5 Población

La población o universo corresponde a los presidentes, secretarías y usuarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio del cantón Ibarra.

Tabla N° 3: Cuadro de población

Población	Cantidad
Presidentes	3
Secretarías	3
Usuarios	60
Total	66

Elaborado por: Emerita Casco

2.6 Muestra

La muestra es un conjunto que se extrae del total de la población con el fin de recopilar información representativa para la investigación. Como el número de usuarios que hacen uso de los archivos de los GAD es mínima no se aplicó la muestra y se trabajó con toda la población que representan los usuarios.

CAPITULO III

3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.1 Procesos

Una vez realizada la encuesta a los usuarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de Angochagua, La Esperanza y San Antonio del Cantón Ibarra, se ha logrado obtener información necesaria para desarrollar el trabajo de grado.

La investigación tiene como objetivo analizar los resultados de cada una de las preguntas del cuestionario, en forma cualitativa y cuantitativa, utilizando gráficos y tablas que describen los porcentajes obtenidos en las encuestas.

Luego de haber obtenido los resultados se procedió a transformar las frecuencias en porcentajes a través de una regla de tres simple. Los porcentajes obtenidos se ingresaron en la hoja de cálculo Excel, para la elaboración de tablas y gráficos. Los gráficos circulares se utilizan en la investigación porque permite analizar e interpretar los datos tabulados. El proceso de investigación se evidencia a continuación.

3.2 Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios de los GADS de Angochagua, La Esperanza y San Antonio del cantón Ibarra.

1. ¿Cómo califica el nivel de desenvolvimiento de la secretaria en el uso y manejo de los documentos?

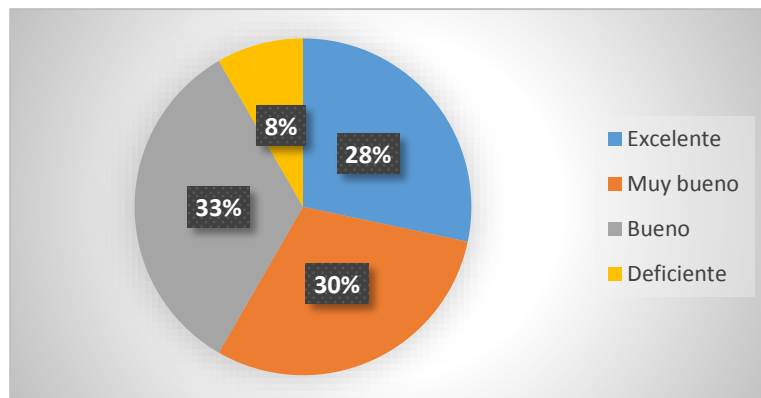
Tabla N° 4: Nivel de desenvolvimiento de la secretaria

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	17	28%
Muy bueno	18	30%
Bueno	20	33%
Deficiente	5	8%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los GADS

Elaborado por: Emerita Casco

Gráfico N° 1: Nivel de desenvolvimiento de la secretaria



Elaborado por: Emerita Casco

Análisis

Los datos obtenidos evidencian que la mayoría califica como bueno el desenvolvimiento de la secretaria en el manejo de documentos y una minoría lo califica como deficiente; las técnicas empleadas en la recepción de documentos hacen que se acumule de papeles en el escritorio y se forme el desorden.

2. ¿Cómo califica la organización de los archivos de la junta parroquial?

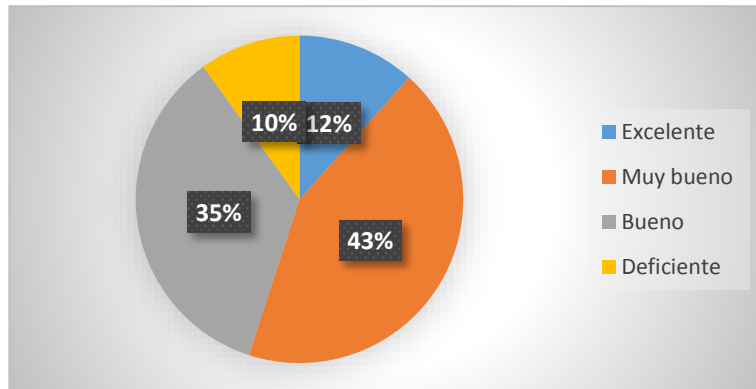
Tabla N° 5: Organización de los archivos de los GADS

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	12%
Muy bueno	26	43%
Bueno	21	35%
Deficiente	6	10%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los GADS

Elaborado por: Emerita Casco

Gráfico N° 2: Organización de los archivos de los GADS



Elaborado por: Emerita Casco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta se evidencia que una mayoría califica la organización del archivo como muy bueno, mientras que un porcentaje representativo califica que es deficiente la organización que mantienen en la institución por la mezcla entre los documentos contables y administrativos que afectan en la búsqueda de información.

3. ¿Según su criterio la secretaria ubica el documento en el archivo con prontitud?

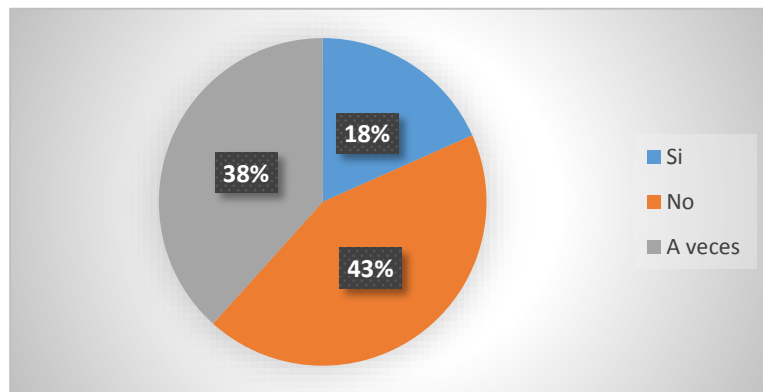
Tabla N° 6: Agilidad en la búsqueda de documentos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	18%
No	26	43%
A veces	23	38%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los GADS

Elaborado por: Emerita Casco

Gráfico N° 3: Agilidad en la búsqueda de documentos



Elaborado por: Emerita Casco

Análisis

Los resultados señalan que una minoría manifiesta que la secretaria entrega el documento inmediatamente a diferencia de un número representativo que determina que el documento solicitado no es entregado de manera oportuna, el usuario debe esperar un tiempo prudente hasta el funcionario localice el documento solicitado, esto se debe a la falta series que agiliten la búsqueda.

4. ¿La atención que recibe por parte de la secretaria es de forma ágil y oportuna?

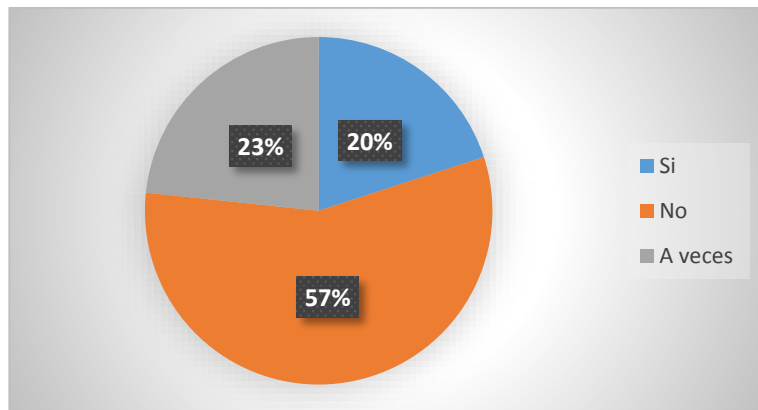
Tabla N° 7: Agilidad en la atención que brinda la secretaria

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	20%
No	34	57%
A veces	14	23%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los GAD

Elaborado por: Emerita Casco

Gráfico N° 4: Agilidad en la atención que brinda la secretaria



Elaborado por: Emerita Casco

Análisis

Los resultados obtenidos de la encuesta señalan que más de la mitad mencionan que no existe una atención ágil por parte de la secretaria y que se sienten inconformes por la actitud que muestra en la atención a diferencia de una minoría que dice que la atención es instantánea y que cumple sus expectativas, esto demuestra que no existe una atención personalizada para cada usuario.

5. ¿Según su punto de vista como califica el espacio físico destinado para los archivos?

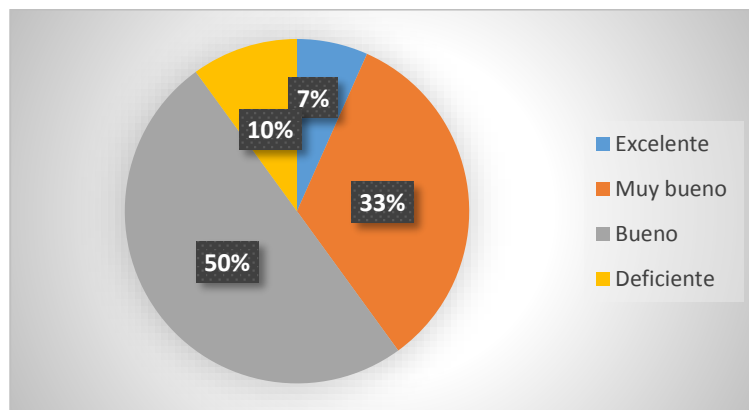
Tabla N° 8: Espacio físico destinado para los archivos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	4	7%
Muy bueno	20	33%
Bueno	30	50%
Deficiente	6	10%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los GADS

Elaborado por: Emerita Casco

Gráfico N° 5: Espacio físico destinado para los archivos



Elaborado por: Emerita Casco

Análisis

La mitad de las personas encuestadas mencionan que el espacio donde se guardan los archivos es bueno, esto se debe al espacio reducido que no garantizan la conservación y durabilidad de los expedientes administrativos con el pasar de los años, mientras que unos pocos califican como excelente al lugar donde se colocan los documentos.

6. ¿Cómo califica la actitud y trato de la secretaria hacia los usuarios?

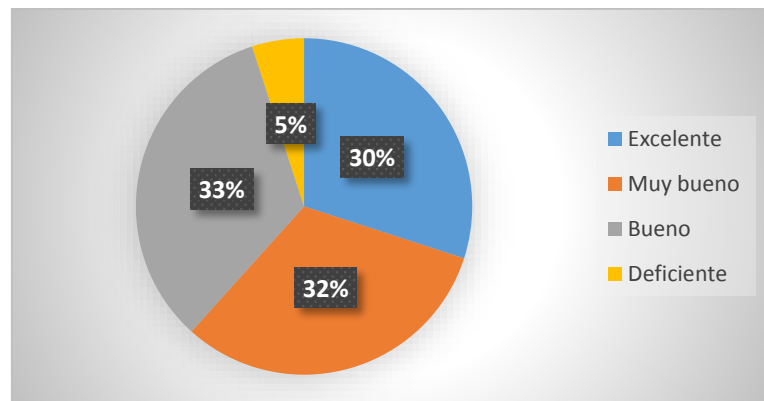
Tabla N° 9: Actitud y trato de la secretaria

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	18	30%
Muy bueno	19	32%
Bueno	20	33%
Deficiente	3	5%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los GADS

Elaborado por: Emerita Casco

Gráfico N° 6: Actitud y trato de la secretaria



Elaborado por: Emerita Casco

Análisis

Un porcentaje representativo de la población encuestada determina como buena la atención que el funcionario otorga, uno de los factores es la inexistencia de una clasificación de los documentos para agilizar la búsqueda por lo que el stress y la presión de no hallar los documentos hace que cambien de actitud; mientras que pocos opinan que la actitud laboral que mantiene la secretaria es excelente.

7. ¿En cuánto tiempo le dan respuesta al trámite?

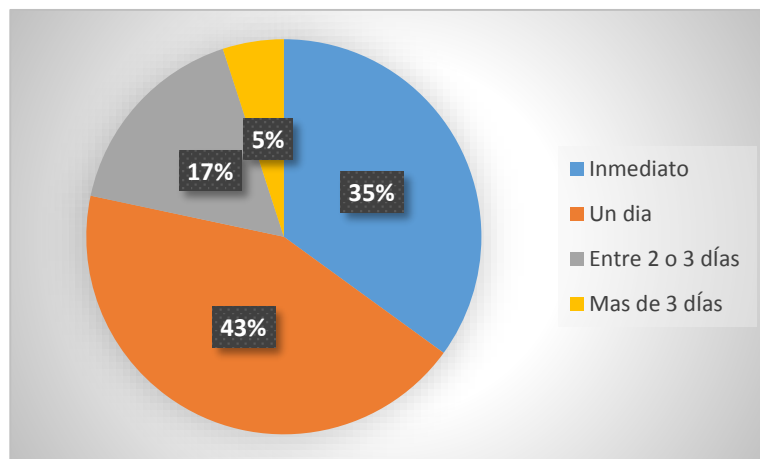
Tabla N° 10: Tiempo en el que dan respuesta al documento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inmediato	21	35%
Un día	26	43%
Entre 2 o 3 días	10	17%
Más de 3 días	3	5%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los GADS

Elaborado por: Emerita Casco

Gráfico N° 7: Tiempo en el que dan respuesta al documento



Elaborado por: Emerita Casco

Análisis

Según los datos recopilados de las encuestas se determina que la mayoría de los encuestados expresan que para dar respuesta al trámite el personal se demora un día en dar solución a su trámite a diferencia de la minoría que dice que para obtener una respuesta se demoran más de tres días, esto puede ser mejorado a través de la guía que contiene técnicas y procesos en gestión de documentos.

8. ¿Qué sugiere usted para mejorar el servicio de procesos o normativas del uso y manejo de los documentos?

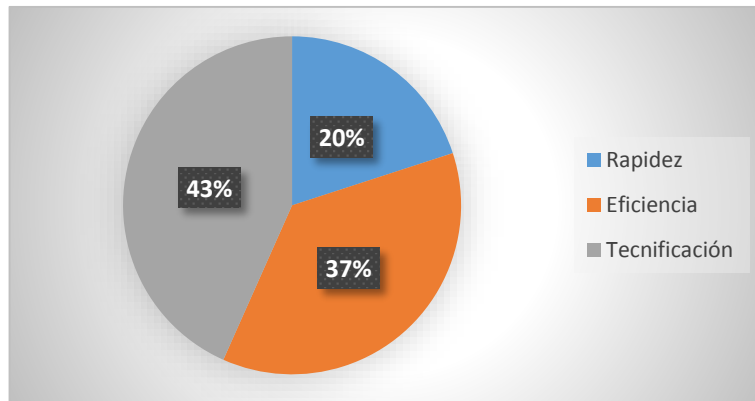
Tabla N° 11: Proceso para mejorar el servicio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rapidez	12	20%
Eficiencia	22	37%
Tecnificación	26	43%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los GADS

Elaborado por: Emerita Casco

Gráfico N° 8: Proceso para mejorar el servicio



Elaborado por: Emerita Casco

Análisis

Un porcentaje representativo de los usuarios encuestados dicen que para mejorar el manejo de los documentos es necesario incorporar herramientas tecnológicas que permitan reducir los procesos y agilizar la gestión, mientras que una minoría expresa que para mejorar la organización archivística lo que falta es rapidez y directrices sobre la organización de los documentos.

9. ¿El personal de la junta parroquial le ofrece alguna otra alternativa para dar solución a su trámite?

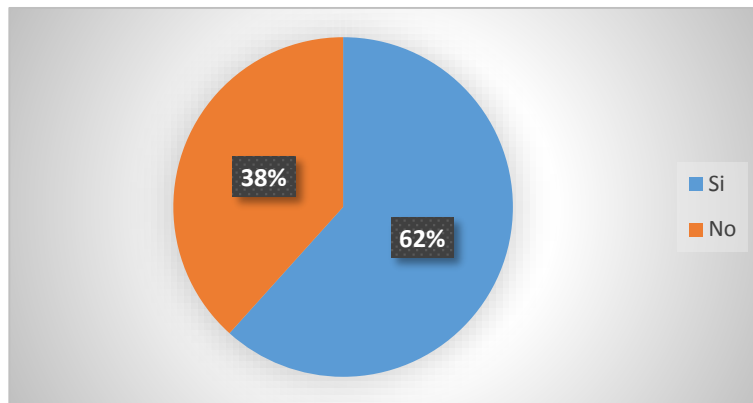
Tabla N° 12: Alternativa de solución al trámite

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	37	62%
No	23	38%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los GADS

Elaborado por: Emerita Casco

Gráfico N° 9: Alternativa de solución al trámite



Elaborado por: Emerita Casco

Análisis

Los usuarios que concuerdan que el personal de la junta parroquial le brinda otras alternativas para solucionar su petición exceden de la mitad, mientras que una población representativa indica que no hay disposición o buen carisma para ayudar a resolver con el trámite en proceso, lo que afecta notablemente en la percepción de los usuarios.

10. ¿Considera usted necesario incorporar una guía sobre los procesos técnicos sobre el uso y manejo de los archivos?

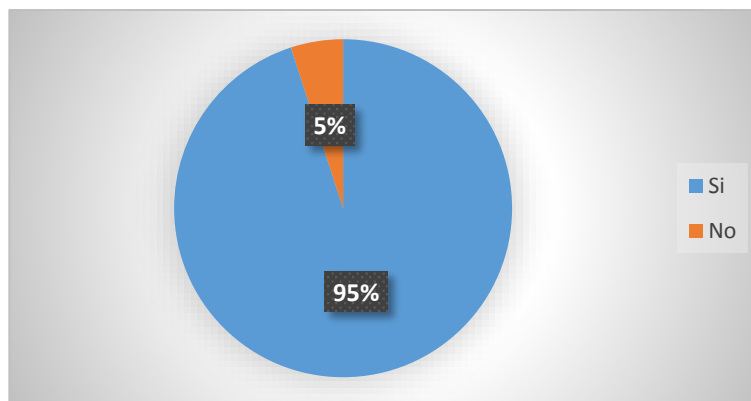
Tabla N° 13: Elaboración de una guía

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	57	95%
No	3	5%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los GADS

Elaborado por: Emerita Casco

Grafico N° 10: Elaboración de una guía



Elaborado por: Emerita Casco

Análisis

Casi en su totalidad expresan que es necesario e importante una guía con los procesos técnicos de gestión de documentos que permita controlar desde su creación hasta el expurgo mientras que unos pocos indican que no es necesario la guía porque el personal de la institución sabe cómo y dónde están los documentos.

3.3 Resultado de la entrevista aplicada a las secretarias y presidentes de los GADS parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio.

1. ¿Qué nivel de conocimiento tiene acerca la organización de los archivos?

En relación a los datos obtenidos se puede determinar que existe un conocimiento básico acerca de la organización de los archivos, y que en todos estos años no ha existido una actualización en temas relacionados con archivología, que el sistema de organización más utilizado es el cronológico para los activos y pasivos que son importantes en procesos judiciales por montos o asignaciones.

2. ¿Emplea procedimientos de control de la documentación enviada y recibida?

Según los datos recopilados se destaca que cuentan con un libro que registra el número de oficio, que estos les permite verificar en que proceso se encuentra cada oficio y cuál es el siguiente paso para iniciar la gestión. La información esta canalizada en recibidos y entregados.

3. ¿El sistema de archivo que maneja le permite ubicar de forma ágil la información requerida?

Con respecto a la información recolectada se puede concluir que a pesar de haber realizado algunos ajustes a los archivos con el objeto de mejorar la organización aun el proceso de búsqueda se debe realizar documento por documento dado que de la anterior administración no se recibió el archivo de la manera adecuada.

4. ¿Cómo califica la atención que brinda al usuario?

En su totalidad califican que el servicio es muy bueno que durante estos años no habido quejas por parte de los usuarios, hay gente que se molesta no por la espera sino por la falta de respuesta, el tiempo que más se demora para dar respuesta al trámite es de dos días, sin embargo lo que buscan los funcionarios al ser una institución pública es que el usuario salga satisfecho.

5. ¿Cree usted que la calidad en el servicio se mide de acuerdo a la prontitud con la que es atendido el usuario?

Luego de analizar los datos se puede concluir que la prontitud no mide la calidad del servicio, lo que garantiza que el usuario haya salido satisfecho es que haya recibido un buen

trabajo y que no tenga que volver de nuevo porque está mal, es mejor hacer despacio pero bien hecho a que se realice rápido pero mal.

6. ¿Usted cree que es necesario incorporar una guía sobre los procesos técnicos sobre el uso y manejo de documentos?

Todos los entrevistados concuerdan que es necesario contar con una guía que permita mejorar la organización de los archivos para así mantener todos los procesos en su respectivas fases que es lo que solicitan las entidades de control como verificadores del gasto público, todo el personal es beneficiario de este instructivo por que los documentos son públicos y deben saber cómo hacer uso de esa información.

Entrevistados:

Msc. Oscar Lomas Presidente GAD San Antonio

Abg. Belén Chuquin Secretaria GAD San Antonio

Lic. Galo Pupiales Presidente GAD La Esperanza

Ing. Silvia Molina Secretaria GAD La Esperanza

Dr. Hernán Sandoval Presidente GAD Angochagua

Ing. Diana Potosí Secretaria GAD Angochagua

Elaborado por: Emerita Casco

CAPITULO IV

4 PROPUESTA ALTERNATIVA

4.1 Título de la propuesta

GUÍA DE PROCESOS TÉCNICOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL ARCHIVO EN LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE ANGOCHAGUA, LA ESPERANZA Y SAN ANTONIO.

4.2 Justificación e importancia

Un documento generado por una persona natural o jurídica cuyo propósito sea provocar una acción o un impacto a través de sus escritos se considera como un elemento probatorio de hechos o procesos administrativos, sociales o empresariales, por lo que los documentos no se pueden desechar más aun cuando estos garanticen el trayecto de la vida institucional e impulso de las competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados los archivos son el recurso más importante dentro de las instituciones gubernamentales que permiten dar crédito del buen uso e inversión de los recursos del Estado.

El desarrollo de esta guía se plantea en base a la encuesta aplicada a los presidentes, secretarías y usuarios de los GADS donde se determina que la organización del archivo se lo realiza en forma empírica, razón por la cual los documentos son organizados sin ninguna técnica o procedimiento, además los equipos para archivar no son los adecuados. Una de las partes más afectadas son los usuarios por la demora en la entrega de información. Los documentos o gestiones que se ejecutan en las instituciones son de gran trascendencia para

los barrios y comunidades por lo que la información que se archiva es el soporte para nuevos y futuros emprendimientos relacionados con la innovación y fortalecimiento de la población.

La implementación de esta guía mejorara en el desempeño laboral permitiendo al personal dotar de pautas para la organización documental, este proceso abarca lineamientos desde el momento en que se emite un documento con el propósito de definir su vida útil en la estantería y evitar la acumulación del papel; la parte fundamental de la guía es identificar y determinar si el documento es de carácter administrativo, legal o histórico esto ayudara a separar y clasificar los documentos por series facilitando así el manejo de grandes volúmenes de datos y reducción de copias innecesarias que ocupen espacio en las bandejas.

4.3 Fundamentación teórica

La propuesta se sustenta en el Sistema Nacional de Archivos órgano gubernamental que regula la circulación de los documentos, y en las bases de Arévalo (2002) quien aclara que “(...) los documentos custodiados son ejemplares únicos. Lo cual hace que el papel que desempeñan los archivos no se limite solo a conservar y proteger los documentos sino difundir y los más primordial hacerlos accesibles al conocimiento general” (págs. 52-53). Los archivos son el eje con el cual las autoridades pueden acceder a una fuente primaria y tomar nuevas decisiones para la ejecución de nuevos proyectos y sistemas que fortalecen la estructura organizacional interna como externa con un trabajo transparente y participativo.

Los archivos para los GADS de Angochagua, La Esperanza y San Antonio constituyen una herramienta con el que cuentan para verificar toda la inversión, montos y asignaciones en un periodo administrativo. Un documento se constituye como un mecanismo de defensa, mientras más papel se tenga, más es la concertación y articulación con las instituciones reguladoras como es el caso de Contraloría del Estado; una adecuada clasificación, organización y conservación garantiza la entrega oportuna de los documentos requeridos.

4.4 Objetivos

4.4.1 Objetivo general

Elaborar una Guía de procedimientos para el uso y manejo de la documentación que permita la eficiencia y agilidad en los procesos administrativos y favorezca a un servicio de calidad a los usuarios de los GADS parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio.

4.4.2 Objetivos específicos

- Contribuir al mejoramiento de los procesos de organización de los documentos desde su ingreso hasta su conservación garantizando la perdurabilidad de los expedientes en todo su ciclo vital.
- Mejorar el servicio al público interno y externo a través de la adecuada clasificación y sistematización que permita fácil acceso a los documentos requeridos.
- Socializar y difundir la guía sobre el uso y manejo del archivo a las secretarías de los GADS de Angochagua, La Esperanza y San Antonio.

4.5 Ubicación sectorial y física

La guía se implementará en el GAD parroquial rural de Angochagua ubicado junto a la Plaza Central de Angochagua; GAD parroquial rural La Esperanza ubicada en las calles Antonio Mejía Arroyo y Joaquín Gómez de la Torre y GAD parroquial rural de San Antonio ubicado en la Luis Enríquez Cevallos 5-44 y Bolívar frente al parque Francisco Calderón en el cantón Ibarra provincia de Imbabura.

4.6 Desarrollo de la propuesta

GUÍA DE PROCESOS TÉCNICOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL ARCHIVO EN LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE ANGOCHAGUA, LA ESPERANZA Y SAN ANTONIO.



Guía

Esa una herramienta flexible que permite orientar y guiar en la organización de los archivos que conectan el fortalecimiento, objetividad y transparencia.



2017

GUÍA DE PROCESOS TÉCNICOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL
PARA LA ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL ARCHIVO EN
LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE ANGOCHAGUA, LA
ESPERANZA Y SAN ANTONIO.

EMERITA CASCO

GULA

Introducción

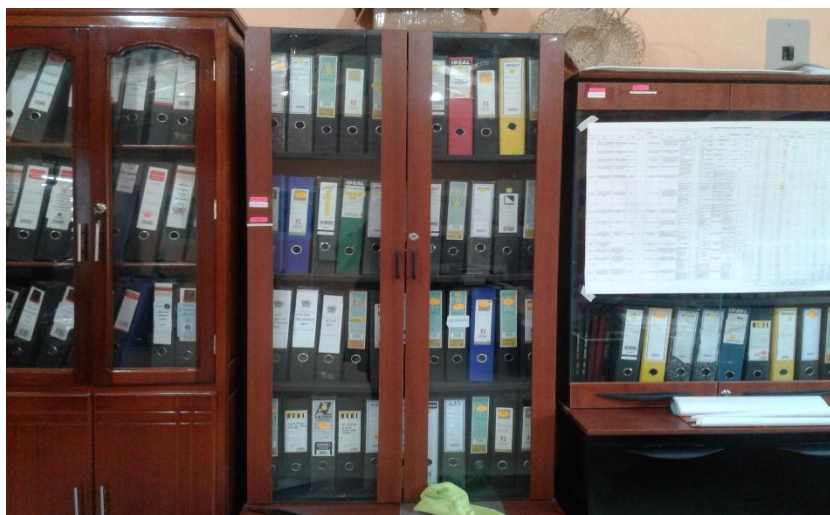
Esta guía muestra los procesos básicos de recepción, registro, clasificación y organización de los archivos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio, el objetivo es organizar los documentos según su valor administrativo, legal e histórico a fin de mejorar y controlar los procesos administrativos del ejercicio diario. En cada suceso se producen documentos trascendentales para promover la concertación y transparencia en coordinación con los gobiernos cantonales, parroquiales y directivos de los barrios y comunidades, por tal razón se busca que las instituciones resguarden la información evitando la aglomeración de papel innecesario que es un factor que imposibilita el ingreso de nueva documentación.

Esta guía contiene tres fases que son archivo, organización y transferencia documental con directrices básicas y adaptables; la correcta organización, codificación y conservación permite determinar qué guardar, hasta que tiempo y cuándo transferir, de modo que los archivos no sean una carga temida para quien deba buscar información, sino que se constituya un referente de compromiso y buen clima laboral, logrando así mayor productividad en sus funciones y buen equilibrio emocional por la diversidad de tareas que el funcionario debe realizar diariamente.

Una eficiente organización permite direccionar los documentos a cada una de las etapas hasta concluir su ciclo vital; para organizar los expedientes de una manera sistemática los materiales, muebles y accesorios son elementos indispensables para lograr un archivo accesible, codificado y depurado que optimice recursos y proporcione información veraz de forma rápida y oportuna, la inmediata ubicación permite crear una coalición estratégica con todas las partes involucradas en el uso y difusión de la información.

UNIDAD I

Gráfico N° 10: Archivos de gestión



Fuente: Archivo GAD de Angochagua

- Tipos de archivo
- Movimiento de los documentos entre los diferentes niveles de archivo
- Accesorios para la organización de los archivos
- Sistemas de clasificación

Elaborado por: Emerita Casco

ARCHIVO

El archivo de los Gobiernos parroquiales se forma con los documentos que diariamente se emiten y se reciben, estos documentos para constituirse como una unidad de administración y recurso de consulta eficiente se clasificaran según la finalidad para el cual fue creado al enviar la correspondencia, con el fin de proteger, salvaguardar e informar a los barrios y comunidades de todas las gestiones emprendidas en el desempeño de su labor.

Gráfico N° 11: Documentos públicos



Fuente: Archivo GAD San Antonio

Lineamiento:

Se considera documentos oficiales aquellos volantes, periódicos, propaganda o publicidad que estén adjuntas a los oficios, memorandos, convocatorias etc., estos se archivarán después de los documentos sin tomar en cuenta su fecha de elaboración.

Tipos de archivo



Elaborado por: Emerita Casco

- **Archivo activo o de gestión**

Son documentos de actualidad que son de uso frecuente para el logro de las competencias asignadas, estos permanecerán lo más cercano posible para la accesibilidad inmediata por parte de los funcionarios.

- **Archivo pasivo**

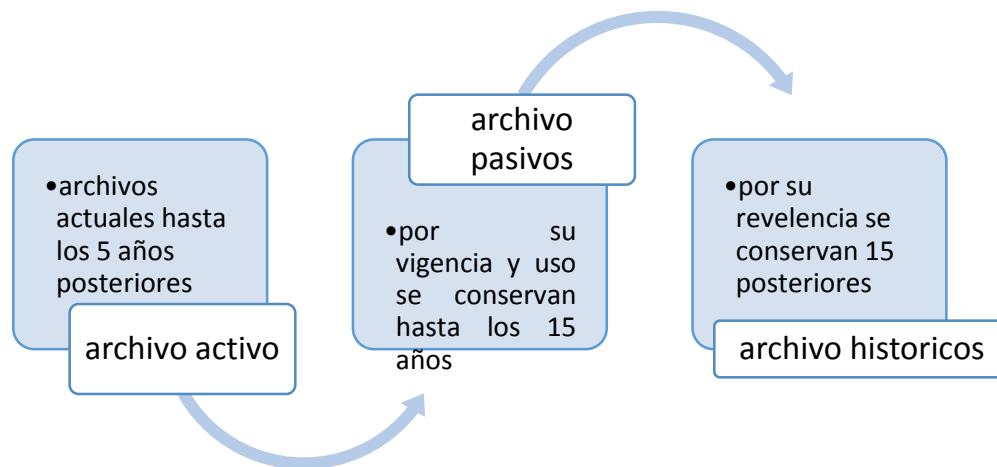
Cada archivo tiene un periodo de retención, en cada fase los archivos se componen como un todo y no como partes, por tanto todos los documentos de los archivos de gestión pasan a este proceso por no ser usados para la prestación del servicio.

Movimiento de los documentos entre los diferentes niveles de archivo

El área administrativa gestiona obras y proyectos que se interalación con los actores sociales y directivos de los barrios y comunidades pertenecientes a cada parroquia, por lo que documentos como informes, contratos y actas son considerados como documentos oficiales por los acuerdos y resoluciones aprobadas para la ejecución de diligencias al interior o exterior de los Gobiernos Parroquiales, por tanto estos documentos se ubicaran cerca del puesto del trabajo de la secretaria, hasta cuando cumplan su periodo de retención, ninguno

documento puede trasladarse mientras no se tramite o no se de respuesta; cuando dichos archivos ya no se usen en la planificación estos se colocaran en un archivero diferente y permaneceran en un lugar apartado de los archivos de gestión hasta la última disposición de la autoridad, y ciertos documentos como: memorias historicas, estudios geográficos se conservaran por tiempo indefinido por contener datos historicos que ayudan a fortalecer la identidad institucional.

Movimiento de los documentos entre los diferentes niveles de archivo



Elaborado por: Emérita Casco

Lineamiento: Los documentos pasivos e históricos se conservan en un lugar diferente y exclusivo para su conservación.

ACCESORIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS

- **Carpetas A-Z con anillas**

Estas carpetas por su facilidad y capacidad son los más recomendables para guardar los documentos administrativos tanto de secretaría como de contabilidad, los cuales no deben exceder más de 200 hojas con el fin de que los documentos no sufran roturas por la flexibilidad de la hoja y la dureza de los sujetadores. Cada carpeta al inicio contendrá una hoja índice de los documentos que se van a archivar en la carpeta.

Gráfico N° 12: Carpetas A-Z o biblioratos



Fuente: GAD La Esperanza

- **Guías**

Este tipo de hojas permite separar los documentos por asunto o nombre de instituciones que se relacionan en la gestión o actividad a emprender, esto facilita en la búsqueda de información concreta, el nombre que se le asigne deberá abarcar a todos los documentos que se archiven en esa sección para evitar crear divisiones que contengan un solo documento por ejemplo certificados de posesión, certificados de honorabilidad.

Gráfico N° 13: Guías



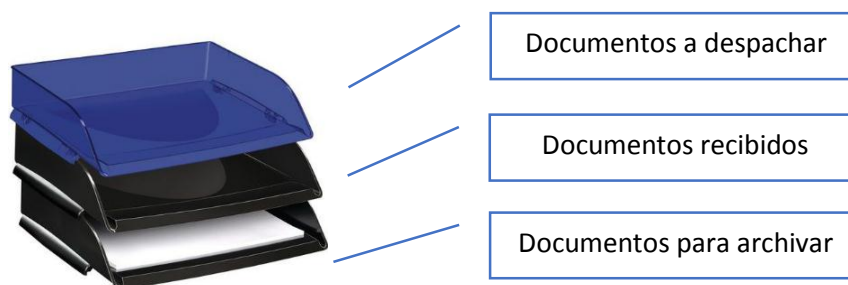
Fuente: GAD Angochagua

Lineamiento: Se evitara crear guías tituladas asuntos varios, se hará lo posible por relacionar la información y evitar dispersar datos.

- **Bandejas de escritorio**

En el escritorio de los funcionarios no puede faltar este tipo de charol, esta herramienta permite administrar de la mejor manera los documentos evitando así la mezcla de la correspondencia, en la primera bandeja se colocaran los documentos que están listas para firmar y despachar, en la siguiente bandeja se ubicaran los documentos recibidos y finalmente se colocan los documentos que ya están listo para archivar.

Gráfico N° 14: Bandejas de escritorio



Fuente: Bandeja para documentos CEP PRO - Abertura en el lado largo

- **Clips de plástico**

Este material permite adjuntar al expediente varios documentos publicitarios, tarjetas de invitación, lista de asistentes entre otros, este material se usara de forma temporal más no permanente porque al ser de fácil ingreso permite que más hojas diferentes al tema se incorporen y se produzca incoherencia en la información, se evitara al máximo usar en metal porque sus componentes hacen que la hoja se ponga de color amarillo.

Gráfico N° 15: Clips de plástico



Fuente: GAD Angochagua

- **Etiquetas adhesivas**

Este tipo de material por contener sustancias plegables es de fácil colocación en las pestañas de las carpetas y lomos de los folios, estos se pueden imprimir desde el computador ajustándose a la altura y grosor de las carpetas.

Gráfico N° 16: Etiquetas adhesiva



Fuente: GAD San Antonio

- **Estantería abierta**

Este tipo de muebles es más recomendado para guardar cajas más no para guardar documentos por ser más vulnerables al polvo; su altura no deberán ser más de 2cm para el fácil acceso de los funcionarios, la distancia del piso al balde deberá ser de 15cm, es importante que los muebles estén alejados de la pared para evitar que traspase la humedad al papel.

- **Armario**

Este tipo de muebles permite al personal guardar todos los documentos en la parte superior y en la parte inferior se destina para conservar material didáctico de apoyo como resmas de papel bon, biblioratos, carpetas entre otros, sus puertas de cristal facilitan la visibilidad de todos los documentos almacenados para que su búsqueda tanto para el personal encargado como para el funcionario que requiera de dicha información sea concreta; una de las ventajas que presenta su material sea este metal o de madera es su seguridad que evita que los documentos no se pierdan y no se empolven.

Gráfico N° 17: Muebles para la conservación de los archivos

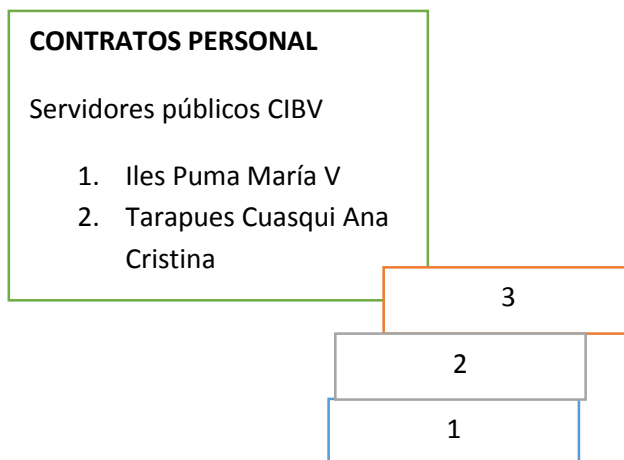


Fuente: GAD Angochagua

SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN

- **Numérico**

Se usara el sistema numérico para enumerar y contabilizar el total de biblioratos que se conservan en los archiveros, además se utilizara este método para organizar los expedientes como es el caso de contratos de personal. La rotulación en números y no por nombre de los funcionarios permite la secuencia y visibilidad de todas las pestañas, la numeración que se establezca en el índice deberá ser la misma donde se encuentra la documentación del personal.



Elaborado por: Emerita Casco

- **Cronológico**

Se usara este sistema de organización para separar las gestiones realizadas en un año, en caso de que aun exista espacio para el mismo asunto, se colocara un separador describiendo el mes en las guías, al mismo tiempo se especificara en el lomo del expediente el año de los documentos que contiene 2015-2016; por tanto el expediente con los documentos de fechas y años actuales estarán al principio de los archiveros.

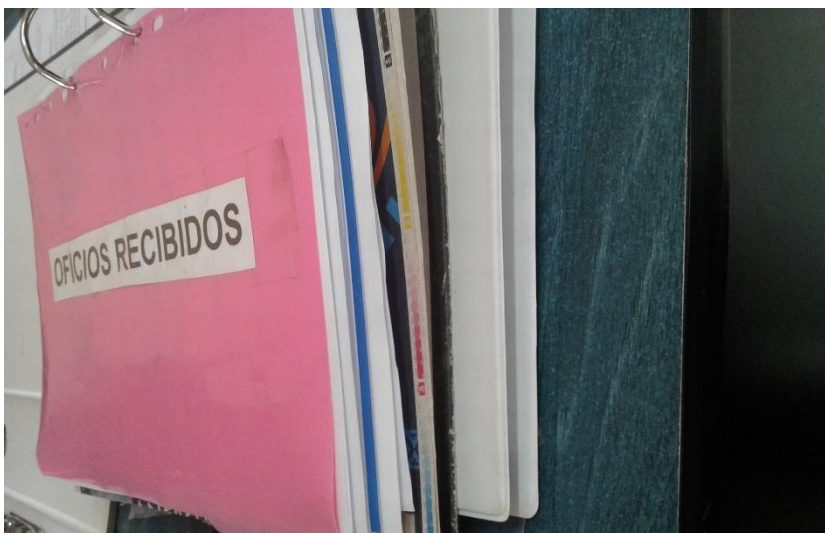
Gráfico N° 18: Numeración cronológica en las carpetas



Fuente: GAD Angochagua

UNIDAD II

Gráfico N° 19: Clasificación de la correspondencia



Fuente: Correspondencia enviada y recibida en el GAD San Antonio

- Proceso de recepción de documentos
- Flujo de recepción
- Registro de correspondencia
- Codificación de documentos
- ¿Cómo organizar archivos?
- Búsqueda de documentos
- Proceso de búsqueda de información

Elaborado por: Emerita Casco

ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS EN LAS ESTANTERÍAS

Para mayor accesibilidad de los funcionarios estos primero se ordenaran por años y luego por series, cada tipo documental tendrá un número diferente, en caso de documentos que por su volumen exista dos biblioratos del mismo asunto y año en el segundo se colocaran con numero romanos para determinar que es la segunda parte del mismo asunto.

Tabla N° 14: Clasificación de documentos

FUNCIÓN	TIPO DOCUMENTAL
ADMINISTRATIVOS	Actas de reuniones Oficios Convocatorias Informes vocales Rendición de cuentas Actas de recepción y entrega Planificaciones Convenios instituciones u organizaciones
LEGAL	Planillas Contratos personal Permisos Expedientes de contratación de obras Expedientes de contratación de suministros Contraloría Ordenanzas

	Resoluciones Reglamento interno Presupuesto Expediente de gastos
HISTÓRICO	Reseña histórica Situación geográfica Fiestas parroquiales Estudios sobre el patrimonio cultural protección y conservación

Elaborado por: Emerita Casco

Lineamiento:

Para la aplicación de este sistema no se toma en cuenta el sistema alfabético sino si la importancia y grado de utilización para colocar los documentos vigentes, de uso frecuente y sin vigencia.

PROCESO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

- **Recepción**

Todo trámite inicia con el envío o recepción de la comunicación, esta es una de las metodologías para formar expedientes que garantizan el desempeño diario de los funcionarios. Al momento que ingresan los documentos la secretaria es la encargada de verificar si el documento corresponde a la máxima autoridad de la institución o funcionario, ninguna persona diferente a la secretaria podrá recibir la correspondencia a menos que este autorizada por el presidente, si en el documento esta escrito el nombre de la institución se procede abrir y determinar tipo de contestación urgente o importante para dar respuesta según el orden de llegada de los documentos, en caso de estar remitida a un funcionario se entregara de forma integra al destinatario.

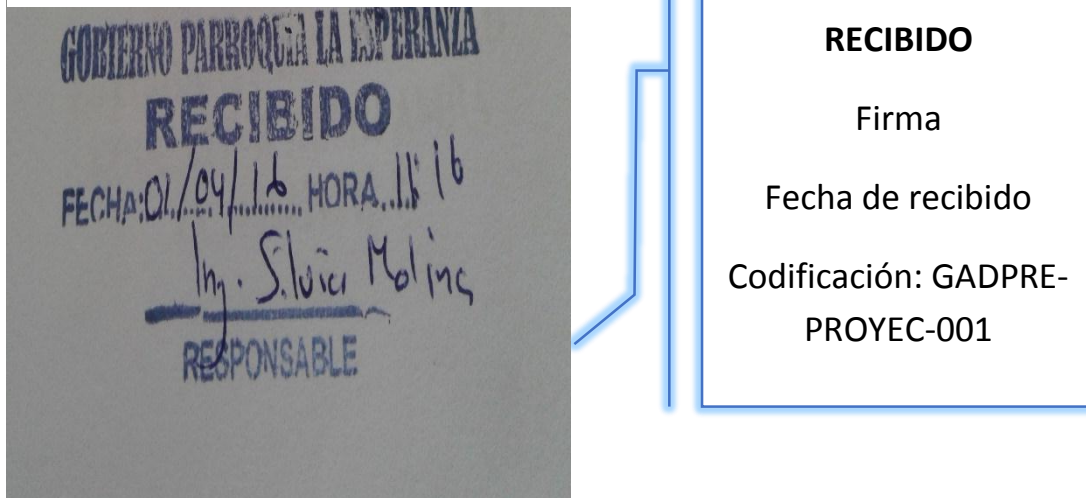
Lineamiento:

En caso de recibir un documento de alguna asociación o grupos y este sea dirigido a varios funcionarios se sacara copias y se entregara a quien corresponda.

- **Codificación**

Todos los documentos recibidos mantendran una numeración correlacional, que se efectuara seguido del registro de haber recibido el documento, para la codificación se colocara la abreviación del GAD, tipo de documento y número.

Gráfico N° 20: Proceso de recepción de documentos



Fuente: GAD La Esperanza

- **Clasificación**

Una vez determinado el asunto del oficio y la institución educativa o entidad como Magap, Conagopare, Mies, Municipio de Ibarra entre otros se procede a colocar en el reverso de la hoja un código con el fin de especificar a la sección a la cual pertenece dicho archivo.

A. Administrativos

B. Legales

C. Históricos

Administrativos: Son aquellos documentos que regulan y permiten dar continuidad la labor diaria para alcanzar la concertación y trabajo coordinado con los actores sociales etc.

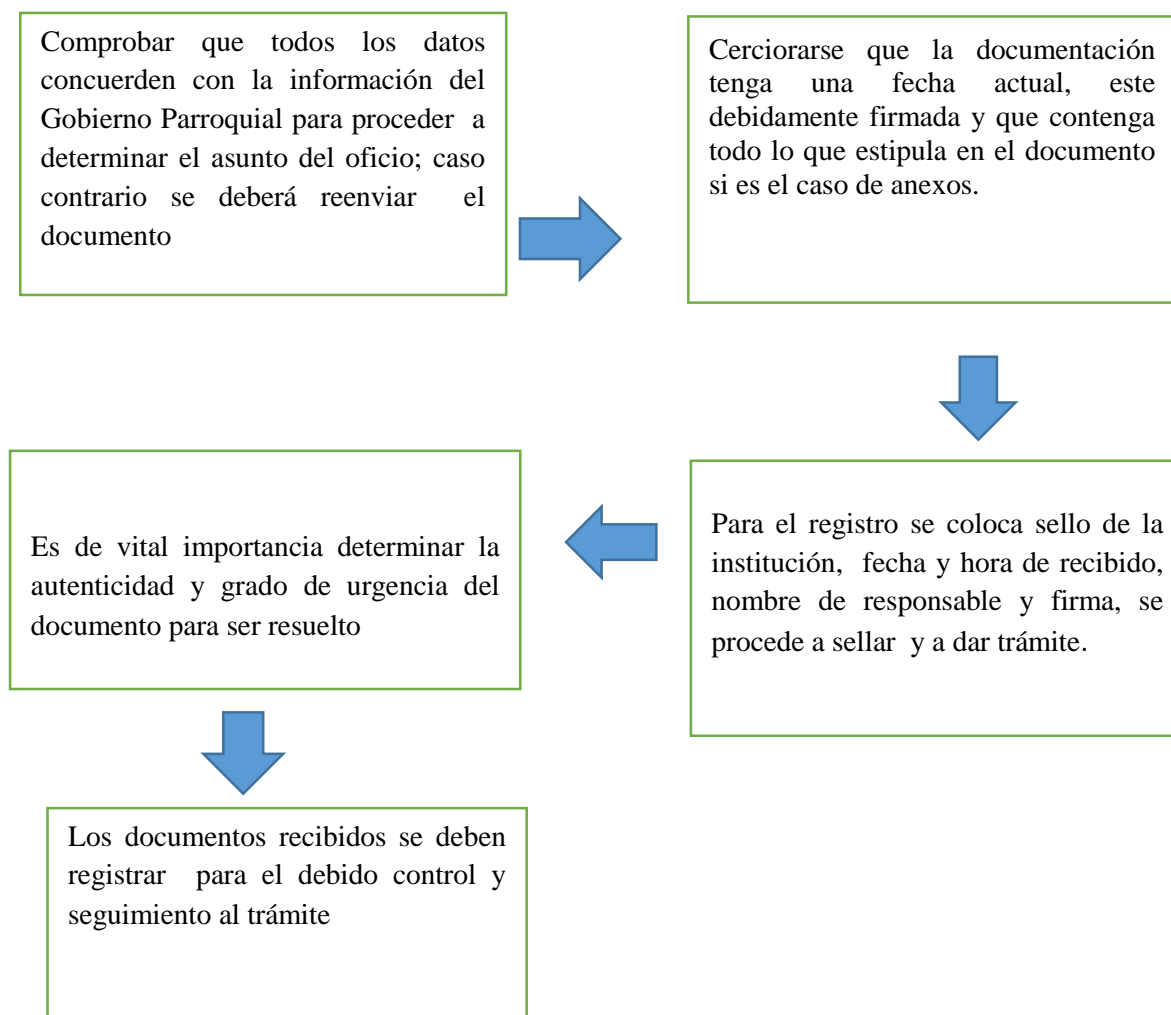
Legales: Se consideran legales aquellos documentos que garantizan el cumplimiento bajo parámetros rígidos acordados entre las dos partes.

Históricos: Intervienen los documentos que marcan la vida y trascendencia de la institución desde su creación hasta su actual administración.

- **Distribución**

Cuando se va a dar respuesta a un trámite se procedera a sacar copias y enviar un original y una copia, el original se entrega y la copia sera sumillada por el receptor como prueba de que ha recibido el oficio, esta copia luego se archiva para la constancia de recibido junto con el oficio al que se hizo referencia; documentos como invitaciones o agradecimienntos se archivarán de manera instantanea por que no necesitan de una respuesta oficial.

Flujo de recepción



Elaborado por: Emerita Casco

Registro de Correspondencia

Formato para el registro de archivos enviados y recibidos

El registro es un mecanismo de control que garantiza una mayor eficiencia en los tramites enviados como recibidos. Este tipo de registro facilita a las secretarias mantener un soporte detallado en la que se especifica la urgencia e importancia con la que debe ser enviada la respuesta a las Dependencias del Gobierno como la Municipalidad de Ibarra, instituciones educativas, funcionarios y presidentes de los barrios y cabildos de las comunidades.

Tabla N° 15: Registro de ingreso de correspondencia

Registro de Entrada									
Datos de entrada			Datos del remitente					Fecha de respuesta	Observ.
Num De tramite	Mes	Día	Entidad destinataria	Motivo	Anexo	Tipo de doc.	Dirección		

Elaborado por: Emerita Casco

El registro de la correspondencia es un mecanismo que permite analizar el tipo de información para determinar la serie y carpeta en la que se va archivar por que es el unico espacio para analizar el documento verificar y cuantificar el número de documentos recibidos, esta información es importantes para futuras disposiciones y toma de decisiones sobre que documentos no son utiles para el desarrollo de los Gobiernos Parroquiales.

Salida del documento

La respuesta a un trámite deberá ser de forma inmediata, los documentos que ingresan como los que se emiten se registrarán en hojas diferentes con el fin de mantener un orden correlativo en la numeración de los archivos enviados, a pesar que se registran en formatos diferentes la serie designada como oficios no se archivarán en oficios enviados ni oficios recibidos estos se unificarán y se formará un solo expediente con la serie oficios con el fin de mantener todo el proceso en un folio y no tener que buscar en dos folios el mismo asunto.

Tabla N° 16: Registro de salida de correspondencia

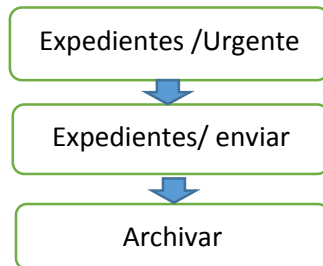
Registro de salida de correspondencia							
N° de registro	Fecha	Remitente		Clase de envío	anexos	Asunto	Observ.
		Nombre	Localidad				

Fuente: Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa (2013)

Rotulación de carpetas

La secretaria es la responsable del equilibrio y flexibilidad del manejo de la información, el proceso que deben seguir los documentos depende del sistema de rotulación de las carpetas que consiste en colocar etiquetas en la pestaña, esto le permitirá clasificar los documentos en la bandeja de los charoles de escritorio y para posteriormente proceder a guardar los documentos en el archivo, y no juntar los documentos que deben ser firmados por el presidente de otros que se deben dar respuesta urgente y de los que ya están aptos para archivar.

Esta técnica es un proceso de control interno vinculado con la satisfacción y requerimiento que los usuarios demandan de las instituciones gubernamentales.



Codificación de documentos

Una de las etapas más importantes para lograr canalizar la información y la transparencia es apoyarse en los requerimientos, trato y modo de reconocimiento que los usuarios le dan a los documentos para que exista entendimiento tanto del usuario como del funcionario al tratar un mismo asunto.

Sección: SECRETARÍA

Serie: OFICIOS, LEYES Y REGLAMENTO, CONVENIOS, ACTAS DE RECEPCIÓN Y ENTREGA

El nombre que describa la serie no deberá especificar el asunto sino una característica que haga referencia a todos los documentos con el fin de evitar crear series innecesarias como es el caso de convocatorias que pueden ser agrupadas en expedientes de Cesiones.

NÚMERO: 1, 2, 3...

El número que se le asigne a cada serie será único que servirá como punto de referencia para agilizar la búsqueda.

Etiquetas: Las etiquetas en papel autoadhesivo sirven como una señalética o guía diferenciadora de los demás biblioratos, estos mantienen un tamaño de letra grande por ser la clave para separar la información una de otra.

1. Sello del Gobierno Parroquial
2. Nombre de la institución
3. Área administrativa
4. Año
5. Tipo de documento
6. Número de la carpeta
7. Series



GAD Parroquial
San Antonio de Ibarra

ARCHIVO SECRETARÍA

2017

OFICIOS

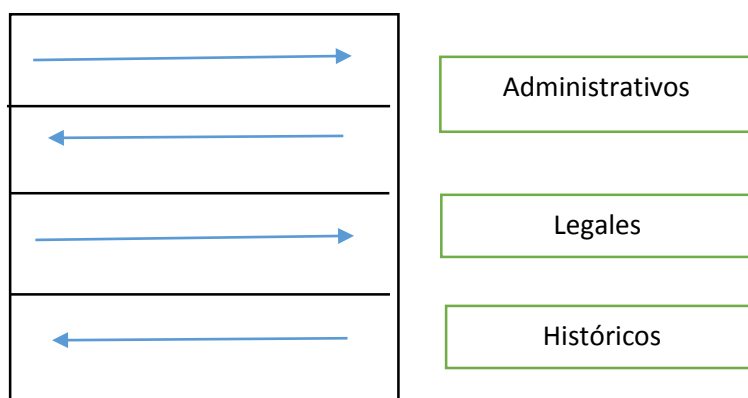
Número de
carpeta

DEL:.....

AL:.....

¿COMÓ ORGANIZAR ARCHIVOS?

Antes de organizar los documentos se tomara en cuenta si el oficio ya culminó con el trámite, verificar y valorar la información complementa el proceso de controlar y solventar las necesidades de los usuarios; una adecuada clasificación y un registro eficiente juegan un paso trascendental para catalogar los archivos sea por el nombre de la institución o asunto, el titulo o frase que describirá a todos los documentos deberá ser conciso y de fácil recuerdo; este paso garantiza que todas las comunicaciones tengan una respuesta autentica, útil y confiable. Un sistema básico para ubicar todos los biblioratos es formando una Z, este sistema también se usará para la organización de las cajas enviadas como archivo pasivo.



Elaborado por: Emerita Casco

Arreglo de documentos en las carpetas

Cada técnica de organización documental mantiene su esencia en la flexibilidad, continuidad y orden de los procesos organizativos pertenecientes al ordenamiento territorial y de transparencia que rige a las instituciones gubernamentales, la organización de los archivos deberá mantener una relación entre fondo y forma de las gestiones administrativas por lo que se deberán colocar los archivos siguiendo la secuencia de los días, meses, y años quedando a la disposición de los funcionarios los documentos más actuales.

BÚSQUEDA DE DOCUMENTOS

El acceso y obtención de datos es una de las etapas más importantes dentro de la administración de los Gobiernos parroquiales, su uso permite ser un punto de referencia, de consulta y verificación de obras o convenios acordados y ejecutados dentro de los parámetros establecidos por las dos partes.

Comunicar y direccionar la información a los funcionarios como a los usuarios garantiza el libre acceso a la información pública, que mediante la difusión de las gestiones documentadas mantiene informada a todas las comunidades y barrios, cumpliendo así el derecho al acceso a la información generada o recopilada por las instituciones

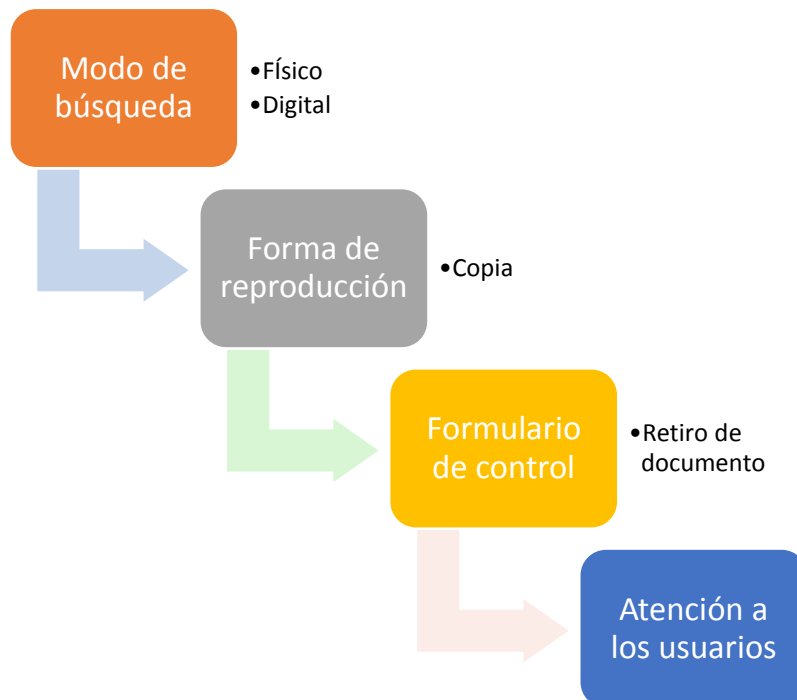
gubernamentales. Cuando se retira documentos las carpetas deben tomarse por los orificios de los biblioratos, por los lados o por el centro y extraerlo hasta la mitad e inclinarlo para evitar que las hojas se desprendan.

Gráfico N° 21: Búsqueda de información



Fuente: GAD La Esperanza

Proceso de búsqueda de información

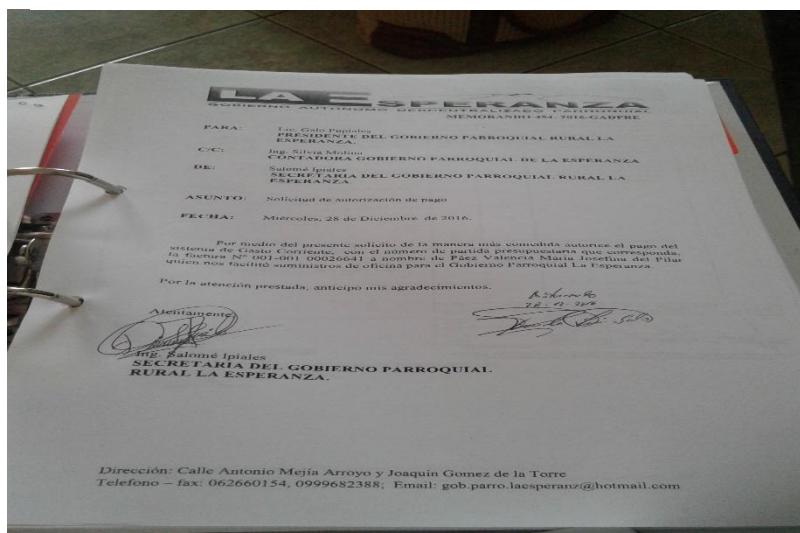


Elaborado por: Emerita Casco

En el proceso de búsqueda de información el número de registro de recepción y la serie, permitirán visibilizar con claridad la división de los documentos para tomar como base el nombre de la serie como GADPRA-CONV- 0025 para agilizar el proceso de búsqueda y coordinar los procesos de organización, administración y control de las decisiones administrativas, para evitar alterar la información o realizar tachones se procederá a sacar y usar copias de los documentos para hacer uso en sus diferentes fines.

UNIDAD III

Gráfico N° 22: Revisión de los documentos para transferir



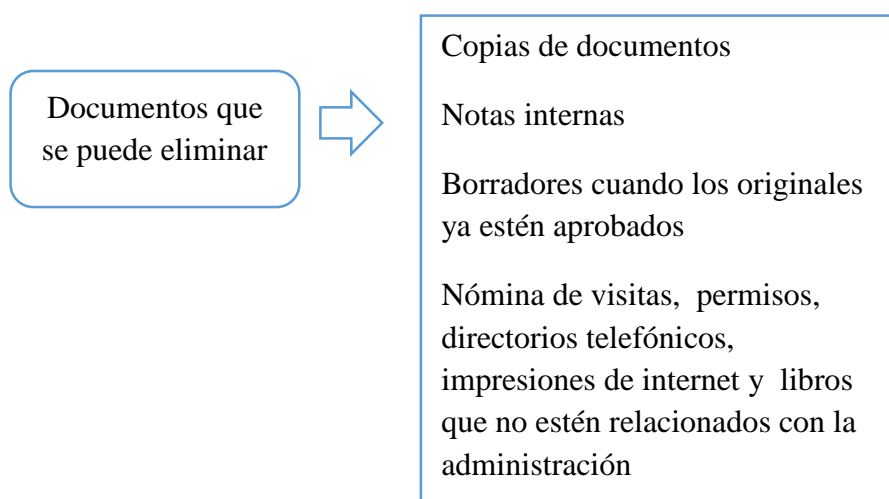
Fuente: Documentos para transferir al archivo pasivo en el GAD La Esperanza

- Transferencia de documentos
- Materiales de limpieza para los archivos

Elaborado por: Emerita Casco

ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

Uno de los malestares que más se propaga en las instituciones gubernamentales es la acumulación de papel en los archivadores, para evitar esto se deberá considerar para archivo documentos meramente oficiales, excluyéndose definitivamente los documentos provisionales. Antes de proceder con la transferencia se deberá realizar un expurgo de documentos para ahorrar espacio y recursos para posteriores documentos; no se puede eliminar documentos que garanticen el periodo administrativo, que vienen hacer documentos base para la toma de decisiones institucionales como son actas de recepción y entrega, reuniones de trabajo, informes entre otros pero si deben eliminarse ciertos documentos que son utilizados como borradores que solo abultan en los archivadores.

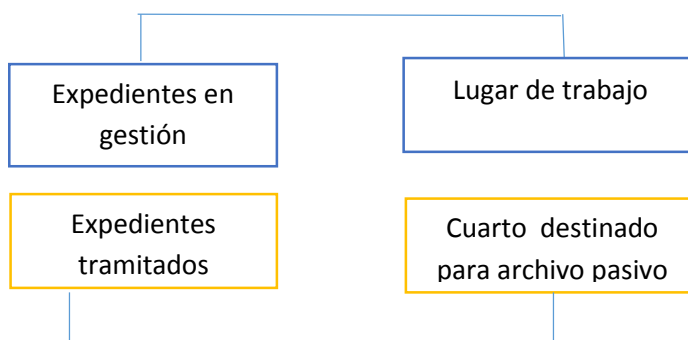


Elaborado por: Emerita Casco

Lineamiento:

Se puede eliminar afiches de publicidad, propagandas o folletos de otras entidades.

TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS

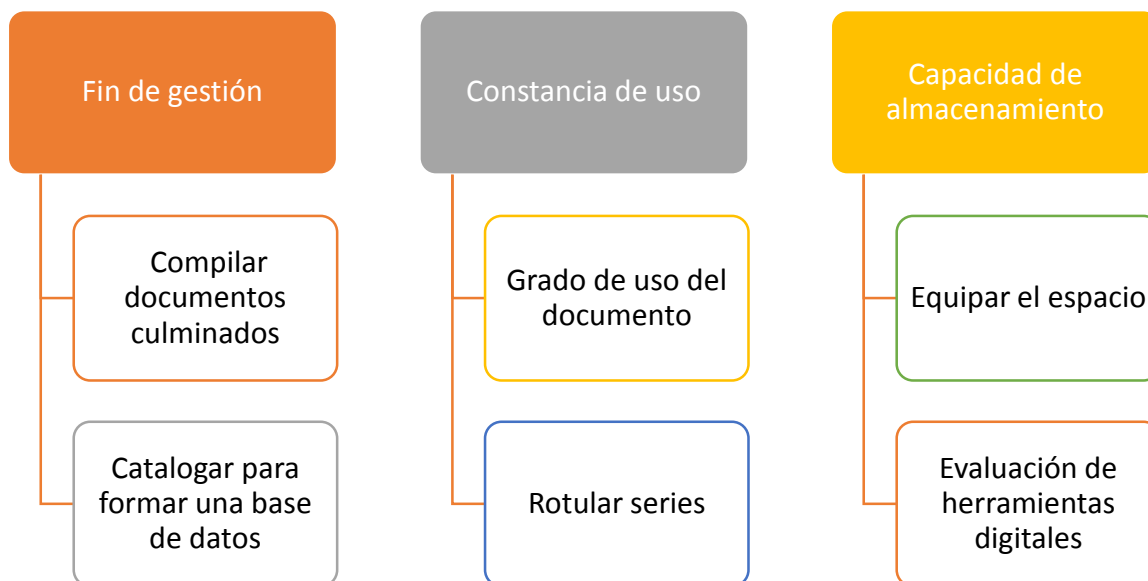


Elaborado por: Emerita Casco

La etapa final del proceso de organización es el almacenamiento de documentos en un lugar cercano a la dependencia administrativa, su supervivencia en gran medida es el resultado de las condiciones como son la ventilación, humedad e iluminación.

En esta etapa la documentación tiene otro tipo de uso y manipulación, una de las acciones primordiales para este tipo de operaciones es acatar las disposiciones establecidas por la institución para el traslado de los documentos, la última medida que disponga la autoridad de los GADS influye en el óptimo suministro de información para los actores sociales, administrativos y usuarios.

Antes de trasladar la información se deberá tomar en cuenta que los documentos no pueden estar en contacto con la luz solar, la humedad debe oscilar entre 15 y 18°C, debe existir ventilación cuando haya excesivo calor o humedad, además se tomara en consideración las siguientes herramientas para la conservación, seguridad y buen funcionamiento de la unidad administrativa.



Elaborado por: Emerita Casco

El volumen del papel crece al mismo nivel que los aparatos electrónicos facilitan su acceso a la reproducción de documentos, en la actualidad los documentos son el cimiento de la institución pero por el mueblaje y el reducido espacio hace que los documentos se arrojen sin ninguna técnica por lo que no facilitan su búsqueda.

- **Caja de archivo**

Uno de los mecanismos para depositar el papel es colocar los biblioratos en cajas empezando desde la izquierda, del número total de documentos dependerá del tamaño de la caja y el número de expedientes por cada bibliorato.

Para la transferencia de documentos el personal encargado del archivo deberá realizar un inventario de todos los documentos que tiene a su cargo, en el registro se especificará el código del documento, una breve descripción de los archivos y el año.

En la parte frontal de la caja se asentara logo de la institución, descripción del tipo de documento y número de caja; lo que se busca con este proceso es dar continuidad y mantener el mismo esquema organizacional en toda la documentación compilada, para facilitar su acceso a la información y ordenar los archivos dentro de cada serie asignada.

Gráfico N° 23: Caja de archivo



Fuente: Caja Archivo Americana Staples®

- **Mesa**

Este material de apoyo facilitara al personal en las operaciones de búsqueda, extracción y conservación de los archivos en su respectiva caja, todos los depósitos de archivo deberán contar con mesas de apoyo para evitar que los biblioratos se coloquen en el piso y sufran desgarrones de las hojas.

MATERIALES DE LIMPIEZA PARA LOS ARCHIVOS

En el lugar de trabajo es indispensable tener al alcance los siguientes equipos para la protección y mayor conservación de los documentos, la limpieza es uno de las técnicas de prevención que permiten mantener libre de insectos los archiveros y del mismo modo proteger la salud de los funcionarios por la cantidad de polvo que se almacena.

- **Guantes**

Para iniciar con la limpieza del archivo el funcionario debe usar guantes látex, esto hace que el papel se mantenga integro por el material que dejan los dedos en las hojas, para evitar pasar las hojas con los dedos se usara un borrador que permite manipular los documentos con mayor facilidad

Gráfico N° 24: Guantes para manejo de documentos



Fuente: Prolimeros by Santiago Morales

- **Mascarilla de seguridad**

Este tipo de material usado de la forma adecuada permite evitar problemas respiratorios por el polvo acumulado en las carpetas, uno de los atrayentes del polvo son los materiales en plástico.

- **Mandil**

Este es un elemento que permite cubrir el uniforme de trabajo de todas las sustancias o extractos que deja al realizar la limpieza.

Gráfico N° 25: Mandil



Fuente: Presentación on emaze

- **Brocha**

Para realizar la limpieza se colocaran los archivos en un lugar diferente al que se va limpiar, y con la brocha se sacudirá el polvo con movimientos hacia afuera a cada uno de los documentos.

Gráfico N° 26: Brocha para limpieza de documentos



Fuente: Apoyo al desarrollo de archivos y bibliotecas de México

Lineamiento:

Para la limpieza de los documentos no se deberá utilizar franelas o cualquier tipo de tela.

UNIDAD IV

TALLER N° 1

TEMA: Gestión de archivo

Gráfico N° 27: Clasificación de los archivos



Fuente: GAD San Antonio

1. Objetivos:

- Conocer los diferentes sistemas de clasificación de los archivos
- Estudiar el valor documental que contienen los documentos
- Desarrollar destrezas en la administración y gestión de los archivos

2. CONTENIDO

DINÁMICA GRUPAL “MI TELÉFONO ESTA TRANSMITIENDO EMOCIONES”

Desarrollo de la dinámica

El coordinador forma grupos de 10 personas aproximadamente. Las personas se sientan formando una fila y se cogen de la mano. El coordinador les explica la técnica diciéndoles lo siguiente.

Ahora que estas sentados, la persona que este situada en la izquierda es la que comienza la técnica. Pasará en una emoción y la expresara con el rostro a la persona que tenga a su derecha y está a la siguiente y así hasta que llegue a la última persona que tendrá que gritar la emoción. Si acierta, ella será la que comience de nuevo el juego pasando a la primera posición.

Canto Ortiz, Jesús María, and Montilla Berbel, Verónica

Que se logró con esto:

- Motivar a los funcionarios a controlar las emociones
- Fomentar el compañerismo con todo el personal
- Concientizar que todo movimiento trasmite y se forma en la mente del usuario

3. ACTIVIDADES A DESAROLLAR

- Exponer la función de archivos
- Organización y edad de los documentos

FUNCIONES DE LOS ARCHIVOS



Elaborado por: Emerita Casco

EDAD DE LOS DOCUMENTOS

- **Primera edad**

En este proceso se determina que técnicas deben intervenir para procesar la información de una manera sistemática que aporte y garantice los hechos producidos en el desempeño de sus funciones diarias, el tiempo que dure la tramitación marca fechas exactas que el documento debe estar alcance de las autoridades.

- **Segunda edad**

Momento de vigencia: Todo documento tiene una duración que da crédito de la obra o proyecto, la garantía o prueba de ejecución total o parcial es el documento considerado como el valor máximo en archivología.

En muchos casos la vigencia finaliza porque termina el plazo establecido en el documento; o porque se produce un nuevo documento modificado, también puede ser porque ya se cumplió lo establecido. Todos los documentos sea cual sea deben ser establecidos con un tiempo de vigencia para dar seguimiento hasta la culminación del mismo.

- **Fase permanente o histórica**

Los tramites que ya finalizaron pasan por un análisis minucioso para determinar la importancia o relevancia del documento, si contienen datos relevantes pasan a formar parte del Patrimonio documental, los demás pasan al archivo pasivo hasta una nueva orden de destrucción. Toda institución debe tener establecido un archivo activo, pasivo e histórico para clasificar adecuadamente.

4. AUTOEVALUACIÓN

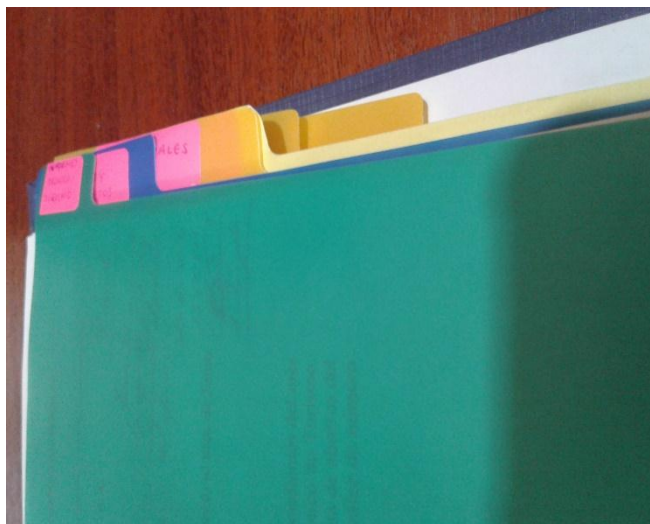
Se aplicó un cuestionario que permite conocer su desempeño en la organización de los archivos.

- ¿Cree que es necesario clasificar los documentos por activos, pasivos e históricos?
- ¿Mencione los sistemas de archivos que utilizaría para una mejor organización?
- ¿Qué opina acerca de la gestión documental?

TALLER N° 2

TEMA: Codificación de archivo

Gráfico N° 28: Etiquetado de documentos



Fuente: GAD Angochagua

1. Objetivos:

- Generar lineamientos para el uso de materiales indispensables en la organización
- Identificar series, subseries y asunto para cada documento.

2. CONTENIDO

DINÁMICA DE GRUPO EL ARCOIRIS

Desarrollo de la dinámica

Se necesita una sala espaciosa, carteles de colores diferentes, pinturas, hojas de trabajo. En la sala se colocan en diferentes lugares los carteles de colores distintos. El coordinador dará al grupo la siguiente consigna: "Nos ponemos junto al cartel cuyo color preferimos. Y allí dibujamos y pintamos con el color preferido lo que más nos guste". (Dr. Omar Torres Rodríguez).

Qué se logró con esto:

- Conocer sus aspiraciones, fortalezas y debilidades que le permitan transformar en guía en el alcance de sus metas.
- Elevar el grado de compañerismo y autoestima.

3. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

- Accesorios para la organización de los documentos
- Rotulación de carpetas

ACCESORIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS

Los archivos se constituyen por las acciones finalizadas en el cumplimiento de sus funciones, estos documentos favorecen al ejercicio de la rutina diaria de cada dependencia, conservada como verificadores de quien los ejecutó, por lo cual todos los materiales didácticos son elementales en la organización de los documentos, que determinan el año y el asunto realizado producto de su función.

Carpetas

- Las carpetas A-Z o biblioratos permiten almacenar gran cantidad de documentos de un año o asunto

Guías

- Las guías son separadores que divide el archivo en secciones o series, que resumen el documento.

Muebles

- Son estanterías que permiten colocar los archivos en forma vertical.

Elaborado por: Emerita Casco

CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Sección: La sección se forma por la subdivisión de la institución en dependencias administrativas o económicas que forman unidades independientes que se relacionan para el desarrollo productivo.

Serie: La serie se constituye por la diversidad de documentos que se generan y se reciben en la institución, las series pueden ser simples que abarca solo un tipo de asunto como son actas, oficios y se constituyen series complejas aquellos se conforman con varios asuntos que se relacionan entre sí como: actores sociales y directivos.

Número de carpeta: Cada archivo tendrá una numeración diferente y única que permitirá agilizar el proceso de búsqueda de información, los números a utilizar serán los arábigos.

Codificación: La identificación de los documentos permite establecer cuadros de retención que clasifica y separa los documentos de apoyo de los documentos administrativos. Las bases para una adecuada codificación es la abreviación del tipo de documento, y número de ingreso del documento, que posteriormente se registra en un libro de correspondencia recibida.

Autoevaluación:

- **¿Qué función cumple la numeración y registro de la correspondencia?**
- **¿cuáles son los materiales esenciales para la organización de los archivos?**

4.7 Impactos

4.7.1 Impacto administrativo

La propuesta contribuyó al mejoramiento en la atención al cliente interno y externo, brindando un servicio ágil y oportuno; la sistematización de los archivos es una estrategia de cambio y dinamización del nivel operacional que realizan los funcionarios para mantener en orden los archivos, para otorgar a los usuarios un servicio de profesionalismo técnico, personal y administrativo. Con esta guía se beneficia a la sociedad por el cambio de personal que se produce cada cierto periodo administrativo, por lo que al nuevo personal se le dificulta manejar el archivo.

La propuesta tuvo una acogida satisfactoria por la convicción y motivación que el personal revelaba al conocer las técnicas de organización de los archivos, esto permitió incentivar a los funcionarios a continuar con la actualización que les permite estar al nivel competitivo que las instituciones buscan de cada profesional.

4.7.2 Impacto educativo

El desarrollo de la guía le permite al personal acceder a conocimientos de gestión documental que le permite cubrir con todos los requerimientos empresariales, la guía se forma como una herramienta de trabajo que le muestra los lineamientos para una correcta organización, clasificación y conservación de la documentación en su ciclo de vida.

4.8 Difusión

El medio de difusión a los funcionarios de los Gobiernos Parroquiales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio, fue en la sesión de planificación con el fin de contar con todas las personas que hacen uso de los archivos, lo primordial es concientizar a todo el personal que los archivos no pueden ser colocados sin analizar las condiciones ni su finalidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Los funcionarios de los Gobiernos parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio muestran falencia en la organización de los documentos, la inapropiada clasificación se produce a causa del débil perfil profesional que labora en las juntas, el cual no se ajusta a las funciones encomendadas.
- En base a los resultados obtenidos se puede deducir que los Gobiernos parroquiales no disponen de un archivador apto para guardar las carpetas A-Z lo que ha generado el deterioro de la documentación y amontonamiento de biblioratos.
- En base a la investigación realizada se evidencia que el lugar destinado para la conservación de los documentos es muy pequeño y no cumple con la iluminación y ventilación requerida para un excelente funcionamiento, distribución y permanencia de los documentos, por tanto se dificulta realizar la limpieza de los archivos.
- Los Gobiernos Parroquiales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio carecen de un instructivo para la organización de los archivos, una herramienta básica que permita al personal diversificar la información y agilizar el proceso de organización.
- No existe actualización en el área de gestión documental por lo cual el proceso de organización del archivo se realiza de manera empírica, razón por la que se genera retraso en la entrega de información.

- Los servicios brindados por los funcionarios de los GADS son considerados como buenos únicamente, debido al incumplimiento de las expectativas de los usuarios, quienes buscan ser atendidos con servicios de calidad, profesionalismo y humanidad.
- La falta de técnicas archivísticas provoca el desorden y acumulación de documentos en el escritorio, este inconveniente afecta en la búsqueda y flujo de la información por la falta de series que identifiquen documentos administrativos, legales e históricos.
- Existe la necesidad de innovar los conocimientos de archivo digital, como técnica avanzada para agilizar los procesos de búsqueda de información y garantizar la protección y respaldo de los documentos en un ordenador.

Recomendaciones

- Se sugiere que los presidentes de los Gobiernos Parroquiales Rurales al momento de realizar la contratación de personal tomen como base la instrucción profesional o relación con la actividad a desempeñar, es decir talento humano que conozca de gestión documental.
- La máxima autoridad de cada Gobierno Autónomo Descentralizado, deberá incorporar un archivo independiente para el área de secretaria y contabilidad, con el fin de evitar la distorsión de datos y pérdida de información.
- Se recomienda a las autoridades y funcionarios trasladar los archivos a un lugar amplio que cumpla las condiciones de iluminación, ventilación y humedad para garantizar la conservación de los documentos generados en el cumplimiento de sus funciones a fin de brindar un servicio más eficiente.
- Establecer la guía como técnica o lineamiento básico que contribuya en la clasificación y organización de los archivos desde el momento de su ingreso hasta su conservación temporal o permanente para facilitar su acceso a toda la información de forma inmediata.
- Los presidentes de los Gobiernos Parroquiales deberán motivar a todo el personal a capacitarse en el área que desempeñan, para mejorar y adaptar las nuevas técnicas y metodologías que contribuyan al buen uso y manejo de los documentos, a la vez agilicen los procesos administrativos para un mejor servicio a los usuarios.
- Para mejorar la calidad en la atención al usuario todo el personal deberá controlar su carácter y mostrar una actitud positiva que transmita empatía, cordialidad y compromiso,

convirtiéndose en personal de apoyo para los presidentes y cabildos de los barrios y comunidades.

- Los Gobiernos parroquiales deberán incorporar como material de trabajo carpetas, separadores, cintas adhesivas entre otros que permitan clasificar la información para colocar en el charol de escritorio hasta su contestación al trámite y mantener un orden y registro de toda la documentación originada y emitida.
- Incorporar sistemas digitales de gestión documental que permita la organización y clasificación acorde al volumen de documentos emitidos y recibidos, estos sistemas deben garantizar acceso oportuno y flexibilidad para que la búsqueda de los documentos sea gestionada a través de un dispositivo.

SECCIÓN DE REFERENCIA

Glosario:

Custodiar: Guardar algo con cuidado y vigilancia.

Vigencia: Cualidad de vigente

Servicio: Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

Documento: Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.

Expediente: Conjunto de todos los papeles correspondientes a un asunto o negocio. Señaladamente hablando de la serie ordenada de actuaciones administrativas, y también de las judiciales en los actos de jurisdicción voluntaria

Conservar: Mantener o cuidar de la permanencia o integridad de algo o de alguien.

Sección: Cada una de las partes en que se divide o considera dividido un objeto, un conjunto de objetos, una empresa, una organización

Arbitrar: Idear o disponer los medios, medidas o recursos necesarios para un fin.

Normativa: Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad

Gestionar: Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo.

Registro: En las diversas dependencias de la Administración pública, departamento especial donde se entrega, anota y registra la documentación referente a ellas.

Archivo: Conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades

Funcionario: Persona que desempeña profesionalmente un empleo público

Atención: Acción de atender, cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio.

Transferir: Pasar o llevar algo desde un lugar a otro

Serie: Conjunto de cosas que se suceden unas a otras y que están relacionadas entre sí.

Técnicas: Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.

Correspondencia: Conjunto de cartas que se despachan o reciben.

Expurgo: Limpiar o purificar algo, entresacando lo inútil, sobrante o inconveniente.

Etiquetar: Clasificar a alguien o algo. Intenta etiquetar cada programa en su categoría específica.

Fuentes de información

- Abuadili Nahúm, J. (2008). *Cómo organizar eficazmente archivos y documentos*. México: TRILLAS.
- Arévalo Jórdan, V. H. (2002). *Técnicas documentales de archivo. La descripción archivística*. Obtenido de ProQuest ebrary: <http://www.ebrary.com>
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organizacion de empresas*. México: Mc Graw Hill.
- Correa, C. M., & Diaz - Colón, A. (2010). *Administracion de documentos* . México : Mc Graw Hill .
- Juillard, G. (martes de octubre de 2009). *Ley del Sistema Nacional de archivos*. Obtenido de http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley_del_Sistema_Nacional_de_Archivos.pdf
- Kelo, T. (2003). *Atención al cliente* . Perú: Business E.I.R.L.
- Matrospierro, M. D. (2008). *Archivos Públicos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Mena Mujica, M., & Pérez Herrera, M. E. (2005). *Gestión documental y organizacion de archivos* . La Habana, CU: Félix Varela .
- Palancarte, R. (1998). *El servicio como poder de cambio*. Castillo S.A .
- Parrera, P. C. (2011). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa* . Madrid: Federación Confemental.
- Prieto Herrera, J. E. (2010). *Gerencia del servicio la clave para ganar todos* . Bogota : Ecoe Ediciones .
- Rufeil, M. Z. (2009). *Manual de Teoria Archivistica y Glosario*. Córdoba : Brujas.
- Rufeil, M. Z. (2013). *Manual de teoria Archivistica y Glosario*. Cordoba: Brujas.
- Sanchez Estella, Ó., Herrero Domingo, R., & Hortigüela Valdeande, M. Á. (2013). *Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa*. España: Paraninfo.
- Schaefer, R. T. (2006). *Introducción a la Sicologia* . Madrid: Mc Graw Hill.
- Tanodi, A., & Tanodi, B. (2009). *Manual de Arhivologia Hispanoamericana Teorias y Principios*. Córdoba: Brujas.
- Uribe Macias , M. E. (2013). *Gerencia del servicio Alternativa para la competitividad* . Bogotá: Ediciones de la U, 2a.ed.2013.

Vázquez Murillo, M. (2008). Administración de Documentos y Archivos . Buenos Aires :
Alfagrama.

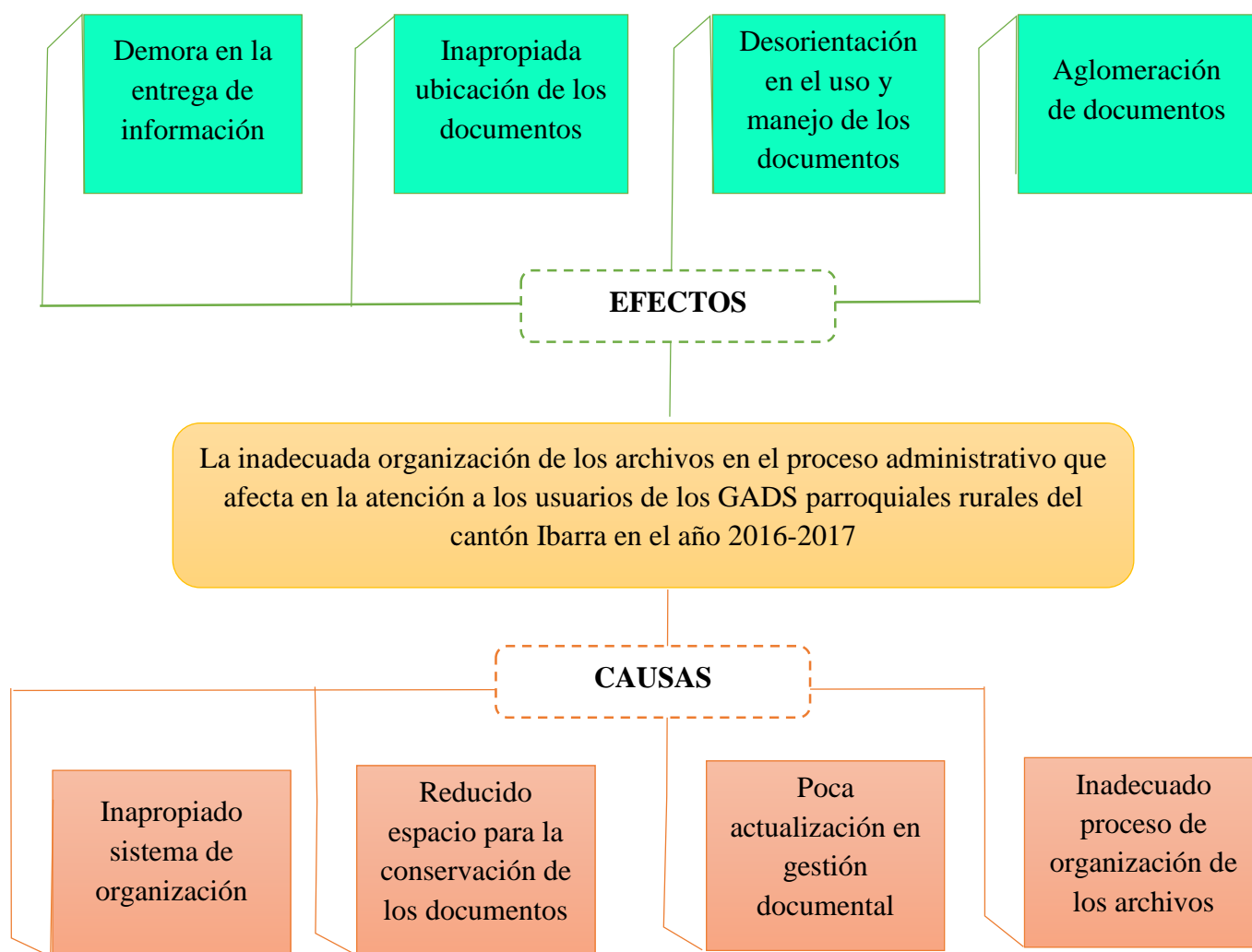
Vázquez Murillo, M. (2006). Cómo seleccionar documentos de archivo . Buenos Aires:
Alfagrama .

Villa, J. P. (2014). Manual de Atención a Clientes y Usuarios . Barcelona: Profit .

Anexos

ANEXOS

Anexo N° 1: Árbol de Problemas



Elaborado por: Emerita Casco

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

TEMA: Estudio de la Gestión Documental del archivo físico y su influencia en la atención al usuario en los GADS Parroquiales Rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio del Cantón Ibarra, en el año 2006- 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera influye la inadecuada organización de los archivos en el proceso administrativo y atención a los usuarios de los GADS parroquiales rurales del cantón Ibarra en el año 2015?</p> <p>Sub problemas (interrogantes)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuál es el nivel conocimiento teórico y técnico de recepción, clasificación y conservación 	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar técnicas y normativas apropiadas para la organización y conservación de los documentos con el fin de lograr mayor eficiencia en los procesos administrativos y agilidad en la atención a los usuarios de los GADS parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio del cantón Ibarra en el año 2015.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar procedimientos técnicos y 	<p>Fundamentos Teóricos</p> <p>Documento</p> <p>Gestión de documentos</p> <p>Importancia de los documentos</p> <p>Característica de los documentos</p> <p>Valor documental</p> <p>Archivo</p> <p>Finalidad de los archivos</p> <p>Tipos de archivos</p> <p>Sistemas de organización</p> <p>Usuario</p> <p>Proceso de atención</p>	<p>Variables</p> <p>VI: Gestión documental del archivo físico</p> <p>VD: atención al usuario</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptiva</p> <p>Bibliográfica-documental</p> <p>De campo</p> <p>Propositiva</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>De corte Transversal</p> <p>Población</p> <p>Secretarias</p> <p>Presidentes</p> <p>Usuarios</p> <p>Métodos:</p> <p>Inductiva-deductivo</p> <p>Estadístico</p> <p>Analítico</p>

<p>del archivo de Angochagua, La Esperanza y San Antonio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cómo son las condiciones del espacio destinado para la conservación de los documentos. • Cuales son factores que afectan en la atención de calidad a los usuarios internos como externos de los GADS parroquiales rurales. •Cuál es la propuesta alternativa 	<p>teóricos de recepción, clasificación y conservación del archivo para mejorar y agilizar el servicio de atención al usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar las condiciones del espacio destinado para la conservación de los documentos. • Identificar los factores que afectan en la atención de calidad a los usuarios internos como externos de los GADS parroquiales rurales • Elaboración y socialización de la propuesta. 	<p>Calidad de servicio</p> <p>Estrategia de servicio</p>		<p>Técnicas de Investigación:</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>
--	---	--	--	--

Elaborador por: Emerita Casco

Anexo N°3: Encuesta aplicada a los usuarios de los GADS parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGIA

Encuesta aplicada a los usuarios de los GADS parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio.

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo determinar la calidad en la atención al usuario

Instrucciones: lea determinadamente las siguientes preguntas y marque con una x según corresponda.

- 1. ¿Cómo califica el nivel de desenvolvimiento de la secretaria en el uso y manejo de los documentos?**
Excelente ()
Muy bueno ()
Bueno ()
Deficiente ()

- 2. ¿Cómo califica la organización de los archivos de la junta parroquial?**
Excelente ()
Muy bueno ()
Bueno ()
Deficiente ()

- 3. ¿Según su criterio la secretaria ubica el documento en el archivo con prontitud?**
Si ()
No ()
A veces ()

- 4. ¿La atención que recibe por parte de la secretaria es de forma ágil y oportuna?**
Si ()
No ()
A veces ()
- 5. ¿Según su punto de vista como califica el espacio físico destinado para los archivos?**
Excelente ()
Muy bueno ()
Bueno ()
Deficiente ()
- 6. ¿Cómo califica la actitud y trato de la secretaria hacia los usuarios?**
Excelente ()
Muy bueno ()
Bueno ()
Deficiente ()
- 7. ¿En cuánto tiempo le dan respuesta al trámite?**
Inmediato ()
Un día ()
Entre 2 o 3 días ()
Más de 3 días ()
- 8. ¿Qué sugiere usted para mejorar el servicio de procesos o normativas del uso y manejo de los documentos?**
Rapidez ()
Eficiencia ()
Tecnificación ()
- 9. ¿El personal de la junta parroquial le ofrece alguna otra alternativa para dar solución a su trámite?**
Si ()
No ()
- 10. ¿Considera usted necesario incorporar una guía sobre los procesos técnicos sobre el uso y manejo de los archivos?**
Si ()
No ()

Anexo N° 4: Entrevista aplicada a los presidentes y secretarías de los GADS parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGIA

Entrevista aplicada a los presidentes y secretarías de los GADS parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio.

Objetivo: La entrevista tiene como objetivo determinar el nivel de conocimiento en cuanto a procesos o normativas del uso y manejo de los documentos.

1. **¿Qué nivel de conocimiento tiene acerca la organización de los archivos?**
2. **¿Emplea procedimientos de control de la documentación enviada y recibida?**
3. **¿El sistema de archivo que maneja le permite ubicar de forma ágil la información requerida?**
4. **¿Cómo califica la atención que brinda al usuario?**
5. **¿Cree usted que la calidad en el servicio se mide de acuerdo a la prontitud con la que es atendido el usuario?**
6. **¿Usted cree que es necesario incorporar una guía sobre los procesos técnicos sobre el uso y manejo de documentos?**

Anexo N° 5: Fotografías



Foto N° 1: Sede del Gobierno parroquial de Angochagua

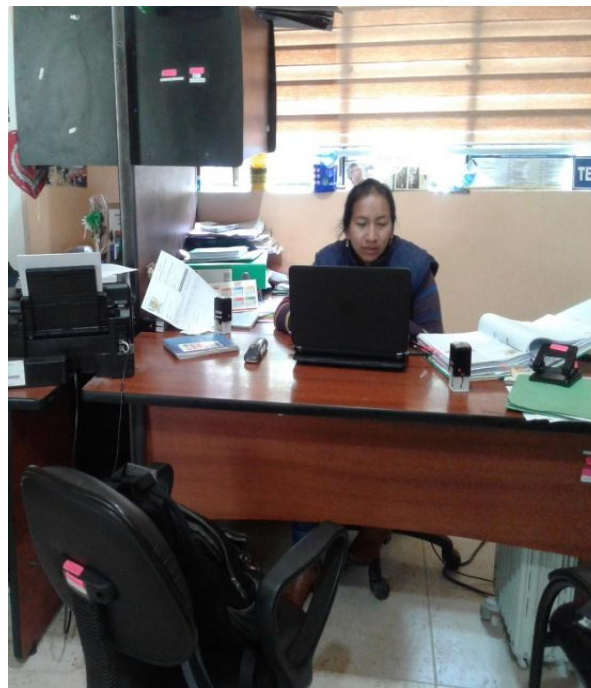


Foto N° 2: Ing. Diana Potosí secretaria – contadora del GAD Angochagua



Foto N° 3: Sede del GAD La Esperanza



Foto N° 4: Atención al usuario en el GAD La Esperanza



Foto N° 5: Sede GAD San Antonio

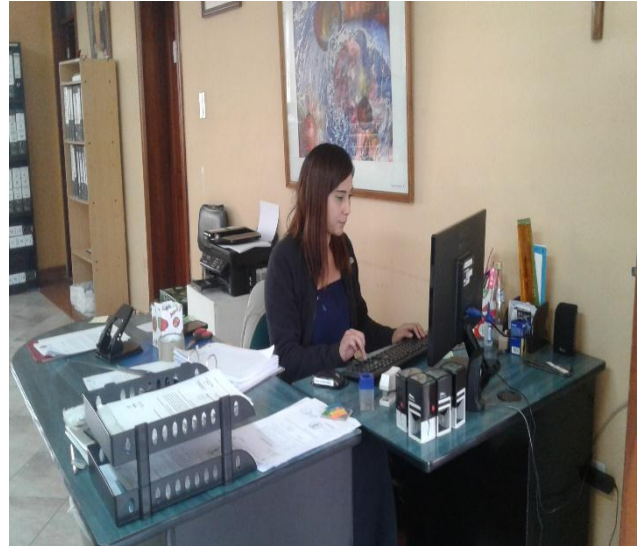


Foto N° 6: Abg. Belén Chuquin personal que receipta información del GAD San Antonio



Foto N° 7: Análisis de los documentos en el GAD San Antonio por Emerita Casco



Foto N° 8: Archivo pasivo del GAD San Antonio



Foto N° 9: Socialización de la guía al personal en el Gobierno Parroquial de Angochagua

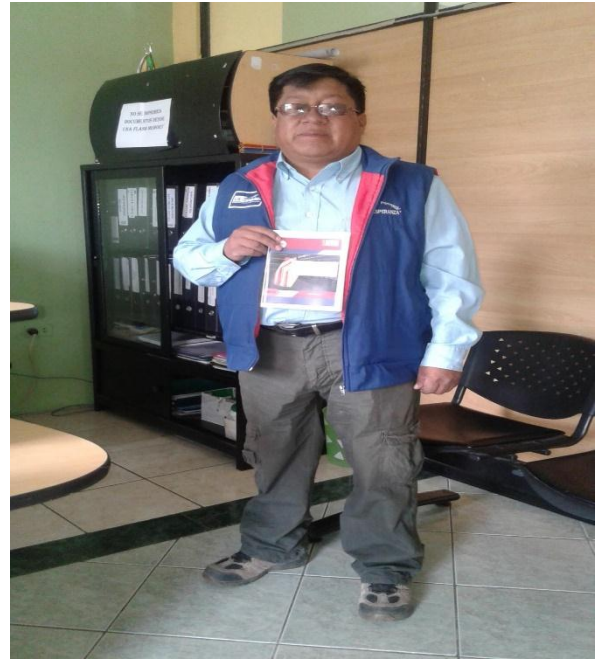


Foto N° 10: Entrega de la guía al Lic. Galo Pupiales presidente del Gobierno Parroquial la Esperanza

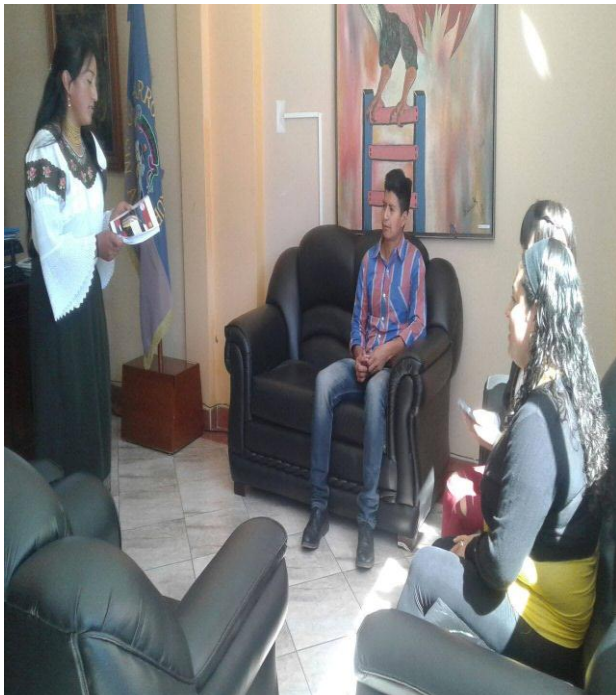


Foto N° 11: Socialización de la guía al personal en el Gobierno Parroquial de San Antonio



Foto N° 12: Entrega de la guía al Dr. Hernán Sandoval presidente del Gobierno Parroquial Angochagua



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE ANGOCHAGUA**

Ibarra- Imbabura- Ecuador
Administración 2014-2019



Angochagua, 24 de enero del 2017
Of. Nro. 008-GADPRA-2017

MSc. Raimundo López
DECANO DE LA FECYT
En su despacho

De mi consideración:

De quienes conformamos el Gobierno Parroquial Rural de Angochagua extendemos un atento y cordial saludo.

En respuesta al oficio 018-D del 11 de enero del 2017 AUTORIZO: a la Srta. CASCO QUILCA EMÉRITA MIREYA con cedula de identidad número 100388927-4 para que obtenga informacion y realice todas las actividades referente al trabajo de grado: "ESTUDIO DE LA GESTION DOCUMENTAL DEL ARCHIVO FISICO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCION AL USUARIO" específicamente en nuestra institucion.

A la vez solicitamos de manera especial que al final del estudio nos proporcione una copia, y de ser posible nos apoye con uno o dos estudiantes para realizar practicas en nuestra institución.

Por la atención que se digne dar a la presente anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Dr. Hernán Sandoval
PRESIDENTE DEL GADPRRA
CI. 1709293359





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE ANGOCHAGUA**

Ibarra- Imbabura- Ecuador
Administración 2014-2019

Dr. Hernán Sandoval Anrrango, portador de la C.I. 170929335-9, PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE ANGOCHAGUA, Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura; confiere el presente:

CERTIFICADO

A petición verbal del Señorita CASCO QUILCA EMERITA MIREYA portadora de la C.I. 100388927-4, CERTIFICO QUE: Aplico los instrumentos de investigacion como la entrevista al señor Presidente y a la Señora Secretaria- Tesorera, y la encuesta a los Usuarios, con la finalidad de obtener información para el desarrollo del trabajo de grado titulado: ESTUDIO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO FÍSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS GADS PARROQUIALES RURALES, DE ANGOCHAGUA, LA ESPERANZA Y SAN ANTONIO DEL CANTÓN IBARRA EN EL AÑO 2016-2017, que desarrollo en la Parroquia de Angochagua el 01 de marzo del presente año.

Es todo lo que puedo expresar en honor a la verdad, pudiendo el interesado hacer uso de la presente autorización para los tramite pertinentes.

Angochagua, 04 de Julio del 2017

Atentamente,

**Dr. Hernán Sandoval
PRESINTENDE DEL
GAD ANGOCHAGUA
C.I.170929335-9**



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE ANGOCHAGUA**

Ibarra- Imbabura- Ecuador
Administración 2014-2019

Dr. Hernán Sandoval Anrrango, portador de la C.I. 170929335-9, PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE ANGOCHAGUA, Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura; confiere el presente:

CERTIFICADO

A petición verbal del Señorita, CASCO QUILCA EMERITA MIREYA portadora de la C.I. 100388927-4, CERTIFICO QUE: Socializo la Guía de Procesos Técnicos de Gestión Documental al Personal del GAD Parroquial de Angochagua en una Reunión Ordinaria, como propuesta alternativa al trabajo de grado, con el tema titulado: **ESTUDIO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO FÍSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS GADS PARROQUIALES RURALES, DE ANGOCHAGUA, LA ESPERANZA Y SAN ANTONIO DEL CANTÓN IBARRA EN EL AÑO 2016-2017,**

Es todo lo que puedo expresar en honor a la verdad, pudiendo el interesado hacer uso de la presente autorización para los tramite pertinentes.

Angochagua, 04 de Julio del 2017

Atentamente,

**Dr. Hernán Sandoval
PRESINTENDE DEL
GAD ANGOCHAGUA
C.I.170929335-9**

Dirección: Calle Principal, Junto a la Plaza Central de Angochagua

Teléfonos: 062575040 **Celular:** 0997866322

E-mail: jpangochagua@hotmail.com jpangochagua@yahoo.com

MSc.

Raimundo López

DECANO DE LA FECYT

Presente.-

El Gobierno Parroquial Rural de la Esperanza, en unidad de trabajo con la comunidad y las diferentes instancias que infieren en la localidad, considera fundamental el mantenimiento de las buenas relaciones y el Buen Vivir, ya que permiten mejorar el desarrollo socio-económico de las familias de nuestra parroquia.

El presente tiene la finalidad de dirigimos a usted con el propósito de dar respuesta al documento emitido por su institución Oficio 018-D, respecto al documento le informamos que la petición ha sido autorizado y se brindará las facilidades del caso para que la interesada realice su trabajo académico.

Seguros de contar con su favorable atención, anticipamos nuestros debidos agradecimientos.

Atentamente,



Lic. Luis Galo Pupiales.

**PRESIDENTE DEL GOBIERNO
PARROQUIAL RURAL DE LA ESPERANZA**
C.I. 100171496-1



YO, LUIS GALO PUPIALES GUATEMAL, EN CALIDAD DE PRESIDENTE Y REPRESENTANTE LEGAL DEL GOBIERNO PARROQUIAL RURAL DE LA ESPERANZA, DEL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA;

CERTIFICO

Qué: La Srta. **Casco Quilca Emerita Mireya** con Cédula de Identidad Nro. **100388927-4**, aplicó los instrumentos de investigación como son: entrevista al Sr. Presidente y secretaria-tesorera del GAD y encuesta a los usuarios; los mismos que se ejecutaron el 07 de marzo del presente año y sirvieron de base para la realización del trabajo de grado.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, a la interesada hacer uso del presente documento, excepto en trámites judiciales.

La Esperanza, 06 de Julio de 2017.

Atentamente.



Lic. Luis Galo Pupiales Guatemal.
**PRESIDENTE DEL GOBIERNO
PARROQUIAL RURAL DE LA ESPERANZA
C.C.100171496-1**

YO, LUIS GALO PUPIALES GUATEMAL, EN CALIDAD DE PRESIDENTE Y REPRESENTANTE LEGAL DEL GOBIERNO PARROQUIAL RURAL DE LA ESPERANZA, DEL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA;

CERTIFICO

Qué: La Srta. **Casco Quilca Emerita Mireya** con Cédula de Identidad Nro. **100388927-4**, realizó la socialización de la guía de procesos técnicos de gestión documental con todo el personal del GAD; siendo esta una propuesta alternativa al trabajo de grado denominado **ESTUDIO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO FÍSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS GAD PARROQUIALES RURALES DE ANGOCHAGUA, LA ESPERANZA Y SAN ANTONIO, DEL CANTON IBARRA EN EL AÑO 2016-2017.**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, a la interesada hacer uso del presente documento, excepto en trámites judiciales.

La Esperanza, 06 de Julio de 2017.

Atentamente.



Lic. Luis Galo Pupiales Guatemala.
**PRESIDENTE DEL GOBIERNO
PARROQUIAL RURAL DE LA ESPERANZA
C.C.100171496-1**



Magister
Raymundo López
DECANO DE LA FECYT
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
En su despacho.-

De mi consideración:

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Antonio, expresa un atento y cordial saludo y el deseo sincero para que su gestión administrativa, sea siempre orientada al servicio de nuestra gente.

Una vez revisado el oficio 019-D, del 11 de enero de 2017, en el cual solicita se brinde las facilidades necesarias a la Señorita **CASCO QUILCA EMÉRITA MIREYA**, portadora del número cédula N° 100388927-4, estudiante de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo, de la Universidad Técnica del Norte (UTN), con la finalidad de que realice las actividades referente al trabajo de grado: "*ESTUDIO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO FÍSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE: ANGOCHAGUA, LA ESPERANZA Y SAN ANTONIO DEL CANTÓN IBARRA EN EL AÑO 2016-2017*";

Con sentimientos de gratitud y reconocimiento.

Atentamente,
"SAN ANTONIO, TRADICIÓN, ARTE Y CULTURA"



Magíster Oscar Lomas Reyes.
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL DE SAN ANTONIO
Belén Ch.



GADSAI-CP-OF21/2017
San Antonio de Ibarra 13 de julio de 2017

CERTIFICO

Que, la señorita: **EMERITA MIREYA CASCO QUILCA**, portadora del Número de Cédula **100388927-4**, estudiante de la **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE (UTN)**, ha aplicado los instrumentos de investigación: encuestas y entrevistas respectivamente, como parte de su trabajo de investigación **“ESTUDIO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO FÍSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS GAD PARROQUIALES DEL CANTÓN IBARRA AÑO 2016-2017”**

Es todo cuanto puedo **CERTIFICAR** en honor a la verdad, el interesado puede hacer uso del presente como estime conveniente, **EXCEPTO PARA TRÁMITES DE CARÁCTER JUDICIAL.**

Atentamente,

“SAN ANTONIO, TRADICIÓN, ARTE Y CULTURA”



M Sc. Oscar Lomas Reyes

PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL DE SAN ANTONIO DE IBARRA



GADSAI-CP-OF22/2017
San Antonio de Ibarra 24 de julio de 2017

CERTIFICO

Que, la señorita: **EMERITA MIREYA CASCO QUILCA**, portadora del Número de Cédula **100388927-4**, estudiante de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE (UTN), realizó y socializó la guía de procesos técnicos de gestión documental como propuesta alternativa del trabajo de grado: **“ESTUDIO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO FÍSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS GAD PARROQUIALES DEL CANTÓN IBARRA AÑO 2016-2017”**

Es todo cuanto puedo CERTIFICAR en honor a la verdad, el interesado puede hacer uso del presente como estime conveniente, **EXCEPTO PARA TRÁMITES DE CARÁCTER JUDICIAL.**

Atentamente,
“SAN ANTONIO, TRADICIÓN, ARTE Y CULTURA”



M.Sc. Oscar Lomas Reyes
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL DE SAN ANTONIO DE IBARRA



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



CERTIFICADO

A petición del señor(ita): EMERITA MIREYA CASCO QUILCA , portador(a) de la cedula de ciudadanía número 100388927-4, conforme a lo establecido en el **artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, inciso segundo** y después de recibir el análisis del programa **URKUND**, certifico que el trabajo de grado. **“ESTUDIO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO FÍSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIOS EN LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE ANGOCHAHUA, LA ESPERANZA Y SAN ANTONIO DEL CANTÓN IBARRA, EN EL AÑO 2016-2017”**, tiene un porcentaje del (2%), por lo que declaro apto a este trabajo para que sea designado tribunal y prosiga con los trámites pertinentes para su titulación.

Atentamente,

Msc. Fausto Villena

100215454-8

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS.docx (D29519083)
Submitted: 2017-06-29 05:11:00
Submitted By: fnvillena@hotmail.com
Significance: 2 %

Sources included in the report:

1. Documentación e índices. Esteban Brusil.docx (D13184854)
Capitulo-I-y-II-ANÁLISIS-DEL-COMPORTAMIENTO-DE-UN-MOTOR-MITSUBISHI-4D34-CON-EL-USO-DE-BIODIÉSEL-A-BASE-DE-ALGAS- EMPLEANDO-MUESTRAS-B5. (1).docx (D25383273)
tesis sabana anti estática capítulo I.docx (D19958477)
Capítulo I y II Tesis Esteban Cabrera.docx (D27832685)

Instances where selected sources appear:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Emerita Mireya Casco Quilca, con cédula de identidad Nro. 1003889274, 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 autora de la obra o trabajo de grado denominado: **“ESTUDIO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO FÍSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE ANGOCHAGUA, LA ESPERANZA Y SAN ANTONIO DEL CANTÓN IBARRA, EN EL AÑO 2016-2017”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, 03 de agosto 2017

Srta. Emerita Mireya Casco Quilca

Cédula: 100388927-4



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 determina la necesidad de disponer textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

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

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD	100388927-4
APELLIDOS Y NOMBRES	CASCO QUILCA EMERITA MIREYA
DIRECCIÓN	IBARRA, PARROQUIA LA ESPERANZA, COMUNIDAD EL ABRA
E-MAIL	emimireya1994@hotmail.com
TELÉFONO FIJO	TELÉFONO MÓVIL 0990646912
DATOS DE LA OBRA	
TEMA	“Estudio de la gestión documental del archivo físico y su influencia en la atención al usuario en los GADS parroquiales rurales de Angochagua, La Esperanza y San Antonio del cantón Ibarra, en el año 2016-2017”
AUTORA	CASCO QUILCA EMERITA MIREYA
FECHA	Agosto,2017

PROGRAMA	PRE-GRADO
TÍTULO POR QUE OPTA	LICENCIADA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
DIRECTOR	Msc. Fausto Villena

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Emerita Mireya Casco Quilca, con cédula de identidad Nro. 100388927-4, en calidad de autora y titular 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

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

Ibarra, 03 de agosto 2017

Emerita Casco
100388927-4