



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

PLAN DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL E INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN
AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL SANTA CATALINA DE SALINAS”.**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

Espléndida Solanda Orozco Cordero

TUTORA:

Msc. Nancy Guadalupe Andrade Ruiz

Ibarra, 2018.

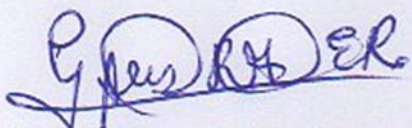
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como directora del Trabajo de Grado del siguiente tema: **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL E INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SANTA CATALINA DE SALINAS”**. Trabajo realizado por la señorita egresada: Espléndida Solanda Orozco Cordero, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable directa 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 justa y legal.

Atentamente,



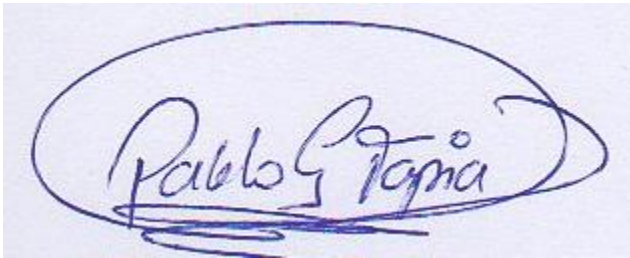
Msc. Guadalupe Andrade

C.I.: 100134700-2

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

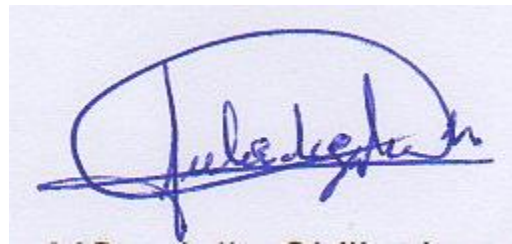
En la ciudad de Ibarra a los 12 días del mes de diciembre del 2018, se procede a la Aprobación por parte del Tribunal para obtener el grado de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

A handwritten signature in blue ink that reads "Pablo Tapia". The signature is enclosed within a large, hand-drawn oval.

Msc. Pablo Tapia

MIEMBRO TRIBUNAL

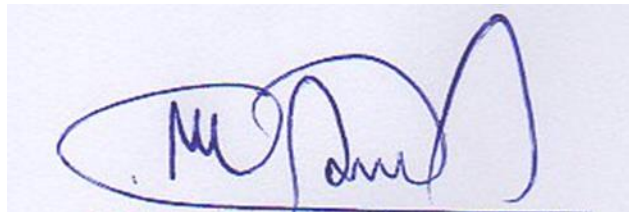
C.C.....

A handwritten signature in blue ink that reads "Julia Chilingua". The signature is enclosed within a large, hand-drawn oval.

Msc. Julia Chilingua

MIEMBRO TRIBUNAL

C.C.....

A handwritten signature in blue ink that reads "Consuelo Andrade". The signature is enclosed within a large, hand-drawn oval.

Msc. Consuelo Andrade

MIEMBRO TRIBUNAL

C.C.....



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Espléndida Solanda Orozco Cordero, con cédula de identidad Nro. 235010816-9; 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, 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL E INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SANTA CATALINA DE SALINAS”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte; quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).

Nombre: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Cédula: 2350108169

Ibarra, 12 de diciembre de 2018.



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

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

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	2350108169
APELLIDOS Y NOMBRES:	Espléndida Solanda Orozco Cordero
DIRECCIÓN:	Lomas de Azaya- Calle Manta 2-06 e Ibarra
EMAIL:	leole7924@gmail.com
TELÉFONO FIJO:	062546715
TELÉFONO MÓVIL:	0981091801

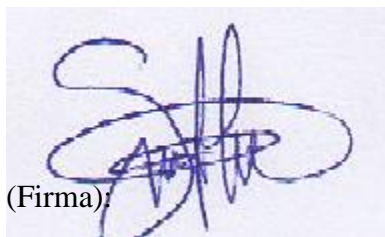
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL E INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SANTA CATALINA DE SALINAS”
AUTOR:	Espléndida Solanda Orozco Cordero
FECHA:	12 de diciembre de 2018.
PROGRAMA:	PREGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
DIRECTOR:	Msc. Nancy Guadalupe Andrade Ruiz

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Espléndida Solanda Orozco Cordero, con cédula de identidad Nro. 235010816-9; en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación del trabajo en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIA

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



(Firma)

Nombre: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Cédula: 2350108169

Ibarra, 12 de diciembre de 2018

Dedicatoria

Este trabajo realizado previo a la obtención del Título de Licenciada En Secretariado Ejecutivo en Español, lo dedico a las personas que han estado constantemente ayudándome a lograr este objetivo tan importante en mi vida como son mis padres Fermín y Edith, quienes son los que inculcaron valores y deseos de superación día a día y gracias a ellos hoy en día este sueño se hace realidad. El camino recorrido no ha sido fácil pero con la fortaleza que me han brindado se alivia todo obstáculo que se pudo presentar y ahora afirmo que todo lo transcurrido ha sido parte indispensable para llegar a donde me he propuesto, por esta razón a ellos dirijo mi esfuerzo y empeño para culminar esta meta.

Espléndida Solanda Orozco Cordero

Agradecimiento

El punto de partida y la base de la vida es Dios, por eso agradezco primeramente a él y su infinita misericordia que me permite alcanzar objetivos propuestos, también agradezco a mis padres y mis hermanos por el apoyo constante y por los consejos que me han brindado, a los docentes por compartir sus enseñanzas, inculcar valores y prepararme para enfrentar el mundo laboral de una manera eficiente, agradezco a mis compañeros y compañeras de aula quienes durante la carrera se hicieron parte de mi vida y compartieron sus ideas y puntos de vista de los temas en estudio.

Finalmente, agradezco al equipo de trabajo que estuvo siempre pendiente del avance académico incentivándome a ser mejor y esforzarme a salir adelante.

Espléndida Solanda Orozco Cordero

Resumen

La documentación que surge de las actividades propias de entidades públicas o privadas es considerada como patrimonio Nacional del Estado por lo tanto debe ser manipulada con criterios técnicos de organización, de tal manera que el área administrativa y de secretaría de toda institución está expuesta a la opinión de clientes y usuarios por lo que se debe mostrar mayor atención en la calidad de sus servicios y la organización de la información física y digital, además identificar inconvenientes con el archivo y organización de documentos de una institución pública debe ser un tema totalmente interno, por lo que se debe evitar en lo mayor posible mostrar esta falencia ante la ciudadanía, en base a este antecedente se ejecuta la investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Catalina de Salinas debido a que en esta entidad como en algunas otras se ve que aún no se maneja sistemas de gestión documental por lo que no se logra proyectar una adecuada imagen ante los usuarios quienes deben esperar para ser atendidos cuando solicitan información en secretaría. Existe una gran cantidad de ciudadanos que necesitan acudir al Gobierno Parroquial por información y documentos que este maneja, por lo que este aspecto debe ser considerado fundamental por parte de sus autoridades y funcionarios encargados. Con fundamento en el problema existente se ha planteado elaborar una Guía de Gestión Documental y atención al usuario que pueda ser utilizada como una herramienta indispensable para conocer los correctos procesos de organización del archivo institucional y poder ofrecer también a los usuarios una atención eficiente. Con esta herramienta se plantea suprimir el inconveniente presente en la institución y mejorar el desenvolvimiento del personal y el manejo eficaz de la documentación.

Abstract

Documentation that arises from the activities of public or private entities is considered as State National Heritage, therefore it must be manipulated with technical criteria of organization, in such a way the administrative and secretarial area of every institution is exposed to the opinion of customers and users so it should be more attention to the quality of their services and the organization of physical and digital information, also identify problems with the archiving and organization of documents of a public institution should be a totally internal issue, so that should be avoided as much as possible show this failure before the users, based on this background is necessary perform the investigation in the Parish Autonomous Government Decentralized Santa Catalina de Salinas because in this institution as some others in which still do not have document management systems so it is not possible to project an adequate image before users who must wait to be assisted when they request information in the secretary office. There is a large number of citizens who need to go to the Parish Government for information and documents, so this aspect should be considered fundamental by their authorities and officials in charge. Based on the existing problem, it has been proposed to develop a Document Management Guide and customer service that can be used as an essential tool to know the correct processes of organization of the institutional archive and also to offer users an efficient service. With this tool, it is proposed to eliminate the inconvenience present in the institution and improve the development of the personnel and the effective handling of the documentation.

Keywords: Institution, document, user, archive, knowledge, legal, citizen.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	15
1. MARCO TEÓRICO	15
1.1 Fundamentación legal	15
1.2 Fundamentación Epistemológica	16
1.3 Fundamentación sociológica	17
1.4 Gestión documental	18
1.4.1 Importancia de la gestión documental	19
1.4.2 Beneficios de la Gestión Documental	20
1.4.3 Documento	21
1.4.3.1 Fases de los documentos	22
1.4.3.2 Características de los documentos	23
1.4.3.3 Valor de un documento	24
1.4.3.4 Documentos electrónicos	24
1.4.4 Archivo	25
1.4.4.1 Los archivos de gestión	26
1.4.4.2 Proceso de archivo	27
1.4.4.3 Tipos de archivo	28
1.4.4.4 Clases de archivos	29
1.4.4.5 Clasificación de archivos del Ecuador	29
1.4.4.6 Archivos públicos y privados	30
1.4.4.7 Clasificación de archivo administrativo	31
1.4.4.8 Sistemas de clasificación y ordenación	32
1.5 Atención al usuario	33
1.5.1 Usuario	33
1.5.2 Tipos de usuarios	34
1.5.3 Satisfacción del usuario.....	36
1.5.3.1 Calidad en el servicio	37
1.5.3.2 Comunicación	37
1.5.3.3 Cualidades personales	38
1.5.4 Importancia del servicio al usuario	39
1.5.4.1 Tiempo en espera	40

1.5.5	Claves de la atención al usuario.....	41
1.5.6	Funciones de los GADS parroquiales del Ecuador	43
1.5.6.1	Rendición de cuentas	43
CAPITULO II		45
2.	METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN.....	45
2.1	Tipos de Investigación	45
2.1.1	Investigación documental.....	45
2.1.3	Investigación propositiva	45
2.2	Métodos de Investigación	46
2.2.1	Método Analítico	46
2.2.2	Método Inductivo	46
2.2.3	Método Deductivo	46
2.3	Técnicas o instrumentos	46
2.3.1	Encuesta.....	46
2.3.2	Entrevista	47
2.4	Matriz de relación.....	48
2.5	Población.....	49
2.6	Muestra	49
CAPÍTULO III.....		50
3.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
3.1	ENTREVISTA AI PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SANTA CATALINA DE SALINAS.....	50
3.2	ENCUESTA A USUARIOS DEL GAD PARROQUIAL DE SALINAS	53
CAPÍTULO IV		58
4.	PROPUESTA ALTERNATIVA.....	58
4.1	Título de la propuesta	58
4.2	Justificación e importancia	58
4.3	Objetivos	59
4.3.1	Objetivo general.....	59
4.3.2	Objetivos específicos.....	59
4.4	Ubicación sectorial y física	60
4.5	Desarrollo de la propuesta	61
4.6	Impactos.....	94

4.6.1. Impacto administrativo.....	94
4.6.2. Impacto educativo	94
Conclusiones	95
Recomendaciones	96
Glosario de Términos	97
Referencias Bibliográficas	99
ANEXOS.....	101
ENTREVISTA AI PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SANTA CATALINA DE SALINAS.....	101
ENCUESTA A USUARIOS DEL GAD PARROQUIAL DE SALINAS	102
FOTOGRAFÍAS	103

INTRODUCCIÓN

La Ley Nacional de Archivos del Ecuador afirma en el capítulo 1, que se consideran Patrimonio Nacional todos los documentos creados por entidades públicas y privadas, que sirvan de fuente para estudios históricos, sociales, jurídicos y de cualquier índole. Por lo tanto, todas las instituciones están sujetas a acatar estas disposiciones y precautelar la integridad de sus archivos.

Por otro lado, la Constitución en el artículo 18, numeral 2 establece que: es derecho de todas las personas el acceso a la información generada por las instituciones públicas y privadas que manejen fondos públicos.

En base a estas leyes, las instituciones deben precautelar la seguridad del archivo que manejan, para ello es importante que descarten el archivo tradicional y que dispongan de sistemas de gestión documental que les permita almacenar, organizar y controlar el flujo de documentos según estándares técnicos.

Al permitir el acceso a la información de las entidades públicas, los ciudadanos acuden a solicitar copias de proyectos, entre otros documentos para trámites personales por lo que debe existir un sistema que les permita a los encargados del archivo, ubicar de manera ágil la información requerida.

Después de un minucioso análisis en cuanto a la realidad de los gobiernos parroquiales, se determina que debido a la gran cantidad de información que generan, es necesario crear herramientas que permitan a sus funcionarios conocer las maneras correctas de llevar a cabo el archivo.

A partir de este antecedente, es fundamental realizar un diagnóstico de la documentación y la calidad del servicio a los usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa

Catalina de Salinas y definir una metodología para establecer indicadores de satisfacción, diseñar estrategias para llegar de la mejor manera a la ciudadanía y comprometer a los funcionarios en el mejoramiento de la atención a los usuarios.

Santa Catalina de Salinas perteneciente al cantón Ibarra, provincia de Imbabura, es una parroquia constituida desde el 25 de junio del 1886, a partir de allí ha venido trabajando por el bienestar de los salinenses, destacando la cultura afro ecuatoriana y resaltando las costumbres de sus ancestros.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Catalina de Salinas es una institución pública y su función principal es gestionar los recursos del Estado para satisfacer las necesidades locales en cuanto a proyectos inclusivos y de producción.

Este proyecto de investigación se inclina en el área de Secretaría pero involucra a todos sus funcionarios al acoger a toda la ciudadanía de la parroquia y por ende la información que maneja es amplia y requiere de un modelo de gestión documental que permita su manejo eficiente.

El objetivo primordial de esta investigación es la elaboración de una herramienta que permita a los funcionarios del GAD Salinas, conocer las técnicas y métodos para organizar la documentación, optimizar el tiempo de búsqueda y ofrecer una atención ágil a los usuarios que solicitan información.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación legal

Según (Archivos D. N., 2009, pág. 9) Ley del Sistema Nacional de Archivos de Ecuador capítulo 8 sobre el patrimonio documental del Estado señala que:

ART1.- 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, que sean calificadas como tal patrimonio, por el comité ejecutivo previsto en el rt. 9 de esta Ley y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole.

Desde el punto de vista legal se confirma; toda institución de carácter público o privado que esté bajo el mando del gobierno, estará sujeta a la Ley del Sistema Nacional del Archivo del Ecuador, en la cual existen normativas que garantizan la custodia de los documentos considerados como patrimonio del Estado ecuatoriano, es por eso que la persona que esté a cargo del archivo institucional está obligada a acatar estas disposiciones permitiendo monitorear el buen manejo y funcionamiento tomando en cuenta la vigencia que tiene cada uno de los archivos.

Es por esta razón que el personal que labora en el GAD parroquial debe mantenerse informado acerca de estas normativas para regular el proceso de administración, clasificación y organización de todos los documentos con los que trabajan actualmente en la institución, debido a que sirve de mucha ayuda para futuras consultas o investigaciones.

1.2 Fundamentación Epistemológica

La epistemología es una ciencia que estudia los conocimientos del ser humano. (Edison Otero, 2016, pág. 89) Diccionario de epistemología afirma:

“Se entiende epistemología como sinónimo de teoría del conocimiento. Su objeto es la determinación de la naturaleza y alcance del conocimiento humano en tal caso, es necesario poner a la vista las implicaciones subyacentes. Si se afirma que todo el conocimiento posible es siempre potencial, o de hecho contenido en la ciencia.”

La teoría del conocimiento se define como el progreso del ser humano al aprehender la información y aplicarla en el campo científico, por lo tanto se considera parte fundamental de esta investigación al estudiar el archivo y la gestión Documental, su manejo e importancia dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Catalina de Salinas y definir estrategias para mejorar en estos dos aspectos muy importantes.

Esta fundamentación ayudará a mejorar el conocimiento de todo el personal del GAD debido a que aún no aplican la Gestión Documental, además la epistemología se considera fundamental porque estudia el comportamiento del ser humano y la manera de desarrollarse en su medio con la estructura de su pensamiento.

Desde este punto de vista el hombre tiene la capacidad de ordenar, clasificar de una forma organizada cada documento éste sea en un archivador o carpetas. Y debe regirse a un reglamento interno para luego rendir cuentas a sus altos mandos con el fin de justificar cada proyecto que se está realizando.

La labor de éste fundamento en la presente investigación es de suma importancia porque a su vez se relaciona con las justificaciones que el individuo puede encontrar a sus creencias y necesidades ya que todo ser humano es diferente en lo que refiere a sentimientos y pensamientos.

1.3 Fundamentación sociológica

Esta fundamentación como bien lo dice la palabra se refiere a las culturas, actitudes de la sociedad. (Yoclevsky, 2010, pág. 636) manifiesta:

“No es la conciencia del hombre lo que determina su forma de ser sino su forma de ser social lo que determina su conciencia, lo que ha inaugurado una sociología del comportamiento, cuyo acuerdo con la futura psicología de las conductas ha sido así facilitado de antemano.”

Esta fundamentación se refiere al estudio del comportamiento del individuo frente a hechos reales, su fin es llevar una buena relación interpersonal con los demás respetando sus culturas, conocimientos y creencias. Es decir en una empresa sus empleados deben relacionarse entre ellos y luego con sus clientes por lo que deben siempre estar predispuestos a ayudar y brindar alternativas.

En los GADS parroquiales siempre se debe llevar una buena herramienta de comunicación por lo que de eso depende que todo marche con normalidad y así cumplir con los objetivos planteados inicialmente, capaz de enfrentarse a futuros problemas y poder resolverlos con profesionalismo sin afectar las opiniones de su alrededor.

El archivo es una parte muy importante de la sociedad debido a que todos en algún momento necesitarán información que ha sido creada con anterioridad, por lo tanto, es necesario que todo documento se almacene según un orden.

1.4 Gestión documental

Aclara una serie de conceptos que parecen iguales pero son muy diferentes por (Russo, 2009, pág. 10), lo clasifica en cuatro definiciones diferentes:

Gestión documental. Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.

Gestión de la información. Actividades relacionadas con la obtención de la información, su precio, el tiempo de recuperación y el lugar donde se guarda.

Gestión de conocimiento. Procedimientos para desarrollar, estructurar y mantener la información con el objetivo de transformarla en un activo crítico y ponerla a disposición de los usuarios.

Gestión de archivos. Conjunto de actividades destinadas a la preservación, la difusión y el acceso a la documentación de un archivo de carácter administrativo o histórico.

Entonces la gestión documental se encarga de realizar un seguimiento al documento desde su creación hasta su traslado al archivo, este puede ser clasificado como permanente e histórico. La finalidad de este proceso es garantizar la custodia de los documentos receptados, controlando su tiempo de vida útil y así mantener una integridad responsable con el Estado.

En muchos casos es confundido con la gestión de archivos, pero este proceso solo ayuda al acceso o dirigir en qué lugar se encuentran los datos que se está investigando o buscando, en aquel espacio se puede encontrar y visualizar la manera de clasificación en la que está el documento,

esto se define como archivística. También puede definirse como la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Con o sin una solución de gestión documental, la institución ya genera, maneja, almacena y recupera documentos cada día. Para muchas organizaciones, este proceso consume mucho tiempo y a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar este aspecto.

Los documentos que se pueden procesar con la gestión documental son muy variados y de distintos tipos: Los documentos llegan en forma física o electrónica. Utilizando un sistema de gestión de documentos se podrá clasificar en diferentes formatos o sistemas, el destino de los documentos pueden ser departamentos distintos, por ejemplo, un contrato tiene que almacenarse en el departamento legal, en cambio un formulario puede ir a un departamento específico.

En otros casos la documentación conjunta con referencia al mismo registro, podría estar dispersa en diferentes departamentos: un contrato en el departamento legal. De esta manera el archivo de una institución estará organizado y controlado por el personal a cargo y solo el responsable sabrá la ubicación física en donde se puede encontrar con facilidad con su respectivo código y nombre que lo relaciona.

1.4.1 Importancia de la gestión documental

Es importante que los GADS parroquiales utilicen de manera permanente un buen sistema de gestión de archivos (Tania Peña Vera, 2006, pág. 12) manifiesta que: Un buen sistema de gestión documental debe ser flexible para que pueda adaptarse a los constantes cambios organizativos y tecnológicos que suceden en las instituciones: debe también ser plataforma fundamental para el sistema de información y por ende ser parte significativa del conocimiento e inteligencia de la organización.

Puede ser que en una institución no les parezca importante mantener un sistema de gestión documental, pueden decir que es un simple documento y listo pero es todo lo contrario debido a que contiene diferentes ventajas que ayudan a que estos puedan estar controlados y a la vez centralizados en un lugar exacto. En toda institución pública o privada trabajan con una gran cantidad de información y utilizan varias operaciones con diferentes temas y para distintas empresas por lo cual es necesario que sus registros sean organizados y coherentes, con la gestión documental se logrará un rápido acceso, mediante un almacenamiento que facilite la búsqueda, con su debida recuperación eficiente.

La persona que esté en el área de archivística tiene la oportunidad de personalizar la información como pueden ser las facturas que reciben diariamente ya sea por compras para personas beneficiadas o los diferentes proyectos, oficios o formularios y los cuales se pueden configurar controlando la entrada y salida de documentación.

1.4.2 Beneficios de la Gestión Documental

Utilizar un buen manejo de documentación gestionando de una manera eficaz la búsqueda de la información posee varios beneficios lo manifiesta (Fernandez, 2014, pág. 78), lo cual conlleva a que las empresas adopten este mecanismo más aun cuando reciben o redactan documentos. A continuación algunos beneficios:

- Posee herramientas de control del flujo del trabajo
- Obtención del máximo rendimiento del capital intelectual de la organización
- Permite que la información pueda ser utilizada un gran número de veces tras su creación

- Aumento del trabajo en equipo, agilización de la toma de decisiones gracias a la rápida respuesta a las necesidades informativas.

Dentro de los beneficios de una adecuada gestión documental existe una que es de gran relevancia la cual es controlar y organizar la documentación existente de la institución, como se ha mencionado anteriormente que en los GADS parroquiales existe infinidad de papeles o datos personales, históricos de cada comunidad por lo que se debe tener una correcta clasificación frente a aquellos documentos.

También otro punto es el que se ahorra una gran cantidad de tiempo ya que se utilizará en cosas más importantes, si la empresa posee archivos en desorden existirán quejas por parte de los usuarios y además acarrear una mala imagen corporativa. Se obtendrá variedad de beneficios por lo que se evita la pérdida de documentos ya que estarán todos seguros en un archivo documental central, impide el desgaste de tiempo debido a que varias personas tengan que recuperar los documentos desde diferentes lugares y departamentos. Los documentos son inmediatamente recuperados por la persona que está buscando la información y gracias a esto las personas solo se preocuparán en realizar trabajo productivo para su empresa

1.4.3 Documento

Es el testimonio de un hecho en el ejercicio de las funciones de empresas o personas naturales, públicas o privadas, el cual se registra, consta o escribe en papel, cintas, discos magnéticos. Un documento es un material que contiene información, estos pueden ser textuales tales como revistas, libros, documentos judiciales, patentes, o también pueden ser los registros administrativos y los no textuales la mayoría se encuentran en fotografías y mapas históricos.

En los GADS parroquiales a menudo reciben oficios ya sea de colaboraciones o invitaciones por parte de concejales, alcaldes y personas naturales que viven a su alrededor y necesitan de una ayuda social. “Los documentos son la base y el fundamento de un gobierno abierto y el soporte de los principios de transparencia, participación y colaboración” (Morales, 2013, pág. 12).

Por lo tanto queda claro que un documento es parte de la institución o empresa, teniendo la obligación de guardar o archivar en un lugar donde no haya peligro de deterioro, en muchos casos una persona más precavida lo puede escanear de pronto este se extravíe. Del mismo modo se puede decir que este material o documento contiene información en la cual detalla y confirma la realización de una acción o hecho para luego servir de referencia y de testimonio de la toma de decisiones.

1.4.3.1 Fases de los documentos

(Logroño, 2014, pág. 2) En cuanto a las fases de los documentos manifiesta que:

- Es importante conocer la cantidad aproximada de personas a las que el archivo atenderá y el tipo de organización para poder elegir un sistema de organización, alfabético, cronológico, temático.
- La cantidad de personas a atender y la actividad de la organización son las dos características de mayor importancia en el momento de seleccionar la estructura más indicada para un archivo.
- En una fase inicial, el lugar de conservación de los documentos estará dado por los archivos de gestión y estos quedarán ubicados dentro del mismo edificio donde tenga su sede el organismo productor.

Una perfecta organización de documentos es uno de los procedimientos más minuciosos o dificultosos por lo que una institución pública debe estar al tanto de controlar cada archivo que

está en sus manos. Es de suma importancia estar informados de estas fases ya que permite conocer la cantidad aproximada de personas que generan un documento para luego ser correctamente guardado en sus diferentes tipos de archivo con su nombre o serie correspondiente.

1.4.3.2 Características de los documentos

(Grajales, 2003, pág. 22): Señala las siguientes características de los documentos:

- En el que se sean jerarquías, acuerdos, órdenes, obligaciones, defensas y solicitudes de los subordinados a los superiores.
- Son sistemas o reglamentos, con formas fijas, jurídicas y convencionales, no solo a nivel semántico sino pragmático.
- Tiene una súper estructura o esquema preestablecido.
- Llevan una identificación pragmática, constituida por el lugar y la fecha, la cual es importante en muchos casos. Con bases en ella, tiene o no validez el documento.
- El aspecto semántico se determina como el contenido que permite establecer la finalidad de la comunicación.

Como ya se mencionó anteriormente un documento es un material realizado por una entidad, dirigido a una o varias personas. Entonces las características de los documentos son las que se observan a simple vista sin tener la necesidad de estar leyendo el texto, se refiere a la distribución del contenido.

Es decir a su vez la persona que esté a cargo de la gestión de archivos deberá organizarlos debidamente en jerarquías mayores, fechas, series etc. Estos documentos generalmente ayudarán a ser precisos y exactos. Un archivo sirve también para almacenar de forma modular, por lo tanto

la información que se guarda en varios contextos que tienen un interfaz de la utilización de los documentos que más adelante servirán para catalogar todo tipo de documento físico o digital.

1.4.3.3 Valor de un documento

(Navarro, 2003, pág. 226): Define los valores de los documentos:

- **Valor primario**

Está en estrecha relación con el propio origen del documento, que nace con la misión de servir de garantía o prueba de un acto de naturaleza jurídica o administrativa; es decir, el documento nace como memoria perdurable de las acciones llevadas a cabo por la persona o entidad que lo produce.

- **Valor secundario**

Se refiere básicamente a la capacidad de información de todo documento. Aunque esta capacidad nace en el mismo momento en que se genera el documento, pues por su definición no es sino un registro de información, el valor secundario solo suele hacerse efectivo cuando desaparece o se diluye el valor primario o legal del documento.

1.4.3.4 Documentos electrónicos

Los documentos electrónicos facilitan mayormente la búsqueda de información. (Morales, 2013, págs. 26,27) manifiesta: Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado. Los documentos electrónicos, al igual que los datos y otras informaciones deben cumplir los requerimientos que se establecen.

Son aquellos que se transcriben mediante un ordenador o computadora para luego ser enviados electrónicamente, se los utiliza regularmente para evitar tiempo o distancia. En los GADS

parroquiales en un 40% manejan esta herramienta electrónica muchas veces para enviar información esta sea de una asamblea general o convocatorias.

Cuando se refiere a fiestas de parroquialización las invitaciones o el documento se lo realiza de manera personal ya que representa su formalidad e importancia del acto. Tiene varias ventajas el manejo electrónico, entre una de ellas es la reducción del espacio físico por lo tanto evitaría los costos directos e indirectos y como lo manifestamos anteriormente evita la pérdida de tiempo en buscar los documentos es por ello que es muy importante de las dos formas guardar físicamente y digitalmente todo tipo de información referente a la institución.

1.4.4 Archivo

(Herrera, 2007, pág. 38): En cuanto al Archivo manifiesta que: El archivo es solo un lugar para los papeles antiguos y que su importancia radica en su mayor vetustez. También tienen cavidad en él todo escrito que se produce diariamente y de los que es más que posible que se utilice para, con su testimonio, reclamar algún derecho, denunciar alguna negligencia, justificar algún bien.

El GAD de Salinas debe considerar el archivo como un departamento más en el cual contenga la información generada desde sus inicios, para que los encargados dispongan de la información que un usuario requiera.

Un archivo es una reunión de uno o varios documentos físicos que contiene información cultural, administrativa o personales propios de la institución “Se define como el conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades y como el lugar donde se custodian uno o varios archivos” (Logroño, Sistemas de archivo y clasificación de documentos (UF0347), 2013, pág. 7).

Por lo tanto la finalidad de un archivo es guardar estableciendo códigos para su procedimiento y custodiar los documentos de la empresa siguiendo así las normativas legales por parte del Estado.

El archivo también permite gestionar la ubicación física de los documentos que se desean almacenar, así como los datos asociados a los mismos, permitiendo su rápida identificación, la fijación de períodos de conservación, el manejo de préstamos y la definición de notificaciones sobre los documentos que se encuentren en los límites de vigencia, entre otras funcionalidades.

1.4.4.1 Los archivos de gestión

(Mujica, 2005, pág. 42): Al referirse a los archivos de Gestión afirma que: El archivo de gestión está dentro del ciclo vital de los documentos, el archivo de la oficina que reúne su documentación en trámite o sometida a continua utilización y consultas administrativas por las mismas oficinas, el archivo de oficina debe verse como un subsistema del sistema mayor.

Los archivos de gestión son aquella documentación que está conservada dentro de las oficinas, que esta a su vez aún se encuentra en trámite y aquella otra que, aun después de finalizado el procedimiento administrativo, está sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas, por lo que es conveniente conservar en su ámbito, tras dictamen de la Comisión Calificadora. Transfieren periódicamente sus documentos al Archivo General, además, no pueden custodiar información que supere los cinco años de antigüedad, salvo las excepciones aprobadas por disposiciones de autoridades mayores.

Los Archivos de Gestión dependen totalmente de los órganos superiores y directivos de los que forman parte, aunque funcionalmente se someten a las prescripciones técnicas archivísticas de

carácter normativo, asistencial y de inspección técnica derivadas de la función de coordinación del Sistema Archivístico. Corresponde a los responsables de los archivos de gestión, reunir y custodiar los documentos producidos por las unidades en el ejercicio de sus actividades, asegurando su control, buena conservación física e instalación adecuada.

1.4.4.2 Proceso de archivo

(Verde, 2011, págs. 179,180) Establece como proceso de archivo lo siguiente:

- Establecer un sistema de archivo organizado de toda la documentación que no ocupe demasiado espacio físico y que sea de fácil acceso.
- Guardar la documentación útil y necesaria para su posterior consulta.
- Proporcionar un acceso rápido y fácil a la documentación que permita recuperar y consultar el documento en el momento que se precise.
- Guardar la documentación el tiempo que sea útil y esté vigente por la ley.
- Resguardar, proteger y custodiar la documentación conforme a las normas legales. En el proceso del archivo se debe garantizar la seguridad y el no deterioro de los documentos.

El proceso de un archivo es cuando la institución recibe o receipta y crea un documento, lo primero que se debe hacer es identificar a qué clase de documento pertenece y hacia quien se lo dirige, en varios casos es posible que el documento sea repetitivo o ya existente. De igual forma después de leerlo y dárselo a su destinatario se traslada hacia el archivo físico con una serie o como la persona encargada está dispuesta a clasificarla.

En el GAD de Salinas, la persona responsable de receptor documentos debe entregar a su destinatario y después deberían reunirse todos sus funcionarios para analizar la importancia de los mismos y si es necesario desechar o archivar según la información que contenga.

1.4.4.3 Tipos de archivo

Tipos de archivos según (Eugenia Caldas, 2016, pág. 151), lo define con cada concepto diferente:

- **Archivo activo.** Documentos actuales y de uso frecuente.
- **Archivo semi activo.** Documentos de uso poco frecuente; en tránsito hacia el archivo inactivo.
- **Archivo inactivo.** Documentos que no se utilizan pero que la empresa debe conservar.
- **Archivo central.** Conformado por todos los documentos de la empresa.
- **Archivos descentralizados.** Se ubican en cada departamento o unidad de la empresa.
- **Archivo informático.** Las empresas optan por este siempre que no sea obligatorio por la normativa el archivo físico de documentos originales.

El Gobierno Parroquial Santa Catalina de Salinas dispone de todos estos tipos de archivos debido a que su desempeño varía de acuerdo a las administraciones políticas y por lo tanto también el manejo de la documentación no es la misma.

Generalmente, las instituciones públicas y privadas deben manejar estos tipos de archivos, para crear así una organización sistemática siguiendo reglas y procedimientos conforme lo establece la ley para luego rendir cuentas a sus autoridades competentes.

Los documentos actuales, es decir los que llegan diariamente que pueden ser los oficios e invitaciones al personal del GAD parroquial y los documentos poco frecuentes pueden ser las campañas en contra al maltrato animal o maltrato de la mujer, estos se almacenaran de acuerdo a su función y en el lugar que correspondan.

1.4.4.4 Clases de archivos

(Logroño, 2014, pág. 2): Clasifica a los archivos de la siguiente manera:

- **Por su ubicación:** centralizado, descentralizado o mixto.
- **Por su contenido:** público o privado.
- **Por la frecuencia de su utilización:** activo o de gestión, semi activo o definido.
- **Por el tipo de soporte utilizado:** papel y electrónico.

1.4.4.5 Clasificación de archivos del Ecuador

Según la Ley del Sistema Nacional de Archivos cuenta con la siguiente clasificación del archivo General: (Archivos L. N., 2015, pág. 7)

III. Archivo Central: Son aquellas unidades de archivo que dependen de la Dirección de Gestión Documental y Archivo o quien haga sus veces, que custodian y administran la documentación procedente de las distintas unidades productoras, una vez que esta documentación ha finalizado su gestión administrativa, pero que conserva todavía validez

legal y puede ser requerida tanto por personas naturales como jurídicas a efectos de verificación, acciones habeas data o en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública contenida en estos documentos.

IV. Archivo Intermedio: Es el que concentra la documentación que conforme a la Tabla haya cumplido su plazo de conservación en el Archivo Central de las dependencias, y tendrá la finalidad de llevar a cabo una acción eficaz de administración documental a nivel nacional, para salvaguardar la documentación que por su importancia histórica, económica, científica, cultural y social constituyen en el Patrimonio Documental de la Nación.

V. Archivo Histórico: Es el que custodia y gestiona fondos documentales que constituyen el Patrimonio Histórico, con la memoria colectiva de una nación, región o localidad: testimonios que evidencian la experiencia humana y que deben conservarse permanentemente dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.

El GAD Salinas se rige a la Ley del Sistema Nacional de Archivo del Ecuador, por lo tanto debe tener mayor importancia al momento de receptor tales documentos, identificar y clasificar de manera adecuada y la persona que esté a su cargo tiene que seguir reglas, series que deben ser respetadas si en este caso tiene que redactarlo, aplicando correctamente la ortografía y signos de puntuación, ya que si lo utiliza de forma incorrecta se podría percibir como un mal entendido.

1.4.4.6 Archivos públicos y privados

A una institución lo que le diferencia de las demás es guardar la información que cada cliente le deposita al personal que está a cargo en archivarla. (Herrera, ¿Qué es un archivo?, 2007, pág. 59) afirma: Sin entrar en un debate jurídico acerca de la distinta concepción y de la evolución de lo

público y de lo privado, se consideran archivos públicos aquellos cuya propiedad y gestión pertenecen a un servicio y establecimiento público, cuyos documentos provienen y emanan del ejercicio de una función pública. Archivos privados serán por el contrario, los que emanan de individuos y personas jurídicas privadas.

Como bien la palabra lo dice los archivos públicos son generados por la administración pública otorgada por un funcionario que haya realizado un escrito que contiene información para conocimiento del público a su alrededor. Mientras que los archivos privados son aquellos que su origen es de personas jurídicas privadas, estos pueden ser letras de cambio, contratos de trabajo, asociaciones y si es una persona natural también pueden ser los expedientes de familias y denuncias.

1.4.4.7 Clasificación de archivo administrativo

La persona encargada de almacenar esta documentación debe estar preparada y capacitada tomando en cuenta las reglas y normativas que dispone la empresa, es por ello que existen diversas formas de clasificar y esto a la vez ayudará a evitar el desorden junto con el deterioro. Se menciona tales como; alfabético, numérico y geográfico:

Alfabético: Consiste en guardar o receptar de forma alfabética o según su orden de letra capital o principal.

Numérico: Esta manera de archivar consiste en verificar el número de oficio o la fecha que está recibiendo el documento.

Geográfico: Significa guardar la documentación según el lugar de procedencia del receptor.

El archivo bien organizado podrá ofrecer una mejor información al usuario en el GAD de Salinas, fiable al momento oportuno ya sea para tener conocimiento o recordar temas que son clave sobre algún tema olvidado. Todo proceso tiene sus ventajas y desventajas para ello se puede acompañar o estar actualizado con lo que brinda la tecnología frente a diversas formas de archivar, no siempre conformarse con lo que tiene sino ir más allá de lo previsto.

1.4.4.8 Sistemas de clasificación y ordenación

(Calvo, 2014, pág. 18): Detalla los sistemas de clasificación y ordenación de archivos de la siguiente manera.

- Forma. La agrupación organiza un conjunto de documentos generados por una persona natural o jurídica o por una institución u organismo en el transcurso de sus actividades.
- Su fondo. Conjunto de documentos dentro del fondo por una unidad dependiente de la productora y con autonomía propia.
- Sección. Conjunto de documentos relacionados entre sí y que por lo general tienen correspondencia con las propias divisiones departamentales o funcionales de la entidad que los origina.
- Serie. Es un conjunto de documentos relacionados que coinciden con las actividades de cada sección. Una serie podrá ser la de “Selección de personal”.
- Sub serie. Pueden existir o no; son el siguiente escalón dentro de las series.

Todos estos sistemas de clasificación se deben incluir en el manejo de la documentación del GAD de Salinas debido a que gestiona diferentes proyectos y no todo se centraliza en un tema sino que se extiende a sus departamentos.

1.5 Atención al usuario

El servicio al usuario se transformó en un gran reto cuando la base de clientes son grupos enormes, como pueden ser la población de una ciudad o de una parroquia, comunidad etc. Es un conjunto de actividades que una entidad puede realizar con enfoque al cliente con la responsabilidad de cubrir las necesidades estas pueden ser tangibles o intangibles, muchos de los usuarios en las instituciones públicas se quejan de su servicio debido a que en tiempos anteriores las autoridades competentes no les importaba el cliente sobre su satisfacción debido a esto: “La atención al usuario se puede entender como todo aquel servicio que proporcionan las empresas (tanto las que prestan servicios como las que comercializan productos) a sus clientes, cuando estos necesitan realizar quejas o sugerencias y requerir información adicional” (Casermeiro, 2011, pág. 11).

Entonces la atención al usuario también consiste en manejar una buena gestión por parte del trabajador en este caso los miembros del GAD parroquial, manteniendo un contacto con el usuario ya que esto implica ofrecer información, asesoramiento acerca de diferentes dudas. Las quejas se originan cuando un servicio es inadecuado y los encargados no están acogiendo los principios de buenas prácticas administrativas. Una atención deficiente, lenta y de mala calidad afecta negativamente a las organizaciones.

1.5.1 Usuario

El cliente o usuario es la persona que necesita de la institución y para ello la persona que esté encargada de recibirlo debe ser amable basándose en el respeto. “Un usuario es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer y que tiende a solicitar y/o utilizar los servicios de

un profesional, empresa o administración. En función del tipo de destinatario, entendemos al usuario como cliente” (Villota, 2014, pág. 4).

En la actualidad es de gran importancia conocer a la persona con quién se está tratando, para ello leer y capacitarse sería un punto clave para no fracasar en dar una excelente atención. Así mismo gana la empresa si prestara servicios con fines de lucro, y si es pública hablaría bien tanto de la persona que la atiende como de sus autoridades.

Algunas instituciones públicas descuidan la importancia de un servicio eficiente al usuario o conocer si fueron satisfechas sus necesidades o no para así establecer un mejoramiento en los objetivos, ya que influyen dos factores sea esta pública o privada; la atención al usuario y la imagen institucional.

El GAD de Salinas se enfoca en proyectos productivos y de inclusión por lo tanto la atención a sus ciudadanos es muy importante al demostrar que su bienestar es prioridad de la entidad, desde ahí nace la necesidad de brindar una atención oportuna y eficiente.

1.5.2 Tipos de usuarios

Los tipos de usuarios están definidos de la siguiente manera según (Fernandez Rico, 2017, pág. 220)

- **Usuario externo.** Son aquellas personas que acuden a las empresas u organizaciones a comprar un producto o servicio, tal como comprar alimentos, utilizar medios de transporte, viajes, compra de automóviles.

- **Usuario interno.** Son aquellas personas dentro de la empresa que trabajan en labores de administración, procesos productivos, almacén, investigación o dirección, y son considerados clientes porque necesitan recibir de otros compañeros o miembros de la empresa, productos o servicios sino que se les remunera por su actividad laboral.

Es necesario conocer a estos tipos de usuarios o clientes externos, porque son las personas que utilizan los servicios que ofrece la institución, en un GAD parroquial todos los días se acercan ciudadanos en busca de ayuda ya sea para su comunidad o trámites personales, para esto el o la persona siempre tiene que estar con la mejor disposición de solidaridad sin mostrar discriminación de alguna índole. Del mismo modo su área de trabajo deberá estar perfectamente organizada y limpia con la documentación en el lugar que corresponde. El usuario interno es la persona que labora dentro de la entidad quien es también parte fundamental ya que aquel individuo será quien tenga la responsabilidad de ofrecer un buen servicio hacia la otra persona.

Un buen líder en una organización sabe o detecta la forma de tener a los empleados productivos y satisfechos en este caso en una institución pública el administrador debe dar un buen trato a los funcionarios, no hacerle sentir inferior por lo que sería motivo de una autoestima bajo, al contrario darle la oportunidad de aprender brindando su opinión acerca de algún proyecto que se esté realizando dentro de la parroquia.

Capacitar a los empleados para que tomen decisiones difíciles, incluso cuando no pueden contactarse con el presidente del GAD parroquial, alcaldes, concejales; asesorarlos para que no tengan cuestionamientos.

1.5.3 Satisfacción del usuario

En cuanto a la satisfacción del usuario (Laza, 2017, pág. 47) manifiesta que: La satisfacción del cliente es posible encontrarla en la norma de Sistemas de gestión de la calidad que la define como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, aclaran además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes, su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Tomar en cuenta la satisfacción al usuario ya que esto significa ser capaz de haber satisfecho en su totalidad los requerimientos sobre cualquier tema, es por eso que las instituciones públicas deberían implementar un sistema de seguimiento a las personas que se acercan a la oficina es decir realizar encuestas acerca de cómo calificaría la atención brindada por el personal a cargo. Esta acción genera un vínculo de confianza con la empresa al atraer un usuario fiel y leal ya que esta persona se encarga de comunicar al resto de personas o autoridades la experiencia que tuvo al solicitar un servicio, siendo lo contrario este individuo generaría malestar y una mala comunicación hacia los demás.

Este aspecto se debe al ofrecer una excelente “atención al cliente” porque es un proceso de mantener una relación de comunicación con el usuario.

Cuando el usuario se encuentra descontento por su servicio entonces a la institución del mismo modo no le irá muy bien ya que puede existir quejas, esto se da por varios motivos entre ellos estaría dejarlo esperando mientras el funcionario busca documentos que los tiene desorganizados, las autoridades al ver ese problema tienen que optar por trabajar y enfocarse en sus habilidades de

servicio al cliente. Aunque muchas de estas parecen básicas requiriendo de práctica y entrenamiento mental.

1.5.3.1 Calidad en el servicio

(S.A, 2008, pág. 1) Hace referencia a la calidad del servicio, para ello afirma lo siguiente:

Esta es una definición de la calidad claramente centrada en el cliente. Los clientes tienen una serie de necesidades, requisitos y expectativas. Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera las expectativas de los consumidores; si en todo momento trata de satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades estará proporcionando calidad.

La calidad en el servicio también es brindar un valor agregado es decir dar algo extra frente a sus necesidades, ya que una sola acción no asegura en su totalidad la calidad del servicio. Muchas empresas para diferenciarse de las demás lo hacen a través de una eficiente atención hacia el usuario. Desde el primer momento que una institución pública y privada percibe usuarios por sus servicios, las autoridades deben enfocarse también en capacitar a sus funcionarios en atención al cliente y del mismo modo estar prestos a atender sus quejas o gestionar inconvenientes por parte de aquellas personas. También se puede decir que es la base dentro de una organización, como se dijo anteriormente ayuda a una buena comunicación, rentabilidad y llegar al éxito en un negocio.

1.5.3.2 Comunicación

La comunicación en las instituciones públicas nunca va a ser el instrumento potente para generar cambios mientras no tenga productos que promover y los comunicadores no entiendan que su papel no es solo difundir sino apoyar a que los actores relacionados se comprometan con los servicios

de la institución. Es importante mantener una buena comunicación con el cliente esto significa estar seguro de haber realizado un buen trabajo y que estuvo al alcance de la persona encargada para mostrarle las diferentes alternativas con las que cuenta la organización, también implica tener en claro que no existen verdades absolutas y que saber comunicar lo que se quiere transmitir es fundamental para que el cliente entienda el mensaje y éste sea exactamente lo que quiere escuchar, ser claros y concisos.

Entonces esta palabra se la define de la siguiente manera: “Comunicación es el proceso de transmitir información y comprensión entre dos personas. Es la manera de relacionarse con otras a través de datos, ideas, pensamientos y valores. Esta une a las personas a partir de sentimientos y conocimientos” (Zapatero, 2012, pág. 25) .

Entender al usuario e informarle sobre algunos servicios extras que está ofreciendo la institución; cómo son, por qué utilizarlos y que beneficios podrían obtener él y los ciudadanos, realizando todo lo anterior se conseguirá crear un lazo particular de comunicación el mismo que logrará hacerles sentir especialmente atendidos. Tener claro lo que significa una institución pública ya que desempeña una acción de interés público que forma parte del gobierno nacional. En la administración pública moderna, estas instituciones ya no desempeñan solo una función de control, sino que cuentan también con instrumentos de promoción de mejores prácticas. Por ello, la comunicación debe cumplir una doble tarea en este sector.

1.5.3.3 Cualidades personales

La función de los empleados del sector público al mando por el gobierno, es brindar un servicio a las personas que lo requieran pues es para esa función que se los contrata. Tener capacitados o

informados constantemente a los funcionarios de gobierno en lo que se refiere a la atención al usuario, es una necesidad básica y permanente, pero hay que ser claros ya que es un tema que no se da la debida importancia, por sus autoridades a cargo. Debido a este quemimportismo ocasiona un enorme malestar que se representa en gran cantidad de reclamos por parte de los usuarios de los servicios públicos.

Para ello obligatoriamente una persona debe estar altamente preparada para laborar en el área de atención al usuario, ya que esto implica trabajar a presión, es decir cuando existen muchos clientes en espera, tener la capacidad de comunicarse con facilidad con las personas, tener la habilidad de manejar la empatía cosa que pocos lo utilizan correctamente. “Empatía y asertividad, amabilidad, constancia equilibrio emocional, capacidad para inspirar confianza y seguridad que necesariamente debe transmitir al cliente, paciencia y comprensión, persuasión, sinceridad, autoimagen, capacidad de adaptación a todo tipo de situaciones y clientes” (Martínez, 2017, pág. 79).

Para ello es fundamental seleccionar un buen personal para ejercer este tipo de trabajo aportando con sus conocimientos, siendo su atención personalizada y amable, tener control de sí mismo y a la vez ser tolerante con los ciudadanos, capacidad de escuchar a las personas porque si no lo hace no podrá entender lo que realmente necesita el cliente.

1.5.4 Importancia del servicio al usuario

(Peralta, 2009, pág. 21): En cuanto a la importancia del servicio al usuario manifiesta que:

Cada vez más esta diferenciación incluye una búsqueda de un desempeño superior, no solo del servicio fundamental, sino de los elementos complementarios del servicio. El logro de esto

requiere la formalización y la integración de las actividades del servicio al cliente una función profesionalmente administrada, cuyo propósito según CHARLES LAMB, no solo conducirá a satisfacer las necesidades de los clientes, sino a incrementar la rentabilidad y prestigio de la empresa.

En un gran porcentaje de las instituciones públicas en Ecuador no le han dado la importancia que requiere el servicio al usuario pues se observa que la atención de algunas de ellas no es la más adecuada, esto se debe a que el funcionario solo se rige a cobrar un sueldo y no en fijarse en las necesidades del cliente. En el caso de empresas con fines de lucro o las que se dedican a la venta de productos y se encuentran en un proceso de apertura deberán tomar mayor importancia en el significado de la atención al usuario o cliente y del mismo modo tendrán el gran reto de disputar con empresas en el mercado que cuentan con gran trayectoria y experiencia.

No limitarse a realizar una sola acción con el simple hecho de enviar un correo electrónico, atender una llamada telefónica. El contacto debe ser más efectivo, respetuoso y cuidando de no saturar esa relación que podría ser contraproducente para la compañía. Brindar información oportuna, la disponibilidad de atender reclamos y buscar soluciones, podrá satisfacer sus necesidades. Por el contrario, una mala opinión en relación con el servicio afectará directamente en un futuro a la organización.

1.5.4.1 Tiempo en espera

Cuando el usuario ingresa a la oficina o establecimiento, la mayoría de ellos están conscientes de esperar su turno para ser atendidos, para ello es necesario considerar la gestión del tiempo de espera de sus clientes es decir reducir en menor cantidad posible siendo este un elemento de

estrategia importante, es por eso que: “Uno de los aspectos fundamentales de insatisfacción es el tiempo de respuesta o espera. El consumidor valora de modo distinto el tiempo que tarde en ser atendido dependiendo de la fase del proceso de consumo en la que se encuentre” (Serrano, 2012, pág. 231).

El tiempo en espera puede generar molestias y cuando se encuentre en esta situación debe manejar con mucho tacto, comunicándose con el cliente de manera respetuosa y explicándole los motivos por el cual se debe su demora. Muchas empresas privadas que se dedican a la venta de productos se preocupan tanto en la innovación de metodologías, como el uso de la tecnología avanzada en el área de atención al usuario lo cual son valores fundamentales que lo constituyen como prioridad en diferentes ámbitos.

El personal que se encarga de laborar en este tema, utilizando estas estrategias nuevas y tecnológicas llegará a la conclusión que tiene que explotar al máximo el potencial de interacción con las personas. Así también, ayudará a explotar una potencialidad en lo que se refiere a productividad y rendimiento del equipo de trabajo, el bienestar y la comodidad de los colaboradores durante el horario laboral y por supuesto, alcanzar la empatía y la satisfacción garantizada de todo cliente, por eso no es tan recomendable que deje mucho tiempo en la sala de espera al usuario.

1.5.5 Claves de la atención al usuario

- **El cliente es lo primero.** Saber que el usuario es primero a la hora de dar un servicio ya que de eso dependen las ventas o su eficiencia en el trabajo.

- **Escuchar, escuchar y escuchar.** Tener la capacidad de escuchar de manera activa, significa que el receptor se prepara para escuchar, concentrarse en la persona a la que está atendiendo y en aquello que dice el emisor para luego estar listo para proporcionar respuestas. La escucha activa también es importante, por lo que es un factor significativo para el éxito del proceso de atención al cliente. Se recomienda practicar esta estrategia en la atención al cliente. No interrumpir al usuario mientras está comunicando su problema, queja o petición.
- **Transmitir una imagen.** Este punto es importante ya que la persona es la imagen de la empresa ligada a algunos valores como: Confianza, Diligencia, compromiso, profesionalismo y Credibilidad, del mismo modo transmitir su amabilidad y simpatía. Aquí en este punto se incluirá la facilidad de comunicación para luego emprender pasos de respuesta al cliente.
- **Actuar.** Esto significa ser eficaz en entender lo que realmente necesita el usuario, que incluye varios factores como la agilidad y la eficiencia.
- **Hacer que el servicio de atención al cliente sea muy accesible.** Ser amable en todos los ámbitos, si el cliente puede llegar por teléfono, correo electrónico, de manera presencial, esto significa la accesibilidad de lugar o espacio como de tiempo.
- **Trabajar en equipo.** El personal que lo atiende puede apoyarse en los compañeros en caso de no poder atender a las necesidades del usuario, tal vez por falta de conocimiento o personal de temporada.
- **Contar con un buen sistema de control de la calidad.** Siempre vale la pena preguntar al usuario la forma en la que se le atendió esto puede ser mediante encuestas, entrevistas o un sistema donde califique el nivel de atención.

- **Cumplir con todo lo que se promete.** Actuar con seriedad a las necesidades del cliente es un punto clave, si aquella persona está visitando por alguna queja, darle la solución posible cumpliendo con los parámetros de la empresa. Si hace todo lo contrario obtendrá clientes frustrados que perjudicarán la reputación de la institución.

Se debe recordar que la atención al cliente no es un proceso fácil, tal como se ha mencionado en esta investigación requiere de conocimientos, habilidades y actitudes concretas para que pueda ser ejecutada de manera eficiente y con calidad.

1.5.6 Funciones de los GADS parroquiales del Ecuador

Según (CNE, 2009) : Afirma en cuanto a las funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales:

Las Juntas Parroquiales son las encargadas de:

- Planificar el desarrollo parroquial y el ordenamiento territorial en coordinación con el Gobierno cantonal y Provincial.
- Planificar el equipamiento, infraestructura física y vialidad de la parroquia.
- Incentivar y promover el desarrollo de las actividades productivas comunitarias.
- Promover la organización como ciudadanos.
- Incentivar la preservación del entorno y medio ambiente.

1.5.6.1 Rendición de cuentas

Las y los funcionarios tienen la obligación de mantener informado a su pueblo ya sea en periodo trimestral o anual. (Gonzales, 2011, pág. 10) Afirma que: Se concibe a la rendición de cuentas como un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades,

funcionarios y funcionarias o sus representantes, según sea el caso, que estén obligadas u obligados a informar y someterse a evaluaciones de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de recursos públicos.

Es importante este tema ya que como lo manifiesta en el artículo “toda institución pública vinculada con el Estado debe regirse a las disposiciones de este organismo”, por tal motivo los documentos juegan un papel muy importante ya que gracias a que se encuentran perfectamente organizados y almacenados, para responder dudas de los ciudadanos, por ejemplo un Presidente de la Junta Parroquial recibe un monto de dinero lo cual debe ser distribuido a beneficios u obras de la parroquia y para ello tendrá que presentar documentación como; oficios, recibos, facturas etc., que respaldará en lo que se ha utilizado aquella cantidad.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN

2.1 Tipos de Investigación

El siguiente trabajo se realizó de manera cualitativa y cuantitativa, porque se acudió al lugar en el que se sitúa el problema, enfocándose directamente en el área de atención al cliente y la gestión documental que estas autoridades actualmente están brindando a la comunidad del GAD parroquial de Salinas. Con la finalidad de mejorar la organización documental y su forma de recibir al cliente, tomando en cuenta la importancia que tienen estas dos variables para una institución pública.

2.1.1 Investigación documental

Fundamental en el proceso de la investigación ya que es necesario obtener información de fuentes como la internet, libros revistas etc. Esta información servirá como soporte para comprender la importancia de manejar un adecuado sistema de Gestión Documental en el GAD parroquial de Salinas.

2.1.2 Investigación Descriptiva

Describe el ambiente en el que se encuentra actualmente el GAD de Salinas, y la atención que brinda a los usuarios antes de realizar la investigación y analizar el resultado obtenido al final.

2.1.3 Investigación propositiva

Se basa en el enfoque de la obtención de los resultados, es decir lograr que los funcionarios apliquen la Gestión Documental y conozcan la importancia y las principales ventajas de su utilización.

2.2 Métodos de Investigación

2.2.1 Método Analítico

Para llevar a cabo la investigación es necesario realizar un análisis de todos los datos recopilados y poder organizar de la mejor manera con la finalidad de que se logre el objetivo propuesto.

2.2.2 Método Inductivo

Es el método principal que se utilizará, porque en base a la información obtenida de diferentes personas que han palpado el tipo de atención, se propone la solución al problema existente.

2.2.3 Método Deductivo

Este método se aplicará partiendo del problema central para determinar las causantes y a través de estas poder solucionar el problema.

2.3 Técnicas o instrumentos

2.3.1 Encuesta

En la presente investigación se utilizará la encuesta mediante un cuestionario que recoja el pensamiento de los ciudadanos en cuanto a la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Catalina de Salinas, antes de ejecutar la propuesta que contrarreste esta falta de organización en la información que genera el GAD.

2.3.2 Entrevista

Además, se utilizará la entrevista al personal del GAD parroquial, con un cuestionario de preguntas abiertas para entender la perspectiva de cada empleado, pero con enfoque primordial en el área de secretaría.

2.4 Matriz de relación

OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Realizar un estudio sobre el manejo de los documentos, si se los almacena organizada y correctamente de una forma que los funcionarios puedan acceder a la información sin dificultad.	Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> • Documento. • Fases de documento • Gestión de documentos institucionales • Importancia de la gestión documental 	Entrevistas Encuestas	Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Salinas
Conocer el grado de satisfacción de atención al cliente	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Que es atención al cliente • Tipos de clientes • Satisfacción del cliente • Calidad en el servicio 	Entrevistas Encuestas	Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Salinas

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

2.5 Población

Es el público objetivo en esta investigación, está dirigido al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Catalina de Salinas, sirviendo como base también los habitantes o usuarios que se acercan diariamente por alguna ayuda de dicho lugar y así delimitar la problemática de esta investigación.

Unidad de observación	Cantidad
Personal (Autoridades y empleados)	6
Usuarios	27
Total	33

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

2.6 Muestra

Muestra es una parte del total determinada cuando la población es superior a 100 personas, su finalidad es establecer la información total de la investigación. En este trabajo no se aplicó muestra ya que el número de población no sobrepasa de 100 personas.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 ENTREVISTA AI PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SANTA CATALINA DE SALINAS

1.- ¿Usted tiene un verdadero conocimiento acerca de la importancia de los archivos?

Nivel de respuesta	Personas
Positiva	2
Negativa	4

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Los entrevistados aseguran que los archivos en la institución son importantes, pero que no tienen un pleno conocimiento de su manejo y organización. Por lo que manifiestan que el procedimiento que ejecutan es aún de forma manual y rutinaria.

2.- ¿Realiza diferentes métodos para controlar la documentación que envía y recibe?

Nivel de respuesta	Personas
Positiva	3
Negativa	3

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Ellos afirman que manejan una carpeta de documentos recibidos y enviados como método de control. Ya que el Gobierno Parroquial no cuenta con un sistema de Gestión Documental.

3.- ¿El sistema de archivo que actualmente maneja le permite ubicar los documentos de forma eficaz?

Nivel de respuesta	Personas
Positiva	2
Negativa	4

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Los entrevistados aseguran no utilizar el mejor sistema de archivos por la falta de conocimiento en cuanto a su manejo. Además, consideran que es vital la disponibilidad de una herramienta que les permita mejorar la organización de la información.

4.- ¿Según su opinión usted considera que brinda una excelente atención al cliente?

Nivel de respuesta	Personas
Positiva	4
Negativa	2

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

La mayoría de ellos asegura que trata de brindar una adecuada atención a los usuarios pese a que no conocen a profundidad de la atención al cliente. Adicionalmente manifiestan que no han recibido quejas por parte de los usuarios.

5.- ¿Cree que para que la atención al cliente no genere quejas depende de la agilidad y prontitud del trámite que solicitan?

Nivel de respuesta	Personas
Positiva	6
Negativa	0

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Sí, ellos manifiestan que para ofrecer una atención oportuna al cliente y de calidad depende directamente de la rapidez con la que se da respuesta a la información solicitada. Ya que si se les ayuda en los trámites que solicitan sentirán que existe una predisposición de ofrecer una atención de calidad.

6.- ¿Cree que es necesario una propuesta alternativa es decir una guía acerca del manejo correcto de los documentos?

Nivel de respuesta	Personas
Positiva	6
Negativa	0

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Los entrevistados aseguran que si sería una herramienta de relevancia para que los encargados puedan capacitarse en cuanto a la gestión documental y atención al usuario mejorando en el aspecto de organización del GAD y proyectando una buena imagen institucional.

3.2 ENCUESTA A USUARIOS DEL GAD PARROQUIAL DE SALINAS

1.- ¿Cómo califica usted el servicio de atención al cliente que brinda actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas?

Categoría	Personas	Porcentaje
Excelente	3	11%
Muy Bueno	5	19%
Bueno	12	44%
Deficiente	7	26%
Total	27	100%

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Interpretación

Considerando la opinión de los usuarios en cuanto a la atención del GAD se determina que existe deficiencia en la atención esto se da por la inadecuada gestión de la información que manejan.

Este resultado determina que es necesario mejorar en el aspecto de atención al cliente mediante una herramienta fácil de guiar a las personas encargadas.

2.- ¿Cómo visualiza la organización de los archivos del Gobierno parroquial?

Categoría	Personas	Porcentaje
Excelente	2	7%
Muy Bueno	6	22%
Bueno	12	45%
Deficiente	7	26%
Total	27	100%

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Interpretación

Los encuestados en su mayoría aseguran que la organización de los documentos es deficiente y buena por lo que proyecta que la actual gestión en cuando a la organización de la información no es la más adecuada.

3.- ¿El archivo que tiene la institución está correctamente organizado?

Categoría	Personas	Porcentaje
Excelente	4	15%
Muy Bueno	6	22%
Bueno	10	37%
Deficiente	7	26%
Total	27	100%

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Interpretación

Según la información de las encuestas, las personas indican que la organización del archivo se encuentra entre bueno y deficiente por lo cual no existe una organización adecuada de la información.

4.- ¿Existen tratos especiales con clientes que llegan después de usted?

Categoría	Personas	Porcentaje
Si	8	30%
No	9	33%
A veces	7	26%
Nunca	3	11%
Total	27	100%

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Interpretación

Varios de los encuestados aseguran que si existen tratos especiales con personas que llegan luego de ellos, mientras que otros manifiestan que no existe este tipo de tratos, por otro lado también afirman que no ha existido ningún tipo de preferencia a otras personas que llegan después.

5.- ¿El trámite que usted solicita se da respuesta con prontitud?

Categoría	Personas	Porcentaje
Si	2	7%
No	5	19%
A veces	11	41%
Nunca	9	33%
Total	27	100%

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Interpretación

Las personas encuestadas indican que los trámites solicitados no se dan respuesta con prontitud por lo que deben esperar cierto tiempo para obtener respuesta, este inconveniente se debe a que la documentación no se encuentra ordenada correctamente lo que retrasa el proceso.

6.- ¿El personal del Gobierno parroquial cumple con el horario establecido?

Categoría	Personas	Porcentaje
Si	9	33%
No	7	26%
A veces	8	30%
Nunca	3	11%
Total	27	100%

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Interpretación

Algunos de los encuestados manifiestan que el personal del GAD no cumple con el horario establecido, aseguran que en ciertas ocasiones cuando solicitan trámites en la institución no están las personas encargadas que les puedan facilitar.

7.- ¿En caso de no poder ayudarle con el trámite que usted solicita, el Gobierno parroquial le sugiere otra alternativa?

Categoría	Personas	Porcentaje
Si	3	11%
No	8	30%
A veces	7	26%
Nunca	9	33%
Total	27	100%

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Interpretación

Según las personas encuestadas aseguran que el Gobierno Parroquial generalmente no sugiere alternativas cuando no se le puede dar trámite a lo solicitado.

8.- ¿Cree que el Gobierno parroquial le brinda importancia a la documentación que genera diariamente?

Categoría	Personas	Porcentaje
Si	3	11%
No	6	22%
A veces	8	30%
Nunca	10	37%
Total	27	100%

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Interpretación

Según los resultados obtenidos las personas creen que no se le da mucha importancia a la documentación que se genera diariamente por lo que es notable la necesidad de una Guía de Gestión Documental que facilite la organización del GAD.

9.- ¿Considera usted que el Gobierno Parroquial debe disponer de una Guía de Gestión Documental como alternativa para el manejo de archivos?

Categoría	Personas	Porcentaje
Si	27	100%
No	0	0%
Total	27	100%

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Interpretación

El total de las personas encuestadas aseguran que el Gobierno Parroquial si debe disponer de una guía de gestión documental por lo que consideran como una herramienta de vital importancia para el manejo adecuado de la documentación.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA ALTERNATIVA

4.1 Título de la propuesta

“GUÍA DE PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA CLASIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SANTA CATALINA DE SALINAS”.

4.2 Justificación e importancia

La Ley Nacional de Archivos del Ecuador afirma en el capítulo 1 que garantiza la custodia de la documentación considerada como Patrimonio Nacional, la misma que generan las instituciones públicas y privadas en el ejercicio de sus funciones.

Por tal motivo, toda documentación que manejan las entidades cuyo objetivo sea realizar una comunicación de manera escrita, debe ser correcta y debidamente organizada para posteriormente almacenarla adecuadamente.

Cualquier documento de índole administrativo o social no debe ser desechado más aún si se trata de algún proyecto con las demás instituciones o el trayecto de vida institucional que garanticen sus hechos y procesos durante su período administrativo al momento de la rendición de cuentas con la comunidad y el cantón.

Esta guía se desarrolla en base a las entrevistas, encuestas y fuentes bibliográficas que determinan la importancia de disponer de técnicas de Gestión Documental en el Gobierno Parroquial.

Además con la información obtenida se concluye que la organización del archivo se realiza de forma rutinaria, esto afirma que no se maneja ninguna técnica o procedimientos actualizados, los equipos para su almacenamiento o para el archivo no son los adecuados. Esto genera a la vez un

retraso a la hora de brindar un buen servicio de atención al cliente, dando como resultado quejas hacia la persona a cargo de esta labor. En este tipo de instituciones existen documentos de barrios, comunidades y del cantón por lo que esto es un respaldo para cualquier recordatorio o consulta de carácter social.

La implementación de la guía ayudará a mejorar los conocimientos técnicos y un mayor desempeño en las labores diarias de sus funcionarios, en la cual podrán tomar en cuenta diversas pautas para su organización documental. Este material contiene estructuración y lineamientos que deben seguir desde su inicio hasta su fin de partida del documento que se generó.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo general

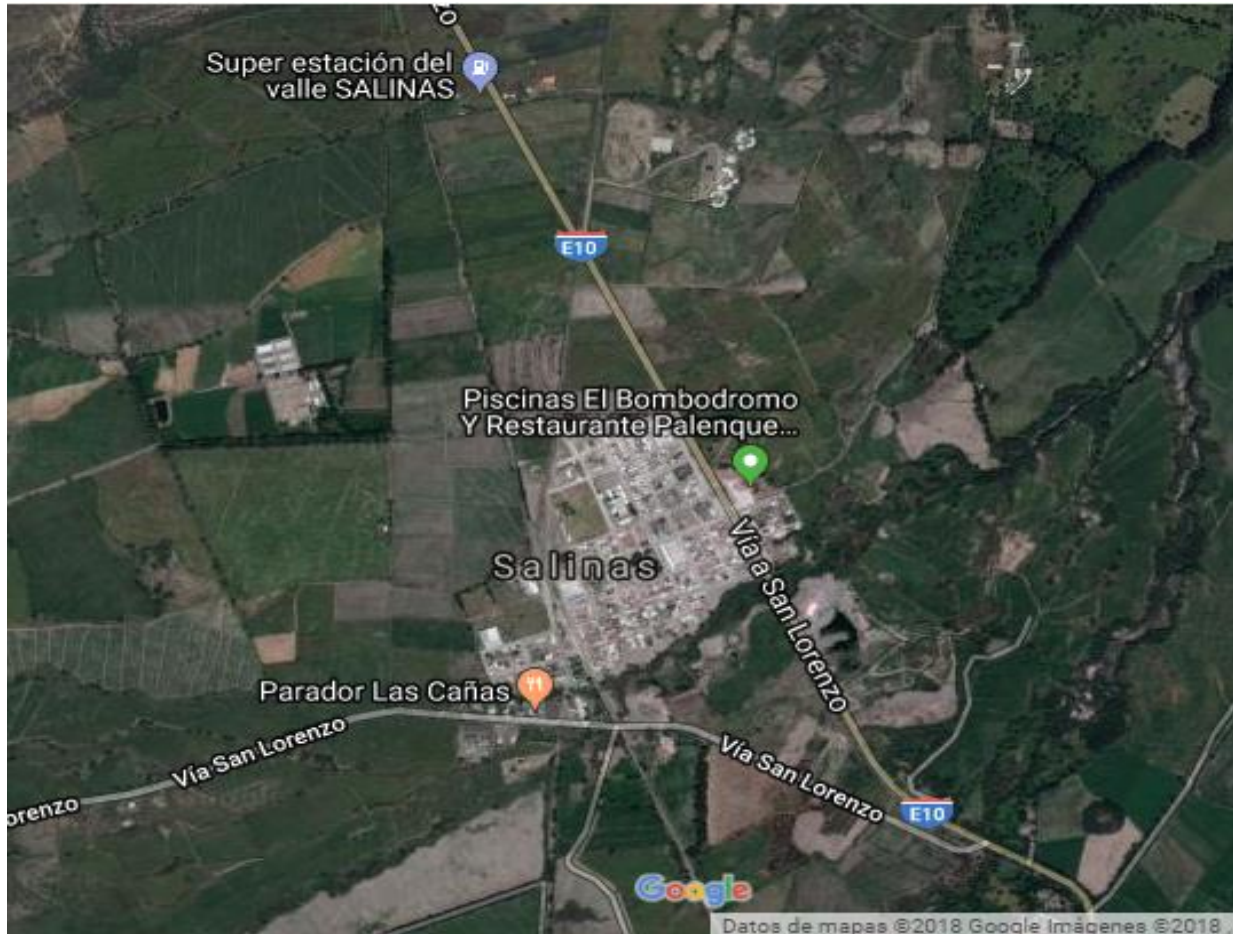
Elaborar una guía de procedimientos para el buen uso y organización de los documentos, en la cual se conozca los procesos administrativos para el manejo de la información, mejorando la calidad de servicio que se está brindando actualmente en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Santa Catalina de Salinas.

4.3.2 Objetivos específicos

- Que el Gobierno Parroquial mejore el servicio de atención al cliente interno y externo siendo ágil y eficientes en su organización.
- Fomentar cambios en los miembros de la institución, a través del conocimiento de nuevos procesos de organización garantizando la vida útil que tiene la información.
- Socializar la guía con diversas formas del buen uso y mejores técnicas a la persona que está a cargo de los archivos del GAD de Santa Catalina de Salinas.

4.4 Ubicación sectorial y física

Con fundamento en la presente investigación la guía se implementará en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Santa Catalina de Salinas (7 de Junio 8-39 y González Suárez).



Fuente: Gobierno Autonomo Descetralizado Parroquial Santa Catalina de Salinas



Fuente: Gobierno Autonomo Descetralizado Parroquial Santa Catalina de Salinas

4.5 Desarrollo de la propuesta



“GUÍA DE PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA CLASIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SANTA CATALINA DE SALINAS”.



Elaborado por
Espléndida Solanda Orozco Cordero

INTRODUCCIÓN

La guía de gestión documental contiene diversos procesos esenciales en todo lo relacionado a: registro, clasificación y ordenación de todos los archivos que genera el Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Catalina de Salinas.

Esta institución al generar información debe llevar una correcta organización en lo referente a documentos creados en la ejecución de sus actividades diarias, por ello es importante que la información esté correctamente almacenada al momento de que un usuario se acerque a pedir información de algún proyecto a realizarse si es el caso.

Esta herramienta además contiene un conjunto de fases y conocimientos necesarios para su uso correcto, la cual permitirá conocer la organización, registro, almacenamiento, recuperación y así continuar con la difusión de la información. De esta manera también podrá determinar la persona responsable de los archivos que tipos de documentos deberán permanecer dentro de la institución.

La imagen institucional también depende de la manera en cómo está organizada la documentación, es decir, no puede tener un escritorio en desorden frente al usuario; es por ello que esta guía le ayudará a almacenar los documentos y conocer cada etapa del documento hasta el final de vigencia.

Esta herramienta guiará a los funcionarios a guardar los documentos de manera sistemática y lograr de esta manera un archivo eficiente y accesible.

UNIDAD 1



Fuente: GAD parroquial Santa Catalina de Salinas
Archivo del Gobierno Parroquial de Salinas

CONTENIDO:

- Archivo
- Valor de los documentos
- Edad de los documentos
- Tipos de archivos
- Conservación de la información
- Registro
- Contenido del registro

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Archivo



Fuente: Maneras de archivar

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

El archivo en toda institución pública se considera la parte fundamental para obtener documentos a su alcance sin demora alguna al momento de requerirlos. En los Gobiernos parroquiales se acumulan infinidad de documentos diariamente, por lo que debe considerarse parte de la unidad administrativa y clasificar cada uno de ellos con el fin de tener un respaldo o proteger la información que contiene de sus diferentes departamentos.

Valor de los documentos



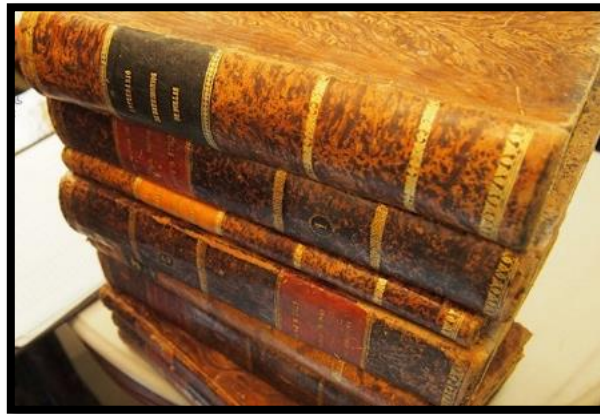
Fuente: Archivadores correctamente organizados

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Valor administrativo: Estos documentos se genera dentro de la oficina, es decir solo sirve al personal administrativo.

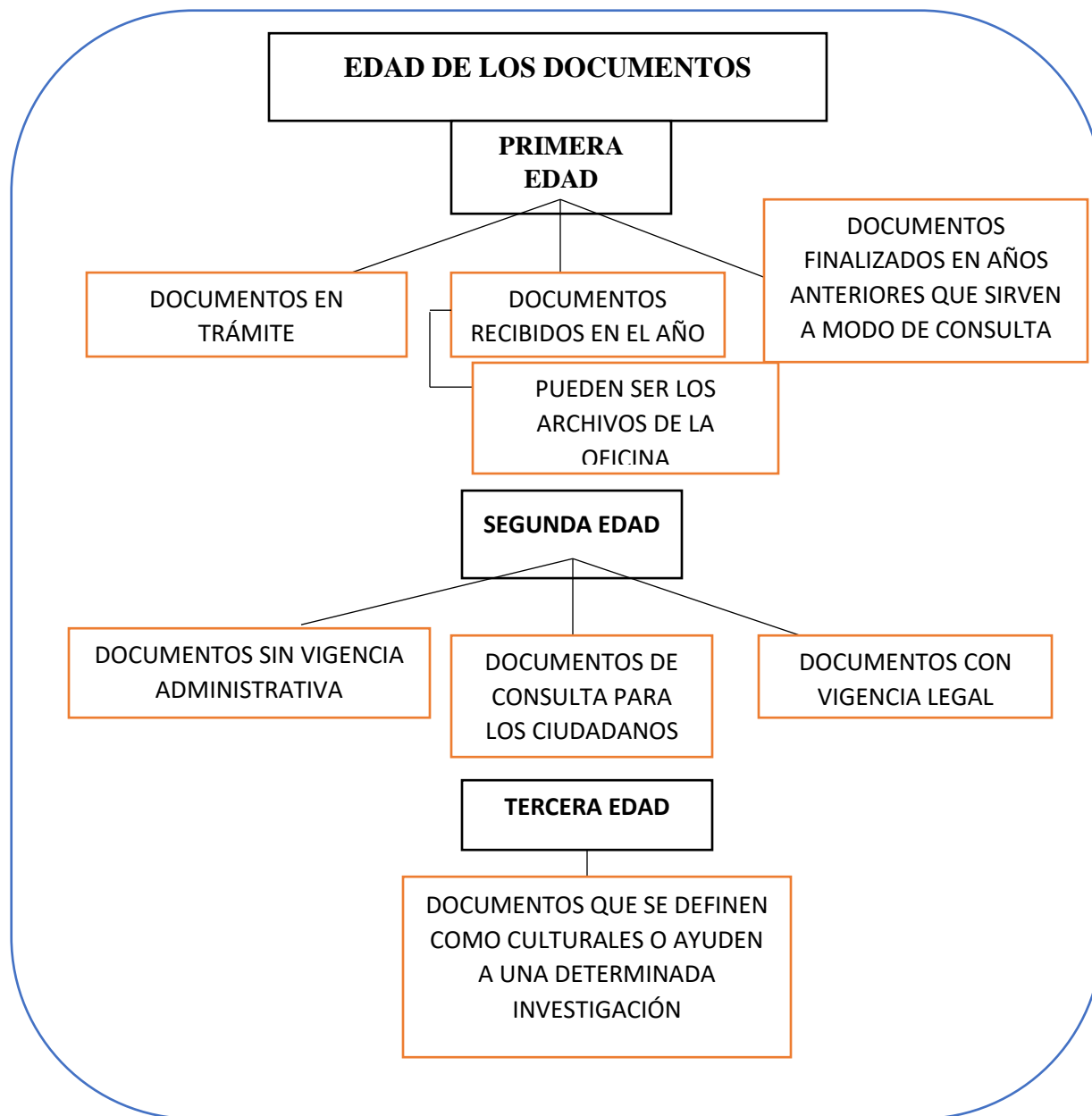
Valor legal: Son documentos que demuestran derechos propios de la administración, puede ser un ejemplo los expedientes que existen en el departamento de avalúos y catastros dentro de un Municipio, que sirve para los ciudadanos a manera general. Los expedientes de la tasa de impuestos tienen un ciclo vital de 20 a 30 años.

Valor histórico: Como bien la palabra lo indica estos documentos contienen información histórica de una institución.



Fuente: Archivo Histórico organizado cronológicamente

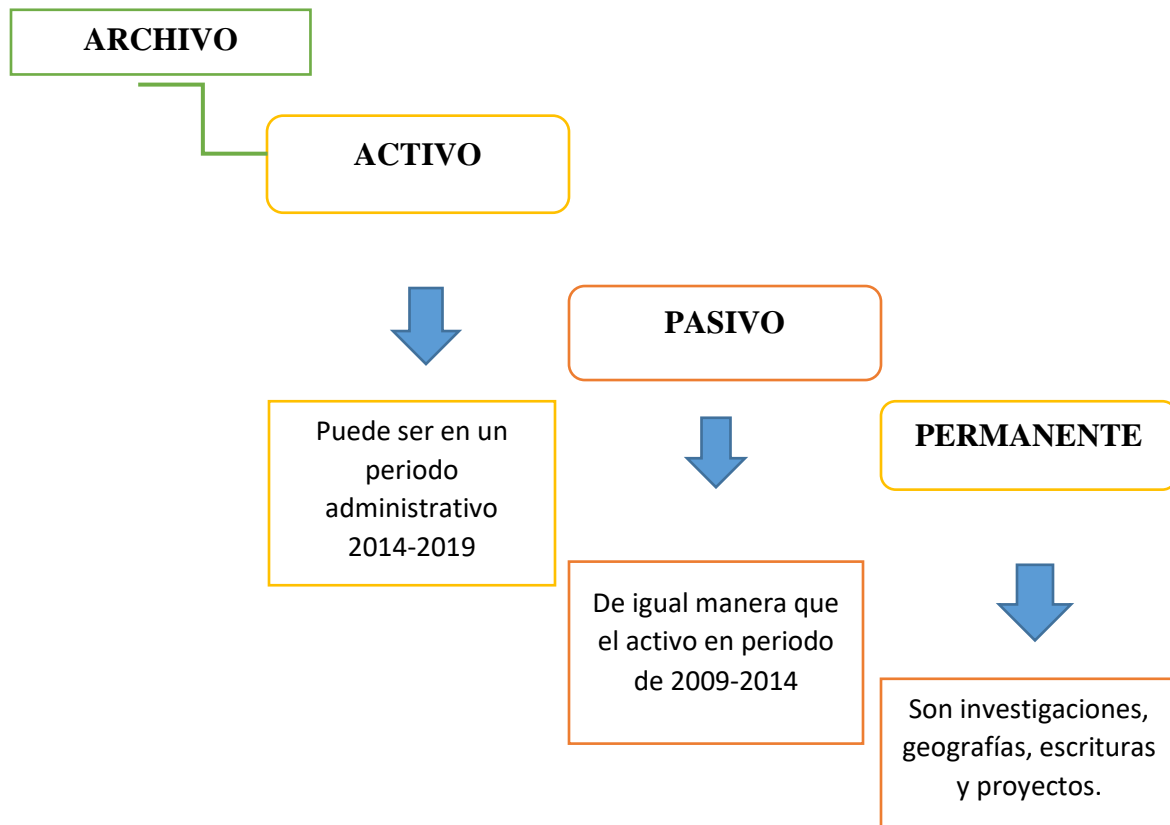
Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero



Fuente: Propia

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Tipos de archivos



Fuente: Propia

Elaborado por: Esplendida Solanda Orozco Cordero

- **Archivo activo:**

Son documentos utilizados diariamente por los funcionarios, en este caso el personal administrativo actual del GAD parroquial (oficios, memorandos, programaciones, proyectos).

- **Archivo pasivo:**

Luego del archivo activo pasan a ser parte del archivo de gestión pasivo es decir todos los documentos que ya no son utilizados con mayor regularidad en el sistema administrativo o dentro de la institución, de igual forma estos dos tipos de archivos deben estar almacenados correctamente con su debida identificación.

- **Archivo permanente:**

Como se mencionó en el archivo permanente forma parte la historia de la institución, es decir escrituras, proyectos de mayor importancia que se ha realizado en una determinada comunidad.

Función del archivo

La principal función del archivo básicamente es el arte de conservar todo tipo de documentos, siguiendo procesos que la Ley archivística; en la cual menciona periodos de duración para mantenerlos dentro del archivo. Toda persona debe ser responsable y estar correctamente capacitada para ordenarlos y clasificarlos.

La conservación de estos documentos tiene una gran ventaja ya que se puede proporcionar información a futuro y comunicar sobre el funcionamiento de varios asuntos que se está proyectando dentro de la institución. La segunda función que enmarca el archivo es ser el centro de consulta activa en la cual facilite vincular documentos actuales con los antiguos, es decir comparar proyectos de diferentes periodos administrativos con las propuestas que se han realizado.

CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para que los documentos no se deterioren, es importante tomar en cuenta varios principios básicos:

- Realizar un mantenimiento continuo, controlando su estructura actual en todo lo relacionado a estanterías, luz, e instalaciones.
- Controlar la humedad si amerita el caso, adoptando medidas preventivas contra incendios o robo.
- La depuración de documentos que están en proceso de deterioro.

UNIDAD 2



Fuente: GAD parroquial Santa Catalina de Salinas

Elaborado por: Esplendida Solanda Orozco Cordero

Condiciones del archivo institucional.

CONTENIDO:

- Como organizar la información
- Accesorios para la ordenación de los documentos
- Métodos de clasificación
- Eliminación de documentos
- Materiales directos para la limpieza de archivos
- Proceso de recepción de documentos

Elaborado por: Esplendida Solanda Orozco Cordero

Cómo organizar la documentación

Para organizar la documentación debe tomar en cuenta si el trámite u oficio se realizó el debido proceso es decir si se dio respuesta, verificando que la documentación este completa con sus anexos adjuntos si es necesario, el sistema más utilizado en las instituciones públicas es el formato de organización alfabético ya sea en archivo pasivo o activo.

Arreglo de documentos

En caso de tener acumulación de documentos en el escritorio, el proceso de organización es muy importante, antes que nada, deberá hacer una recolección de documentos en la cual cada uno tenga relación entre sí y de esa forma estaría llegando al proceso de clasificación. En los archivos insertará una secuencia identificando el día, mes y año.

Accesorios para la ordenación de los documentos

Carpetas de la A/Z

Este tipo de carpetas es de gran utilidad para poder archivar los documentos del GAD parroquial o cualquier tipo de empresa grande y pequeña, ya que se puede almacenar gran cantidad hasta un máximo de 200 hojas. Es ahí donde puede contener una hoja de índice para cada identificación de estos documentos.



Fuente: Internet

Modelo de carpetas de la A- Z

Guías o separadores

Como se mencionó anteriormente estas son hojas de diferente tipo de color que sirve para poder separar cada documento con su debida denominación, la finalidad de estas guías es facilitar rápidamente la búsqueda de los documentos de una manera eficiente, según el número o código que se le está asignando y así no confundirse con la demás información.

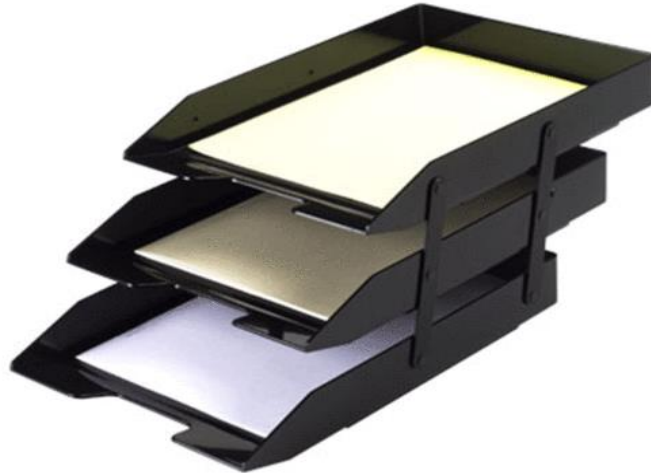


Fuente: Internet

Ejemplo de separadores

Bandejas de escritorio

En todo lugar de trabajo debe estar perfectamente equipado con los materiales necesarios con el fin de no tener ningún inconveniente en lo referente a organización con los papeles que está recibiendo y así no mezclar la información. En estas bandejas se colocarán los documentos que están listos para su envío con tan solo la firma del señor presidente del GAD parroquial o quien sea responsable de ese escrito, junto con su respectiva copia para el siguiente paso que es el de archivar en las carpetas.



Fuente: Internet

Modelo Bandejas de escritorio

Clips de plástico

Este tipo de material es de gran ayuda para separar hojas o adjuntar algún afiche, programas de fiestas parroquiales en un oficio que se está enviando, el uso adecuado es solo para un momento en caso de esperar más información con referencia al tema de envió. Si se lo deja varios días con los clips esto genera deterioro de la información escrita.



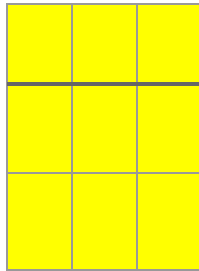
Fuente: Internet

Ejemplo de clips de plástico

Etiquetas adhesivas

Este material al igual que los anteriores sirve para clasificar cualquier tipo de descripción, su utilización es muy fácil ya que es pegable y se puede colocar en las pestañas que contiene cada carpeta según el grosor.

Las etiquetas adhesivas existen de diferente tamaño y color que usted puede disponer



Fuente: Propia

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Estantería abierta

La estantería es un mueble específicamente para el almacenamiento de cajas que contengan documentos para que no se llenen de polvo, este a su vez evita la humedad hacia el papel. Como bien la palabra lo dice significa el libre acceso a los documentos, tomar o llegar a contenidos principales según las necesidades que se está tratando.



Fuente: Estanterías Yrigoyen

Modelos de estanterías abiertas

Armario

Este mueble permite guardar todos los documentos con su debida carpeta personalizada en la parte superior e inferior, su estructura es de cristal donde se pueda visualizar a simple vista la clasificación, es bastante seguro y a la vez evita la pérdida de información.



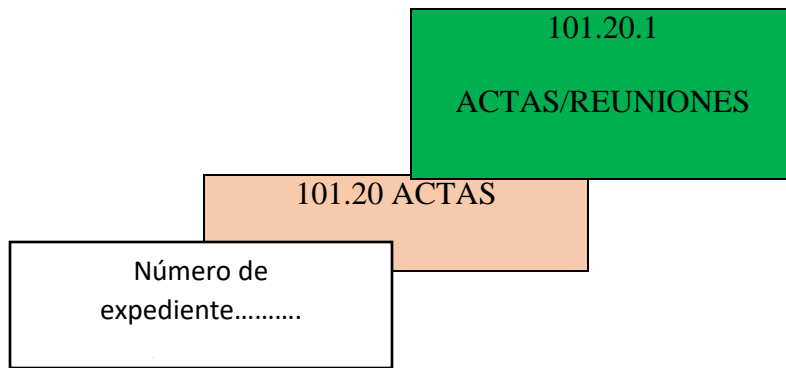
Fuente: Archivo 2000

Armario para archivo

Métodos de clasificación

Numérico

Este sistema se utilizará para enumerar la cantidad de archivos que tiene actualmente, su función es organizar expedientes de contratos del personal administrativo de la parroquia, esto también permite obtener una secuencia numérica de las pestañas de carpetas. También permite clasificar la información en la cual consiste en llevar una ficha que se refleje el contenido, se puede utilizar carpetas de diferente color y combinar con otros materiales para su mayor agilidad. Su gran ventaja de utilizar este método es que tiene la posibilidad de archivar ilimitadamente, con gran cantidad de numeración.

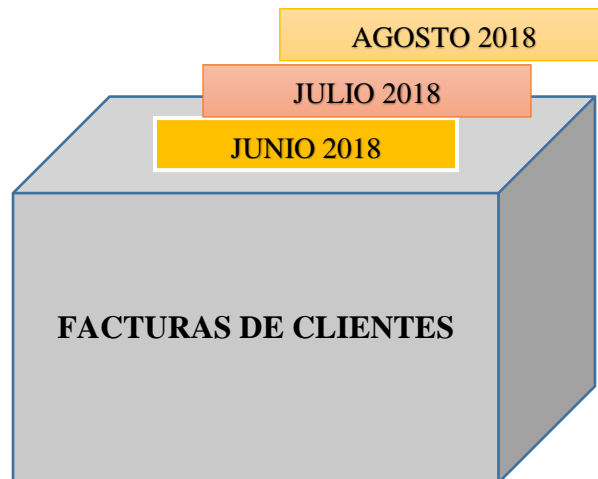


Fuente: Propia

Elaborado por: Esplendida Solanda Orozco Cordero

Cronológico

Con este método se puede clasificar todos los documentos según la fecha de emisión o expedición. Como puede ser el caso de facturas de pago del CIBVS, pagos por servicios profesionales. La mayoría del personal que utiliza este sistema lo archiva en diferentes carpetas depende el año que sea de menor a mayor.

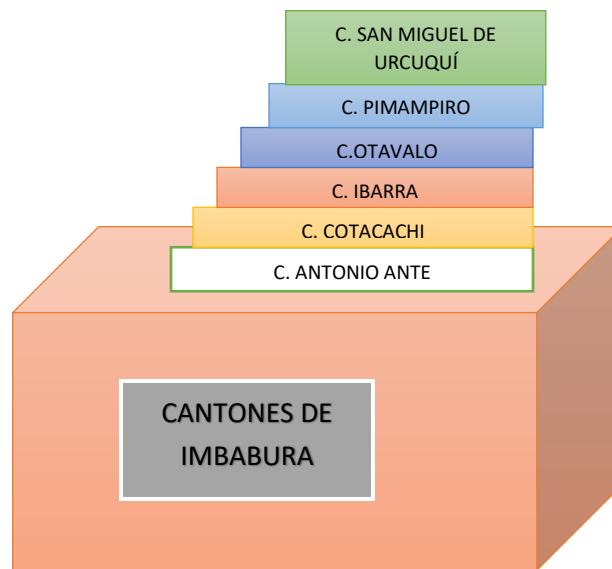


Fuente: Propia

Elaborado por: Esplendida Solanda Orozco Cordero

Alfabético

Este sistema permite al archivista clasificar de una manera alfabética según el orden que ocupan estos documentos. Para la utilización de este método será necesario determinar una palabra principal que será la que defina el criterio de ordenación. A continuación un ejemplo de archivo alfabético.



Fuente: Propia

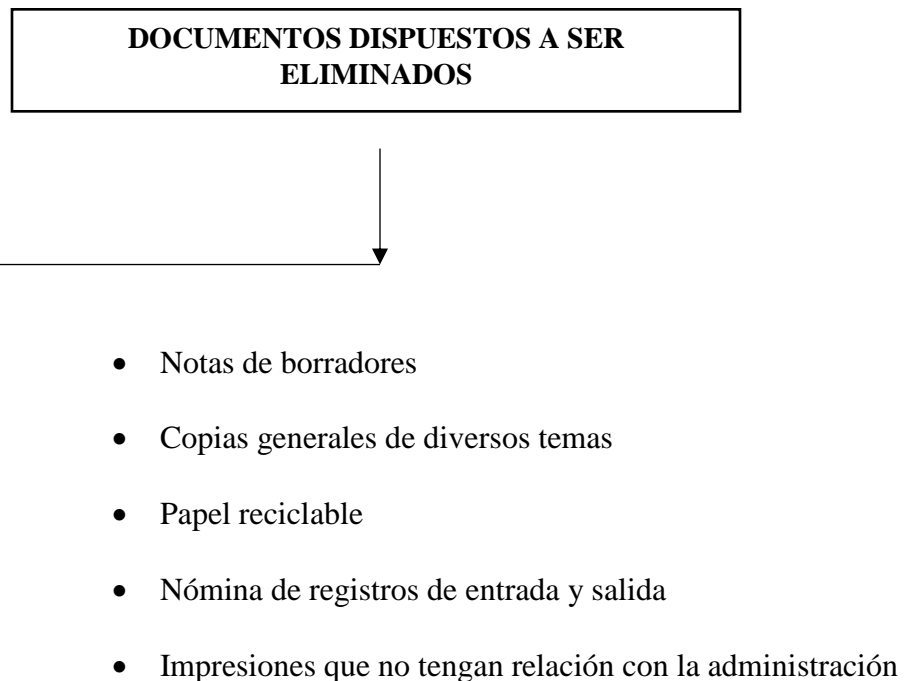
Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Eliminación de documentos

Para toda institución pública es un malestar acumularse de muchos documentos que conforme pasa el tiempo se convierten en basura, por el hecho de no saber cómo clasificarlos, para evitar este inconveniente se debe ordenar correctamente y tomarse un poco de tiempo en determinar cuáles corresponden al archivo oficial.

Antes de realizar este procedimiento hacer el expurgo de toda la documentación acumulada y así ahorrarse infinidad de trabajo, no eliminar información que corresponda al actual periodo administrativo del GAD parroquial sin consultar con la máxima autoridad.

Expurgo documental: Se refiere a la destrucción certificada de documentos sensibles certificada por la institución.



Fuente: Propia
Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

MATERIALES DIRECTOS PARA LA LIMPIEZA DE ARCHIVOS

Es indispensable saber cuáles son estos materiales, los mismos que se utilizan al proceder a la limpieza del archivo del GAD parroquial, al igual que el expurgo es otra de las técnicas que permiten obtener un mantenimiento adecuado libre de polvo e insectos en los archiveros dentro de la institución y a la vez proteger la salud de cada uno del personal administrativo.

Guantes

Al momento de empezar con la limpieza de los documentos, el personal a cargo tiene que utilizar los guantes adecuados para que el papel no se manche, es decir se mantenga intacto ya que si no se utiliza quedarían las huellas de los dedos en el documento lo cual deteriora la presentación del mismo.



Fuente: Internet

Guantes para manipular la documentación

Mandil

El mandil es otro material que debe ser utilizado, para no ensuciarse el uniforme de parada excluyéndose a sustancias como bichos.



Fuente: Internet

Mascarilla de seguridad utilizada para la limpieza del archivo

Mascarilla de seguridad

Este es el más importante para la persona que limpie los archivos, debido a que cubre de alergias u otras enfermedades respiratorias.



Fuente: Internet

Mascarilla para protegerse del polvo

Brocha

Finalmente, la brocha es utilizada para su limpieza en estos documentos ya que así se sacudirá el polvo innecesario.



Fuente: Internet

Brocha para quitar el polvo

PROCESO DE RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO

La recepción de documentos que es dirigida a entidades gubernamentales, distritos, jefaturas, asociaciones se aplica el siguiente procedimiento para almacenarlos correctamente.

Cuando reciba el documento dirigido al señor presidente del GAD parroquial debe revisar que se encuentre intacto y completo si amerita anexos adjuntos.

La correspondencia dirigida hacia algún ente tiene que ser personal y confidencial para la persona que corresponda leerlo.

La correspondencia recibida al momento de abrirse deberá ser registrada y digitalizada para luego su archivo.

Para verificar el seguimiento de los documentos que recibe diariamente, todo documento deberá estar correctamente registrado su entrada (lugar, fecha,

El documento deberá ser debidamente identificado con palabras claves para no confundirse con los demás papeles, en base a la estructura y contenido de la información.

UNIDAD 3



Fuente: GAD parroquial Santa Catalina de Salinas

Elaborado por: Esplendida Solanda Orozco Cordero

Abgo. Raúl Maldonado Presidente del GAD en el dialogo con los funcionarios.

CONTENIDO:

- El registro
- Contenido del registro
- Registro de correspondencia del documento
- Salida del documento
- Rotulación de carpetas
- Codificación de documentos
- Como arreglar la documentación.

Elaborado por: Esplendida Solanda Orozco Cordero

El registro

La palabra “registro” puede referirse al lugar en donde se almacena esta información, es decir donde se encuentren clasificados los documentos de entrada y salida. La función del registro es controlar toda esta información que entra y sale de la institución.

Clases de registros

- **Registro general**

El registro general se centra en todo lo que la secretaria reciba de diferentes áreas o representantes de las comunidades. La persona que está a cargo sabrá clasificarlos correctamente, dado el caso de recibir información internamente (personal administrativo) o externamente (oficios de comunidades, alcaldía, concejales, invitaciones) estos a su vez serán almacenados en diferentes archivos

- **Registro general de salida**

Son documentos que servirán de respaldo, los escritos y comunicaciones que se envían diariamente a diferentes representantes de entidades con las que mantiene contacto la institución.

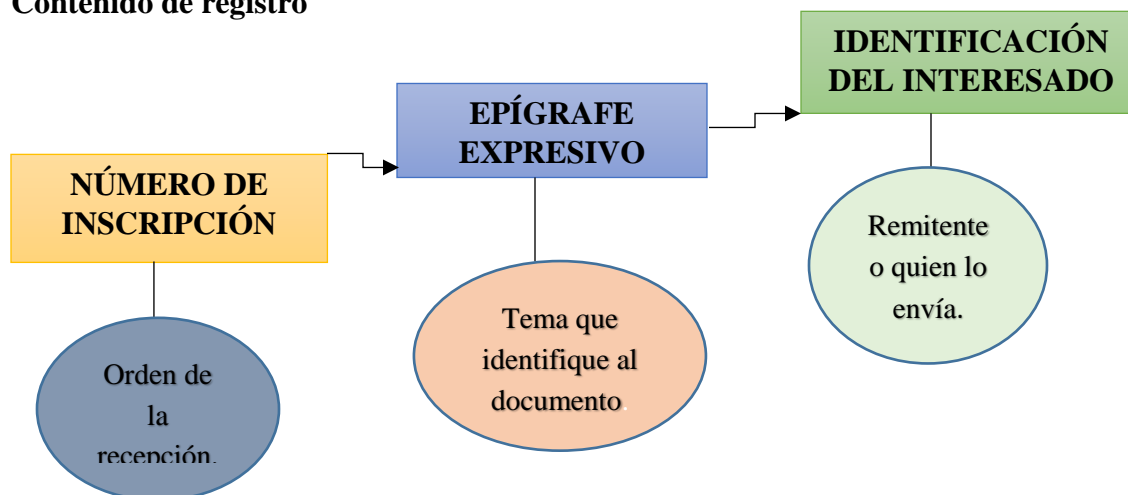
- **Registro auxiliar**

La persona encargada debe tener diversas habilidades, en este caso se puede crear unidades de entrada o salida con la finalidad de facilitar la información escrita, formando un respaldo de diferentes comunicaciones que sirvan a las autoridades competentes.

- **Registro de archivo**

Sirve para anotar todos los documentos que se están archivando de manera regular.

Contenido de registro



Fuente: Propia

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Principales funciones del registro

- Dar a conocer si el documento fue recibido por el destinatario.
- Saber a simple vista el final de la documentación es decir si será archivado o completamente destruido.
- Identificar ágilmente el documento que se requiera, ubicarlo
- Especificar el tipo de documento con diferentes datos en la cual pueda identificar la información, sin tener la necesidad de volverlo a leer.

Todo ciudadano tiene el libre acceso al archivo con sus diferentes registros que manejan los órganos institucionales (según la Ley 30/92 junto con el art. 105,)

Registro de correspondencia del documento

Un eficiente mecanismo para controlar y garantizar la seguridad de los documentos tanto de entrada y salida es el “registro”. Este mecanismo ayuda al personal administrativo de cualquier empresa o institución a obtener una correcta organización de relevancia en los documentos.

REGISTRO DE CORRESPONDENCIA							
DATOS DE ENTRADA		DATOS DEL REMITENTE					
CÓDIGO	FECHA	ENTIDAD	DETALLE	DIRECCIÓN	TIPO DE DOC.	OBSERVACIÓN	FECHA DE RESP.

Fuente: Propia

Elaborador por: Esplendida Solanda Orozco Cordero



Este tipo de registro ayuda a detallar mejor la información que obtiene diariamente el GAD Santa Catalina de Salinas, a su vez dando hincapié sobre la importancia que se le da al asunto del trámite. Ser precavido también es llenar la información de manera digital y física para así tener un respaldo frente a posibles descuidos.

Para un cliente o usuario es darle importancia al momento de que su petición sea inmediata, de igual forma se debe llevar un registro de los documentos que se envía hacia alguna organización, municipios, comunidades, autoridades, prefectura etc. Para ello el personal o secretaria debe detallar en una hoja diferente formando un expediente de serie con el fin de mantener la información en un solo folio.

REGISTRO DE CORRESPONDENCIA								
DATOS DE ENTRADA			DATOS DEL REMITENTE					
CÓDIG O	HOR A	FECH A	ENTID AD	MOTIV O	DIRECCI ÓN	TIP O DE DO C. C.	ANEXO ADJUNT OS	OBSERVACI ÓN

Fuente: Propia

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Rotulación de carpetas

En toda institución pública siempre existe la persona encargada de llevar la documentación y brindar una atención al cliente de calidad, en la cual es responsable de llevar un proceso archivístico. El sistema de rotulación de las diferentes carpetas que consiste en poner diversidad

de etiquetas personalizadas y así no ser confundidos con los demás archivos que tiene a disposición.

También se puede mencionar que en el ámbito del manejo de archivos el significado de la palabra rotular es la acción de elaborar y pegar pestañas en las distintas carpetas, contentivas de los documentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Catalina de Salinas, en los cuales deben ir anotados los datos que permitan identificar rápidamente el contenido y la ubicación de cada archivo.

FORMATO DE ROTULACIÓN DE CARPETA

DEPENDENCIA - SECCIÓN:	OFICINA ASESORA JURIDICA	CODIGO: 110
OFICINA PRODUCTORA - SUBSECCIÓN:	GRUPO DE APOYO JUDICIAL	CODIGO: 111
SERIE:	ACCIONES CONSTITUCIONALES	CODIGO: 1
SUBSERIE:	Acción de Tutela	CODIGO: 1
NOMBRE DEL EXPEDIENTE:		
No. EXPEDIENTE:		
FECHA INICIAL:	FECHA FINAL:	
CONSECUTIVO CARPETA	CORRELATIVO	DE
FOLIOS:	DE	CAJA No.:

Fuente: Rotulación de carpetas para identificar de mejor manera

Codificación de documentos

Después de recibir la documentación de cualquier motivo o entidad se realiza inmediatamente la codificación, que viene a significar a la transformación de la información es decir insertando una norma, código que puede identificarse estos archivos.

Ejemplo:

Sección: Departamento de agua y alcantarillado

Serie: Oficio, actas, informes.

Numero: El número que se le asigne debe ser único y no repetitivo.

SECCIÓN	SERIE	NÚMERO O CÓDIGO
SECRETARÍA	Informe mensual del GAD SANTA CATALINA DE SALINAS	10-201

Fuente: Propia

Elaborado por: Espléndida Solanda Orozco Cordero

Baja documental

Dirección Nacional del Archivo Ecuatoriano



Instalaciones del Archivo Nacional en Quito

Una vez que se conoce el proceso de archivo nace una interrogante ¿Cuándo se da de baja un documento? pues para responder esta pregunta se presentan varios pasos:

1.- Para dar de baja a un documento se analiza por cada uno de los documentos el plazo que estén cumpliendo actualmente para su conservación.

- 2.- Proceder a la valoración de esta información y dar el destino final, rigiéndose a la ley de archivos de plazos.
- 3.- Elaborar un registro en el que conste que tipo de documento se dio de baja explicando el motivo.
- 4.- La Dirección Nacional de Archivos es quien toma la decisión para la destrucción final del documento.

4.6. Impactos

4.6.1. Impacto administrativo

Esta propuesta ayudó a mejorar el archivo institucional al conocer técnicas que permitan organizar la información de manera sistemática, que dio como resultado una atención eficiente, oportuna y rápida al momento de recibir a los usuarios más comunes del GAD parroquial. La organización de los documentos en una entidad gubernamental es muy importante porque es una estrategia para definir la personalidad de la administración. Con la guía sus beneficiarios serán todo el personal administrativo que labora en esta institución, capacitados y dispuestos al cambio.

4.6.2. Impacto educativo

Este material permite a los trabajadores de esta institución educarse en gestión documental, conocer nuevas técnicas de archivo y poner en práctica diariamente al ejecutar sus funciones, además es una herramienta de consulta para cualquier duda o toma de decisiones al momento de ordenar y clasificar, además permite la conservación según el ciclo de vida de estos documentos.

Conclusiones

- Se concluye en que el Gobierno Parroquial no disponen con suficiente material de carpetas y archivadores para almacenar los documentos.
- Los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Catalina de Salinas, no dan mayor importancia en mejorar los conocimientos en todo lo relacionado a la gestión documental.
- El lugar en donde se encuentran los documentos es pequeño y no cumple con la infraestructura suficiente para su ventilación y conservación.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Catalina de Salinas no cuenta con una herramienta en la que conste la manera correcta de organizar los documentos en la cual permita agilizar su trabajo.
- La atención al cliente influye demasiado al momento de brindar un servicio por lo que el Gobierno Autónomo Descentralizado Santa Catalina de Salinas, no daba mayor atención.
- La carencia de técnicas de archivo provoca la desorganización y facilita los inconvenientes al momento de la búsqueda de los documentos.
- En base a los resultados la atención al cliente que brindan a los usuarios es considerada como “buena”, esto se debe a que no existe agilidad en la atención a los usuarios.

Recomendaciones

- El presidente del GAD Santa Catalina de Salinas debe cerciorarse de que los funcionarios dispongan del material necesario como son carpetas y archivadores para almacenar los documentos de forma clasificada y mantener el orden de la información.
- Tomar mayor importancia o contratar un profesional en la cual desempeñe de forma ágil la gestión documental para facilitar el trabajo.
- Los funcionarios no deben mezclar archivos administrativos y rendición de cuentas de periodos anteriores, así se podrá evitar confusión de información.
- Mejorar la infraestructura del lugar en donde se encuentran los documentos con todas sus debidas precauciones (iluminación, ventilación, humedad), con el fin de garantizar su conservación.
- Evaluarse internamente para determinar la manera en la que están brindando el servicio de atención a los usuarios actualmente.
- La persona que está a cargo de la atención al cliente debe generar un ambiente de trabajo sano, capaz de controlar sus actitudes fomentando el compromiso con la institución en la cual trabaja.
- Utilizar el sistema digitalizado para tener un respaldo ya sea en caso de pérdida de documentos y así ser controlados los archivos de entrada y salida mediante un dispositivo.

Glosario de Términos

Archivo.- Edificio o local donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que produce una institución, personalidad, etc., en el ejercicio de sus funciones o actividades.

Atención.- Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.

Autoridad.- Facultad o derecho de mandar o gobernar a personas que están subordinadas.

Comunicación.- Transmisión e intercambio de información entre dos o más personas.

Documento.- Escrito en papel u otro tipo de soporte con que se prueba o acredita una cosa, como un título, una profesión, un contrato, etc.

Epígrafe.- Frase o cita al comienzo de un escrito o capítulo que sugiere su contenido o expresa la idea o pensamiento que lo ha inspirado.

Funcionario.- Es la persona que ocupa, en calidad de titular, un cargo o empleo en la Administración pública.

GAD.- Gobierno Autónomo Descentralizado.

Herramienta.- Conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado.

Incidencia.- Cosa que se produce en el transcurso de un asunto, un relato, etc., y que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo.

Ley.- Regla o norma establecida por una autoridad superior para regular, de acuerdo con la justicia, algún aspecto de las relaciones sociales.

Oficina.- Lugar donde se realiza un trabajo profesional de gestión, administración, etc.

Parroquia.- División territorial perteneciente a un cantón. División territorial eclesiástica que está bajo la jurisdicción espiritual de un párroco o rector.

Pragmático. - Que se refiere a la práctica, la ejecución o la realización de las acciones y no a la teoría o a la especulación.

Privada. - Se refiere a instituciones creadas por personas ajenas al gobierno y con fines de lucro.

Proceso.- Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

Pública.- Que se realiza ante un grupo de personas atentas a lo dicho o hecho o para que sea difundido y conocido por la gente.

Semántica.- Del significado de las palabras o de las oraciones o relacionado con él.

Sociedad.- Conjunto de personas que se relacionan entre sí, de acuerdo a unas determinadas reglas de organizaciones jurídicas y consuetudinarias, y que comparten una misma cultura o civilización en un espacio o un tiempo determinados.

Susceptible.- Que tiene las condiciones necesarias para que suceda o se realice aquello que se indica.

Usuario.- Es aquella persona que usa algo para una función en específico

Referencias Bibliográficas

- Archivos, D. N. (2009). Norma Técnica de Gestión Documental y Archivos. En *Norma Técnica de Gestión Documental y Archivos* (pág. 9). Obtenido de http://rauec.gob.ec/images/NORMATIVA/norma_tecnica.pdf
- Archivos, L. N. (25 de Febrero de 2015). *Ley Nacional de Archivos*. Obtenido de http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/6.-NORMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_PARA_ENTIDADES_DE_ADMINISTRACION_PUBLICA.pdf
- Calvo, N. d. (2014). *Gestión de archivos*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Casermeiro, M. J. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor (UF0036)*. España: IC Editorial.
- CNE. (08 de Junio de 2009). *CNE*. Obtenido de <http://cne.gob.ec/es/institucion/sala-de-prensa/noticias/483-juntas-parroquiales>
- Edison Otero, J. G. (2016). *Diccionario de epistemología*. Santiago de Chile: Ril editores.
- Eugenia Caldas, A. G. (2016). *Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial 4º ESO (LOMCE) 2016*. España: editex.
- Fernandez Rico, E. F. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente 2.ª edición 2017*. España: Paraninfo S.A.
- Fernandez, a. M. (2014). *Gestión de archivo en soporte convencido o informático*. España: Ideas propias.
- Gonzales, R. (2011). Guía especializada de rendición de cuentas para los gobiernos descentralizados. *Rendición de cuentas*, 10.
- Grajales, H. P. (2003). *Documentos empresariales*. Colombia.
- Herrera, A. H. (2007). *¿Qué es un archivo?* España: Ediciones Trea.
- Herrera, A. H. (2007). *¿Qué es un archivo?* Madrid: Ediciones Trea.
- Juillard, G. (2009). Ley del sistema nacional del archivo. *Ley del sistema nacional del archivo*, 1.
- Laza, C. A. (2017). *Gestión de la atención al cliente / consumidor. UF0036*. España: Editorial Tutor Formación.
- Logroño, R. M. (2013). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos (UF0347)*. España: IC Editorial.
- Logroño, R. M. (2014). *Sistema de archivo y clasificación de documentos. ADGG0308*. Málaga: ic Editorial.
- Martín, E. C. (2017). *Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial*. España: ELEARNING S.L.
- Martínez, M. P. (2017). *Técnicas de comunicación en restauración 2.ª edición 2017*. España: Paraninfo S.A.

- Morales, E. G. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. Barcelona: Editorial UOC.
- Mujica, M. M. (2005). *Gestión documental y organización de archivos*. Cuba: Editorial Félix Varela.
- Navarro, F. M. (2003). *Cuerpo Administrativo de la Administración de la Comunidad Autónoma*. España: Editorial mad S.L.
- Peralta, W. (2009). *Estrategia de servicio al cliente*. España: El Cid Editor | apuntes.
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las instituciones*. España: Editorial UOC.
- S.A, P. V. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Vértice.
- Serrano, M. J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Tania Peña Vera, E. M. (2006). *El proceso de gestión de documentos en la Universidad del Zulia: su intervención en las decisiones gerenciales*. Venezuela: Red Revista Opción.
- Verde, D. F. (2011). *COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE*. Madrid: Paraninfo.
- Villota, J. P. (2014). *Manual de atención al cliente y usuarios*. Francia: Profit.
- Yoclevsky, R. A. (2010). *La explicación sociológica en Marx*. México: El Colegio de México, A.C.
- Zapatero, A. (2012). *Información y atención al cliente-consumidor usuario (MF0241_2)*. C/ Dalia nº20, Poligono El Lomo: Editorial CEP, S.L.

ANEXOS

**ENTREVISTA AI PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL SANTA CATALINA DE SALINAS**

1.- ¿Usted tiene un verdadero conocimiento acerca de la importancia de los archivos?

.....

2.- ¿Realiza diferentes métodos para controlar la documentación que envía y recibe?

.....

3.- ¿El sistema de archivo que actualmente maneja le permite ubicar los documentos de forma eficaz?

.....

4.- ¿Según su opinión usted considera que brinda una excelente atención al cliente?

.....

5.- ¿Cree que para que la atención al cliente no genere quejas depende de la agilidad y prontitud del trámite que solicitan?

.....

6.- ¿Cree que es necesario una propuesta alternativa es decir una guía acerca del manejo correcto de los documentos?

.....

ENCUESTA A USUARIOS DEL GAD PARROQUIAL DE SALINAS

1.- ¿Cómo califica usted el servicio de atención al cliente que brinda actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas?

Excelente () Muy Bueno () Bueno () deficiente ()

2.- ¿Cómo visualiza la organización de los archivos del Gobierno parroquial?

Excelente () Muy Bueno () Bueno () deficiente ()

3.- ¿El archivo que tiene la institución está correctamente organizado?

Si () No () A veces () Nunca ()

4.- ¿Existen tratos especiales con clientes que llegan después de usted?

Si () No () A veces () Nunca ()

5.- ¿El trámite que usted solicita se da respuesta con prontitud?

Si () No () A veces () Nunca ()

6.- ¿El personal del Gobierno parroquial cumple con el horario establecido?

Si () No () A veces () Nunca ()

7.- ¿En caso de no poder ayudarle con el trámite que usted solicita, el Gobierno parroquial le sugiere otra alternativa?

Si () No () A veces () Nunca ()

8.- ¿Cree que el Gobierno parroquial le brinda importancia a la documentación que genera diariamente?

Si () No () A veces () Nunca ()

9.- ¿Considera usted que el Gobierno Parroquial debe disponer de una Guía de Gestión Documental como alternativa para el manejo de archivos?

Si () No ()

FOTOGRAFÍAS

ENTREVISTA A LA SECRETARIA- TESORERA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SANTA CATALINA DE SALINAS





PARROQUIA

SALINAS
DE IBARRA

FUERTA AL PACÍFICO