



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

“PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL REGISTRO DE LOS TRÁMITES SOLICITADOS POR LOS USUARIOS EXTERNOS AL ÁREA DE ARCHIVO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”.

AUTORA:

LUCY MARIBEL PADILLA ZUMBA

TENA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señorita **LUCY MARIBEL PADILLA ZUMBA**, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su contenido.

Dr. Francisco Xavier Badillo Conde
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Mauro Patricio Andrade Romero
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Lucy Maribel Padilla Zumba**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 29 de febrero de 2016

Lucy Maribel Padilla Zumba
C.I. 150074076-4

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios, a mis padres y a mi esposo. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, a mi esposo e hijo porque han sido un pilar fundamental en mi vida dándome fuerzas para seguir adelante. Aquellos que depositaron su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que estoy en esta etapa fundamental de mi vida.

Lucy Maribel Padilla Zumba

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia a mi Madre Laura Zumba, mi Padre Luis Padilla, mi esposo, mi hijo, a mis hermanos, y a todos mis amigos/as; por haberme siempre dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. A mis compañeros de la Universidad porque a lo largo de nuestra carrera hemos pasado buenos y malos momentos logrando llegar hasta donde ahora nos encontramos el final de nuestro camino profesional emprendido hace muchos años.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Facultad de Administración de empresas – Centro de Apoyo Tena. Al igual que a todos mis maestros que supieron inculcar en mi todos sus conocimientos para emprenderme en el camino de la vida profesional.

De una manera muy especial mi agradecimiento al Doctor Francisco Xavier Badillo DIRECTOR DE TESIS, y al Ingeniero Mauro Patricio Andrade, MIEMBRO DEL TRIBUNAL, por la asesoría en mi trabajo de tesis.

Lucy Maribel Padilla Zumba

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de tablas	x
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xiii
Resumen ejecutivo.....	xiv
Executive abstract	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del Problema	3
1.1.2. Delimitación del Problema.....	5
1.2. Justificación	5
1.3. Objetivos	7
1.3.1. Objetivo General	7
1.3.2. Objetivos Específicos.....	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1.1 Antecedentes Históricos	8
2.1.2. Misión	9
2.1.3. Visión.....	9
2.1.4. Servicios que oferta el registro de la propiedad y mercantil del cantón tena. ..	9
2.1.5. Del funcionamiento del Registro de la Propiedad	9
2.1.6. Organigrama estructural del registro de la propiedad y mercantil del tena	10
2.1.7. Organigrama funcional del registro de la propiedad	11
2.1.8. Antecedentes del registro de la propiedad	12
2.1.9. Ámbito, objetivos y principios generales	13
2.1.10. Del registro de la propiedad.....	14

2.2.	Fundamentación Teórica.....	17
2.2.1.	Gestión documental	17
2.2.2.	Ventaja principal de los sistemas de gestión	17
2.2.3.	La gestión documental en las organizaciones.....	18
2.2.4.	Ventajas de implementar un sistema de gestión documental.....	18
2.2.5.	Aspectos y pautas que deben tenerse en cuenta.....	19
2.2.6.	Consideraciones para establecer un sistema de archivo	21
2.2.7.	El archivo en forma electrónico.....	21
2.2.8.	Características generales de los sistemas electrónico y manual	21
2.2.9.	Factores de un sistema eficaz.....	21
2.2.10.	Características de un sistema eficaz para la administración de documentos	22
2.2.11.	Consideración para la selección del equipo, los materiales y la tecnología	24
2.2.12.	Un sistema de administración de base de datos	25
2.2.13.	Sistema de información	25
2.2.14.	Sistema informático	26
2.2.15.	Mantenimiento del archivo informático.....	26
2.2.16.	Métodos	26
2.2.17.	Unidades de conservación	27
2.2.18.	Planificación de un archivo de gestión de documentos	27
2.2.19.	La importancia de un sistema informático.....	28
2.2.20.	Componentes de un sistema informático	28
2.2.21.	Criterios de organización	29
2.2.22.	Los procesos en contacto con el cliente externo.....	30
2.2.23.	El archivo	31
2.2.24.	Conservación de documentos	32
2.2.25.	Tipos de archivos	32
2.2.26.	Características que debe reunir un archivo	34
2.2.27.	Administración recursos humanos.....	34
2.2.28.	Estrategia organizacional.....	35
2.3.	Hipótesis	35
2.4.	Variables	35
2.4.1	Variable Independiente	35
2.4.2	Variable Dependiente	35

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	36
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2. Tipos de investigación	36
3.3. Población y muestra.....	37
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos	38
3.5. Resultados.....	40
3.6 Verificación de hipótesis	53
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	57
4.1 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	57
4.1.1. Título.....	57
4.2. Introducción	57
4.3. Fundamentación de la propuesta.....	58
4.3.1. Ventajas de la propuesta del sistema	60
4.3.2. Desventajas de la propuesta del sistema	60
4.3.3. Al realizar este tipo de estudio se tuvo en cuenta lo siguiente.....	60
4.4. Alcances de la propuesta.....	61
4.5. Funciones del sistema de gestión documental	61
4.6. Fines del sistema de gestión documental	62
4.7. Objetivo general y específico	62
4.7.1 Objetivo General.....	62
4.7.2 Objetivos Específicos	63
4.8. Justificación	63
4.9. Ubicación de la investigación	63
4.10. Factibilidad de la propuesta	64
4.11. Descripción de la propuesta.....	65
4.11.1. Procedimientos del diseño de la propuesta	67
4.11.2. Componentes de la propuesta	68
4.12. Desarrollo del sistema de gestión documental.....	68
4.13. Actividades que se desarrollarán para la aplicación de la propuesta.....	77
4.14. Realización de talleres	78
4.14. Recursos financieros de la propuesta.....	81
4.15. Impacto que tendría la aplicación de la propuesta.....	81

CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES.....	83
BIBLIOGRAFÍA	84
LINKOGRAFÍA	84
Anexos	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Fundamentos generales de la administración de documentos.....	23
Tabla N° 2	Rasgos característicos de los tipos de cliente.....	30
Tabla N° 3	Población.....	36
Tabla N° 4	Tiempo de trabajo en la Institución.....	41
Tabla N° 5	Existencia o no de un sistema de archivo adecuado.....	42
Tabla N° 6	Manera actual de archivar los documentos.....	43
Tabla N° 7	Factibilidad de la tecnología en el archivo.....	44
Tabla N° 8	Capacitaciones al personal de archivo.....	45
Tabla N° 9	Calificación de la manera de archivar los documentos.....	46
Tabla N° 10	Implementación o no de un Sistema de Gestión para el archivo....	47
Tabla N° 11	Atención brindada en el Registro de la Propiedad y Mercantil.....	48
Tabla N° 12	Obtención de información requerida es favorable.....	49
Tabla N° 13	Implementarse un sistema tecnológico relaciona la atención.....	50
Tabla N° 14	Las instituciones y los sistemas de archivo.....	51
Tabla N° 15	Cuadro de Frecuencias Observadas.....	53
Tabla N° 16	Cuadro de Frecuencias Esperadas.....	53
Tabla N° 17	Cálculo del Chi cuadrado.....	54
Tabla N° 18	Proceso del Sistema de Gestión.....	66
Tabla N° 19	Análisis financiero.....	80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Formulación del problema.....	3
Gráfico N° 2	Organigrama Estructural del Registro de la Propiedad.....	10
Gráfico N° 3	Organigrama Funcional del Registro de la Propiedad.....	11
Gráfico N° 4	Información y documentación de una Organización.....	17
Gráfico N° 5	Diagrama de los pasos que se seguirán en el diseño de la implementación de un S.G.D.....	19
Gráfico N° 6	Tiempo de trabajo en la Institución.....	41
Gráfico N° 7	Existencia o no de un sistema de archivo adecuado.....	42
Gráfico N° 8	Manera actual de archivar los documentos.....	43
Gráfico N° 9	Factibilidad de la tecnología en el archivo.....	44
Gráfico N° 10	Capacitaciones al personal de archivo.....	45
Gráfico N° 11	Calificación de la manera de archivar los documentos.....	46
Gráfico N° 12	Implementación o no de un Sistema de Gestión para el archivo..	47
Gráfico N° 13	Atención brindada en el Registro de la Propiedad y Mercantil...	48
Gráfico N° 14	Obtención de información requerida es favorable.....	49
Gráfico N° 15	Implementarse un sistema tecnológico relaciona la atención....	50
Gráfico N° 16	Las instituciones y los sistemas de archivo.....	51
Gráfico N° 17	Representación estadística del Chi cuadrado.....	55
Gráfico N° 18	Inicio de sesión del SGD.....	67
Gráfico N° 19	Visualización del SGD “correspondencia”.....	68
Gráfico N° 20	Botones principales del SGD.....	69
Gráfico N° 21	Página del botón de correspondencia.....	69
Gráfico N° 22	Contenido del botón de datos.....	70
Gráfico N° 23	Ingreso del nombre de diferentes destinatarios.....	70
Gráfico N° 24	Ingreso del nombre de la procedencia.....	71
Gráfico N° 25	Datos que contiene la nueva correspondencia.....	71
Gráfico N° 26	Ejemplo de la correspondencia en “PENDIENTE”.....	72
Gráfico N° 27	Ejemplo de la correspondencia en “EN PROCESO”.....	72
Gráfico N° 28	Semáforo de la correspondencia.....	73
Gráfico N° 29	Documento ingresado al sistema “PROCESADO”.....	73
Gráfico N° 30	Presentación del Documento ingresado en “PROCESADOS” ...	74

Gráfico N° 31	Proceso de archivación.....	74
Gráfico N° 32	Registro de los documentos en el proceso de archivados.....	75
Gráfico N° 33	Guía de los documentos del SGD.....	75
Gráfico N° 34	Edificio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena.....	84
Gráfico N° 35	Edificio del Registro de la Propiedad y Mercantil Municipal del Cantón Tena.....	85
Gráfico N° 36	Área de Secretaria del R.P.M.C.T.....	86
Gráfico N° 37	Área de facturación y atención al cliente.....	86
Gráfico N° 38	Área de Inscripciones y Certificaciones.....	87
Gráfico N° 39	Área de Archivo y recepción de libros para empaste.....	87
Gráfico N° 40	Área de Revisión de Documentos.....	88
Gráfico N° 41	Oficina de la Registradora de la Propiedad.....	88
Gráfico N° 42	Área del Archivo del R.P.M.C.T.....	89

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1	Guía de la encuesta realizada al personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena.....	91
Anexo N° 2	Guía de la encuesta realizada a los usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena.....	93
Anexo N° 3	Guía de la entrevista realizada a la Registradora de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena.....	95

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo una “Propuesta para la Elaboración de un Sistema de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena, Provincia de Napo”, para mejorar los servicios en bienestar de los usuarios y la ciudadanía en general. En esta propuesta se ha utilizado encuestas realizadas tanto a empleados y usuarios. Para lo cual se plantea diseñar un sistema de archivo ordenado, de acuerdo a un semáforo de tiempo, el mismo que tiene por objetivo darle un lapso de contestación al documento antes de ser archivado, de igual manera este proyecto permitirá al personal de la institución llevar de una forma más adecuada los archivos, ya que serán resguardados y ordenados adecuadamente, con esto también obtenemos beneficios como es el ahorro de tiempo y espacio. Éste programa es basado en procesos que permiten adaptarse a las necesidades que la entidad requiera.

Cabe mencionar que la aplicación de este Sistema de Gestión Documental para el archivo resulta de gran ayuda para el personal que trabaja en la institución y así logra un mejor desempeño de actividades; coordinando entre sí las actividades que realizan, y al mismo tiempo mejorar el trabajo en equipo, brindando un adecuado servicio de la información.

Se recomienda capacitaciones permanentes sobre diferentes aspectos que ayuden a mejorar sus labores cotidianas; y adecuar sistemas acorde a las necesidades de la institución, que estén primordialmente relacionadas con el archivo de documentos y la atención a los usuarios; al mismo tiempo que serviría de apoyo para que se sientan más satisfechos con su trabajo.

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión Documental. Registro de trámites. Registro de la propiedad. Mercantil. Información. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena.

Dr. Francisco Xavier Badillo Conde

DIRECTOR DE TRIBUNAL

EXECUTIVE ABSTRACT

The present investigation work deals with “A Proposal for the Elaboration of a Documentary Management System” for the filing of the requested paper work by the users of the Property and Merchandise Register Office of Tena canton, Napo province”, to improve the welfare services of users and citizens in general. Questionnaires to employees and users have been used in this proposal. For this it is stated to desing and order file system, according to time traffic lights which has the objetive giving a response time to the document before being filed; likewise this Project will permit the institution staff to adequately deal with the files as they will be saved and ordered; with this benefits are obtained such as: time and space saving. This program is based on processes which permit to meet the institution needs.

It is necessary to point out that the application of this Documentary Management System for the file is of great help for the staff working at the institution thus attaining a better activity performance, coordinating the activities carried out and, at the same time improving the team work, providing an adequate information service.

Permanent training on different aspects which will help to improve the daily work and adequate systems to meet the institution needs related primarily to the document file and user attention are recommended; this, at the same time will be a support for the staff to feel satisfied with the work.

KEY WORDS: Documentary Management System. Paper work filing. Property and merchandise Register Office. Information. Autonomous Decentralized Municipal Government of the Tena Canton.

INTRODUCCIÓN

El Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena, provincia de Napo es una institución prestadora de servicios referentes a los bienes inmuebles que posee cada ciudadano y además del comercio del Cantón Tena, a lo largo de su vida institucional no ha logrado concentrarse en contar con un archivo adecuado para la documentación que maneja por lo que sus trámites se vuelven un poco lentos por la inadecuada localización de los mismos.

Hoy en día aún no cuenta con un sistema apropiado para manejar el archivo de una manera más adecuada, por lo que es muy necesario contar con un sistema de Gestión Documental en cuanto a los registros de los trámites solicitados por los usuarios externos de esta entidad, con esto podremos lograr un mejor desempeño profesional en el área de archivo así como también una adecuada memoria documental del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena.

En efecto se especifica la organización de la investigación a realizarse, en la cual consta en el primer capítulo todo lo referente al problema, planteamiento, formulación y delimitación del problema, al igual que la justificación y los objetivos que harán hincapié a la investigación a realizarse.

El segundo capítulo se basa en todo lo referente a la teoría, la misma que es un pilar fundamental para la realización del estudio, ya que nos permite profundizar nuestros conocimientos para obtener un mejor resultado, debido a que se obtiene información de diferentes autores.

El tercer capítulo contempla lo que es la modalidad y los tipos de la investigación a realizarse, además de la población y muestra que se aplicará en nuestro estudio, por lo mismo se hará constar en esta sección los métodos, técnicas e instrumentos a utilizarse obteniendo así los resultados del estudio, y la verificar la hipótesis.

Y finalmente en el cuarto capítulo tenemos todo lo referente a la propuesta, concluyendo con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena que hoy en día forma parte de lo que es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, ha venido trabajando en bienestar de la sociedad, ayudando a la inscripción de los bienes inmuebles y demás trámites que realiza la ciudadanía.

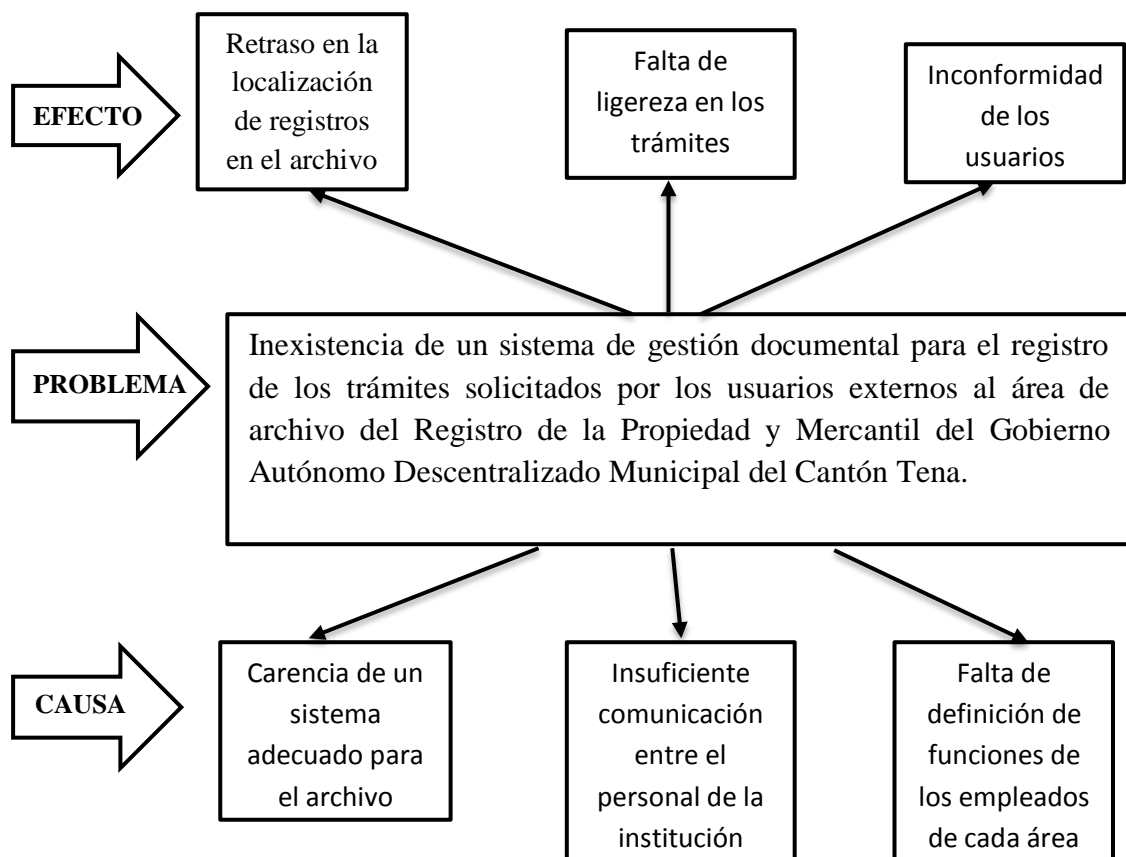
Además debemos recalcar que toda institución debe velar por el interés de la sociedad y preocuparse por brindar el mejor servicio; es por eso que en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena se ha logrado constatar una contrariedad que le impide cumplir con este aspecto que es de mucha importancia, ya que tiene inconvenientes con los trámites que se realizan a diario debido a que no son encontrados con facilidad por no contar con un adecuado sistema de archivo que facilite su localización, provocando con esto la pérdida de tiempo y la molestia que ocasiona a sus usuarios.

Cabe reiterar que el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena es una entidad que realiza un aproximado de treinta a cuarenta trámites por día, los mismos que suelen ser: certificados de gravámenes, historiales de dominio, inscripciones de escrituras de bienes, registros mercantiles, traspasos de bienes, hipotecas IESS, subdivisiones de terrenos, compra – venta, comodatos, gravámenes e hipotecas, entre otros; debido a esta cantidad de gestiones que se realiza suele ocasionarse demora y malestar en los usuarios que acuden a la institución por requerimiento de un trámite o por solicitar información de sus bienes inmuebles, ya que no se cuenta con un sistema adecuado para el área de archivo, que es donde se guardan minuciosamente los documentos de los bienes raíces de cada usuarios (compra – venta de terrenos, casas, entre otros); los mismos que se requieren constantemente para alguna información que se suela necesitar al momento de la realización del documento que requiera el usuario como los antes mencionados.

Con la creación y aplicación de un sistema de gestión documental en el área de archivo permitirá la optimización del tiempo y por lo mismo se dará mayor eficiencia en cuanto a la entrega de los trámites y la información que se requiera por parte de los usuarios. Igualmente con la aplicación de ésta técnica se logrará mejorar el servicio y disminuir las molestias de la ciudadanía, permitiendo con esto aportar satisfactoriamente a la entrega del servicio hacia la sociedad.

GRÁFICO N°1

1.1.1. Formulación del Problema



Tomado de : Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas—ORTEGÓN Edgar, PACHECO Juan & PRIETO Adriana.
Mejorado por : Lucy Maribel Padilla Zumba

Luego de haber realizado un análisis minucioso sobre la representación lógica del árbol de problemas, se ha logrado constatar la inexistencia de un sistema de gestión documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos al área de archivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, provocando el retraso de la localización de los registros de los bienes inmuebles que posee cada usuario y los mismos que se encuentran al resguardo y protección de esta institución, por lo que al no existir este sistema puede ocasionar pérdida de tiempo debido a que no se puede localizar con exactitud el lugar en el que se encuentran archivados determinados documentos.

Además se ha logrado verificar la falta de comunicación y las discrepancias que existen entre las personas que laboran en esta entidad, cada área de trabajo gestiona según su comodidad, lo que induce a una descoordinación y poca agilidad, demostrando así la importancia de implementar el sistema de gestión documental. Que aprovecharía el tiempo al momento de realizar funciones propias de los empleados del archivo.

Por consiguiente la descoordinación existente entre las diferentes áreas del Registro de la Propiedad del Cantón Tena y el poco interés por mejorar el servicio hacia los usuarios, provoca en ellos la inconformidad y descontento por la atención que se brinda en esta institución, teniendo como consecuencia la presentación de sus reclamos hacia la autoridad competente que es la Registradora de la Propiedad; además de presentar un documento dirigido hacia el departamento de talento humano el mismo que dará seguimiento y hará llegar a la máxima autoridad (Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena), el cual optará por emitir la debida sanción según sea el caso de la situación que se presentare.

1.1.2. Delimitación del Problema

Delimitación Investigativa

Campo: Archivo de Registro de Propiedades

Área: Registro de Propiedades de Compra – Venta

Aspecto: Registro de la Propiedad y Mercantil

Cantón: Tena

Provincia: Napo

N° de empleados del archivo: Dos

Delimitación Espacial

La presente investigación se la realizará en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena, provincia de Napo – Área archivo.

Delimitación Temporal

El estudio a ejecutar, se considerará como base en el período 2015

1.2. Justificación

El presente trabajo de investigación, procede de la necesidad con la que cuenta el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena, considerando que un sistema de gestión documental puede ser una alternativa para mejorar el desenvolvimiento del archivo ya que es la vida misma de la institución, la cual debe ser resguardada con la más mínima cautela, para lo cual se necesita el desarrollo de los objetivos que posee la entidad de manera eficiente, con el propósito de poder brindar una archivación adecuada y organizada de todos los documentos de registro de bienes raíces de cada usuario, el porcentaje de insatisfacción que ha generado para que de esta manera se pueda identificar el problema principal existente en la institución.

De esta forma se conseguirá identificar el punto clave de donde se proporciona el problema que produce inconvenientes para un adecuado manejo, resguardo y localización de la documentación que posee el Registro de la Propiedad. Es necesario que la entidad cuente con alternativas de mejora y entre éstas podemos mencionar la creación y aplicación de un sistema de gestión documental para el área de archivo, con esto se conseguirá un mejor servicio de calidad al usuario, además debe considerarse como una normativa primordial aplicar opciones necesarias para optimar el servicio.

La propuesta presentada se la ha considerado como una opción de solución que permitirá alcanzar los objetivos y proyecciones, nos conlleva a la realización de un adecuado control de documentos de todos los bienes que posee cada usuario y por lo mismo se podrá garantizar la eficiencia y eficacia de los procesos a través de la aplicación de normas, procesos y políticas para poder brindar una información veraz, el diseño del sistema de gestión documental en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena, es factible y primordial para poder mejorar el archivo que posee la institución debido a que de esta manera se conseguirá un mayor resguardo y control de los registros de bienes raíces.

Con esta alternativa de mejoramiento permitirá a la vez una mejora en la atención hacia el usuario ya que se lo podrá atender en menor tiempo y cumpliendo con todos los requerimientos que necesite acerca de sus bienes que posee, con este sistema de gestión documental que se implementará permitirá al Registro de la Propiedad un mejor servicio a la sociedad además de una ayuda al medio ambiente, ya que se podrá optimizar el uso del papel y por lo mismo se minimizará el desperdicio, al igual que será un ahorro económico. Por espacio e infraestructura, con esto se logrará mayor seguridad en la custodia de los documentos digitalizados.

Además de poder consolidar un mejor desempeño de actividades con referente a la problemática presentada, permitirá a la institución reflejarse ante la sociedad como un avance más de superación y mejora tecnológica en el servicio que se brinda, optando por la búsqueda de alternativas que ayudan al mejoramiento continuo que debe llevar toda entidad sea pública o privada.

Es por eso que debemos priorizar al área de archivo como el eje fundamental de la institución, buscando las mejores opciones de control para proteger de mejor manera los documentos que son de vital importancia para el Registro de la Propiedad, además de los interés mismos de cada ciudadano.

1.3.OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Proponer la elaboración de un sistema de gestión documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos al área de archivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, Provincia de Napo.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Considerar el desenvolvimiento del sistema de gestión documental en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena para obtener un archivo organizado y eficiente en cuanto a los trámites que ejecuta la institución.
- ✓ Puntualizar los procedimientos para la elaboración del sistema de gestión documental en el área de archivo del Registro de la Propiedad.
- ✓ Diseñar el sistema de gestión documental designado para el archivo de los trámites que realizan los usuarios externos en esta entidad.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

2.1.1.1. Reseña Histórica del Registro de la Propiedad

El Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena se ha venido desarrollando desde hace 86 años atrás donde tuvo comienzos los primeros registros de los bienes que se realizaron por el año de 1929, los cuales antiguamente se los registraba en grandes libros y todo esto se lo redactaba a mano ya que no existía la tecnología con la que contamos hoy en día, de la misma manera los que firmaban antes los certificados o documentos elaborados se los conocía con el nombre de escribanos, además que en ese entonces aún no existían los notarios públicos por lo que los que firmaban eran los tenientes políticos; cabe recalcar que anteriormente el primer Registro de la Propiedad se lo creó en el Cantón Tena; por lo que abarcó las provincias de Sucumbíos, Orellana y Napo, por lo que se concentró en el Cantón Tena todos los registros que realizaban de estas provincias, con el pasar del tiempo es lo que se produce la descentralización y se crean otros Registros de la Propiedad en cada cantón permitiendo un mejor desempeño de las actividades y un mayor control de los registros asentados en esta dependencia.

En 1966 aparecen los notarios públicos los cuales se encargaban de la firma de los documentos elaborados en esta institución.

A partir del 19 de agosto de 2011 el registro de la Propiedad pasa a ser parte del Gobierno Municipal del Cantón Tena, cuando se crea la Ley de Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos (SINARDAP); antes conocida como parte del Consejo de la Judicatura por el año 2010, esto se debe a una lucha que realizó la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME), para lograr que los Registro formarían parte de los Municipios.¹

¹ Tomado del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena

2.1.2. Misión

Ofrecer un servicio amable, de calidad que satisfaga las necesidades de la ciudadanía y que la información entregada sea veraz, auténtica y de acceso rápido a las personas que lo necesiten.

2.1.3. Visión

Que la información existente en el Registro de la Propiedad sea sistematizada a fin de ofrecer un servicio ágil, oportuno con calidad y calidez humana acorde a la necesidad del usuario y contar con el personal capacitado para ofrecer asesoría en los casos que lo requieran.

2.1.4. Servicios que oferta el registro de la propiedad y mercantil del cantón tena.

- ✓ Revisión de escrituras, asesoramiento profesional, control de la oficina, revisión de las actividades que realiza el personal.
- ✓ Actividades registrales en todas sus naturalezas: compra – venta, hipotecas, prendas industriales, inscripciones, cancelaciones y otros.
- ✓ Atención al cliente en lo que se refiere a elaboración de certificados, contestación de oficios, historiales y limitación de dominio y otros.
- ✓ Archivo, elaboración de actas, repertorio, libros para empastado, elaboración del inventario anual, control de los libros existentes.
- ✓ Informes financieros referentes a las recaudaciones y facturación, declaraciones al SRI, informes de actividades, cuadro de caja diario.

2.1.5. Del funcionamiento del Registro de la Propiedad

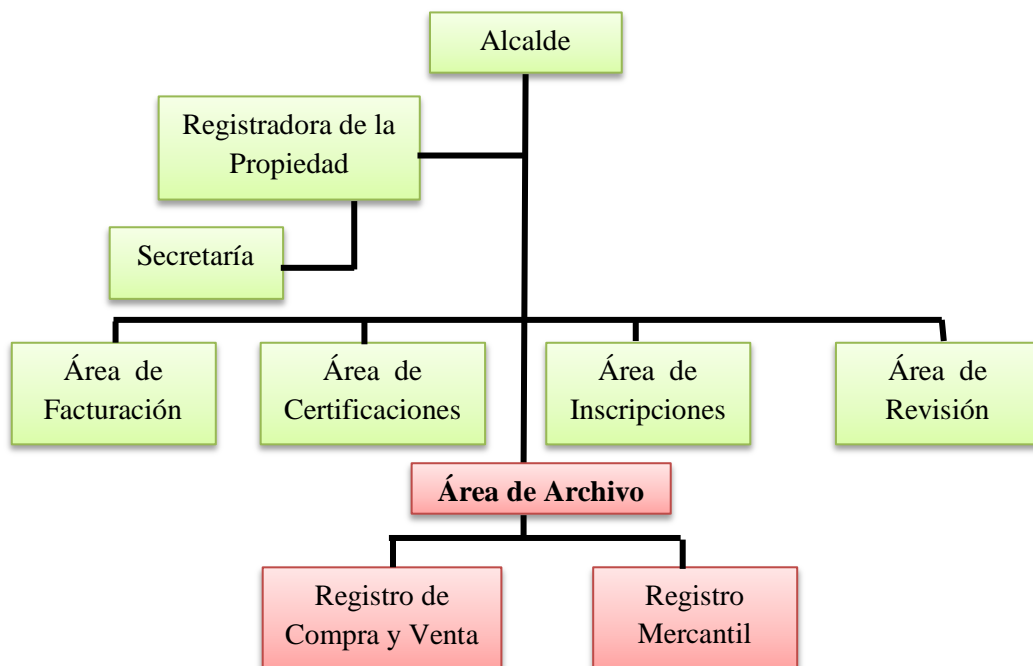
Art.26.-Del funcionamiento.- Para efectos del funcionamiento del Registro de la Propiedad, la Registradora o Registrador observará las normas constantes en la Ley de Registro relativas a:

- ✓ Del repertorio
- ✓ De los registros y de los índices
- ✓ De los títulos, actos y documentos que deben registrarse
- ✓ Del procedimiento de las inscripciones
- ✓ De la forma y solemnidad de las inscripciones
- ✓ De la valoración de las inscripciones y su cancelación; y,
- ✓ Deberá igualmente observar las normas pertinentes de la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos.

La apertura y cierre del repertorio se realizará al inicio y final del año fiscal respectivamente, para lo cual se abalizará con la firma de la Registradora o Registrador de la propiedad del cantón Tena.

GRÁFICO N° 2

2.1.6. Organigrama estructural del registro de la propiedad y mercantil del cantón tena

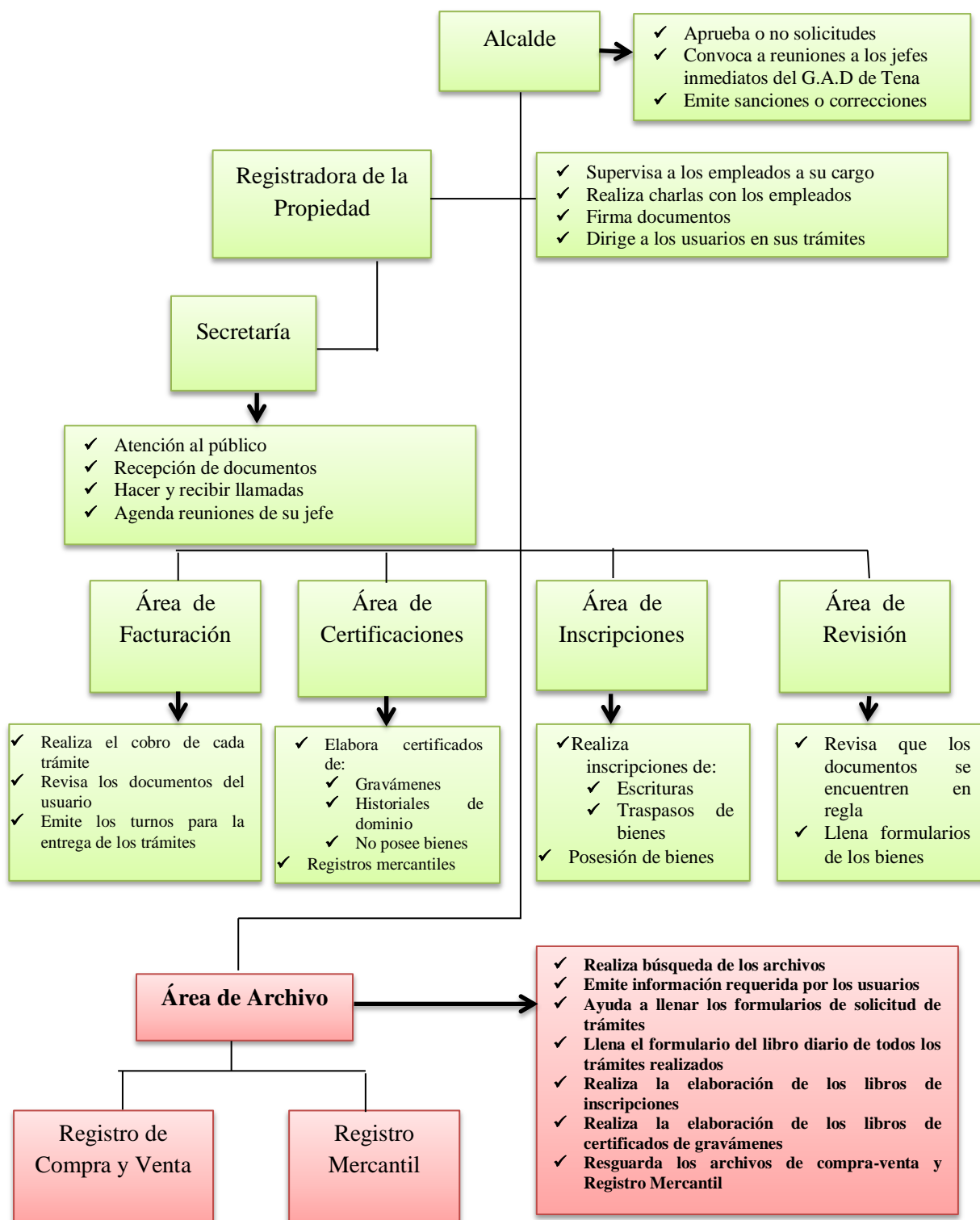


Fuente : Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena

Mejorado por : Lucy Maribel Padilla Zumba

GRÁFICO N° 3

2.1.7. Organigrama funcional del registro de la propiedad



Fuente : Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena

Mejorado por : Lucy Maribel Padilla Zumba

2.1.8. Antecedentes del registro de la propiedad

Gestión a la que se sujeta el Registro de la Propiedad. La Constitución de la República establece en la disposición del artículo 265 que “El sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades”.

La norma del artículo 142 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD señala que “La administración de los registros de la propiedad de cada cantón corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales. El sistema público nacional de registro de la propiedad corresponde al gobierno central, y su administración se ejercerá de manera concurrente con los gobiernos autónomos descentralizados municipales de acuerdo con lo que disponga la ley que organice este registro. Los parámetros y tarifas de los servicios se fijarán por parte de los respectivos gobiernos Municipales.”

El Registro de la Propiedad forma parte del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, conforme lo dispone el artículo 29 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos publicada en el Suplemento al Registro Oficial No. 162 de 31 de marzo del 2010. El artículo 19 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos señala que., “El Registro de la Propiedad. De conformidad con la Constitución de la República, el Registro de la Propiedad será administrado conjuntamente entre las municipalidades y la Función Ejecutivo a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. Por lo tanto, el Municipio de cada cantón o Distrito Metropolitano se encargará de la estructura administrativa del registro y su coordinación con el catastro. La Dirección Nacional dictará las normas que regularán su funcionamiento a nivel nacional.”²

² GAD Municipal del Cantón Tena – Ordenanza 2012/ORDENANZA_31_REFOR_REGISTRO_PROPIEDAD.

En el Art. 13 de La Ley Orgánica Nacional de Registro de Datos Públicos, establece que de los registros de datos públicos.- Son registros: el Registro Civil, de la propiedad, Mercantil, Societario, Vehicular, de naves y aeronaves, patentes, de propiedad intelectual, registros crediticios y los que en la actualidad o en el futuro determinen la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, en el marco de lo dispuesto por la Constitución de la República y las leyes vigentes.

Por lo tanto, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, se encargará de la estructuración administrativa del registro y su coordinación con el catastro. La Dirección Nacional dictará las normas que regularán su funcionamiento a nivel nacional.

2.1.9. Ámbito, objetivos y principios generales

Art.1.- Ámbito de aplicación.- La presente Ordenanza rige y regula la organización, administración y funcionamiento del Registro de la Propiedad del Cantón Tena.

Art.2.- Objetivos.- Son objetivos de la presente Ordenanza:

- a. Regular la organización, administración y funcionamiento del Registro de la Propiedad del Cantón Tena.
- b. Promover la interrelación técnica e interconexión entre el Registro de la Propiedad y el catastro institucional.
- c. Reconocer y garantizar a los ciudadanos del Cantón, el acceso efectivo al servicio de Registro de la Propiedad.
- d. Promover la prestación del servicio público registral de calidad con eficiencia, eficacia y buen trato.
- e. Reconocer al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, como la entidad nacional rectora del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, con capacidad para emitir políticas públicas nacionales que orienten las acciones del referido Sistema y para definir los sistemas informáticos aplicables para la gestión concurrente de ésta competencia; y, al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena como administrador y gestor del Registro de la

Propiedad del Cantón Tena con capacidad para ejecutar, proveer, prestar y administrar el servicio público registral conforme los principios establecidos en la Ley y esta Ordenanza; y,

f. Establecer las tarifas por los servicios de registro.

Art.3.- Principios.- El Registro de la Propiedad del Cantón Tena, se sujetará en su gestión a los siguientes principios: accesibilidad, regularidad, calidad, eficiencia, eficacia, seguridad, rendición de cuentas y transparencia.

2.1.10. Del registro de la propiedad

Art.14.-Registro de la Propiedad.- El Registro de la Propiedad del Cantón Tena integra el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos. El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, emitirá las políticas públicas nacionales que orienten las acciones del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y definirá los sistemas informáticos aplicables para la gestión concurrente de esta competencia.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena administrará y gestionará el Registro de la Propiedad y tendrá capacidad para ejecutar, proveer, prestar y administrar el servicio público registral conforme los principios establecidos en la ley y esta Ordenanza.

Art.15.-Naturaleza jurídica del Registro de la Propiedad.- El Registro de la Propiedad es una dependencia municipal, con autonomía registral, organizada administrativamente por las disposiciones de esta Ordenanza y sujeta al control y auditoría de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en lo relativo exclusivamente a la aplicación de las políticas para la interconexión e interoperabilidad de bases de datos y de información pública.

Art.16.-Autonomía registral.- El ejercicio de la autonomía registral implica la no sujeción de la actividad de registro de datos sobre la propiedad al poder político sino a la ley, así como también el reconocimiento de la necesaria coordinación en materia

regstral de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.

La autonomía registral no exime de responsabilidad por las acciones u omisiones de la Registradora o Registrador de la Propiedad y los servidores del Registro por los excesos cometidos en ejercicio de sus funciones.

Art.17.-Organización administrativa del Registro de la Propiedad.- El Registro de la Propiedad del Cantón Tena se organizará administrativamente por las disposiciones de esta Ordenanza.

El Registro de la Propiedad del Cantón Tena, estará integrado por la Registradora o Registrador de la Propiedad, como máxima autoridad administrativa, representante legal y judicial del mismo; y las unidades en función de las necesidades, competencias y responsabilidades establecidas en el manual orgánico estructural y funcional que dicte el órgano administrativo municipal competente, el mismo que será puesto en conocimiento del Concejo.

Art.18.-Registro de la información de la propiedad.- El registro de las transacciones sobre la propiedad del cantón se llevará de modo digitalizado, con soporte físico y bajo el sistema de información cronológica, personal y real.

Los folios cronológicos, personales y reales que la Registradora o Registrador de la Propiedad están obligados a llevar, se administrarán en la forma señalada en las disposiciones de los artículos 16, 17 y 18 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.

Art.19.-De la Registradora o Registrador de la Propiedad.- La Registradora o Registrador de la Propiedad del Cantón Tena, será responsable de la administración y gestión del Registro de la Propiedad, elegido mediante concurso público de méritos y oposición organizado y ejecutado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, en base a la normativa administrativa de selección de personal del GAD-MT

Art.21.-Período de funciones.- La Registradora o Registrador de la Propiedad durará en sus funciones cuatro (4) años y podrá ser reelegida o reelegido por una sola vez, previo concurso de méritos y oposición organizado y ejecutado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena.

La Registradora o Registrador de la Propiedad saliente ejercerán sus funciones hasta ser legalmente reemplazado.

Art.24.-Destitución.- La Registradora o Registrador de la Propiedad podrá ser destituido de sus funciones por la Alcaldesa o Alcalde, por incumplimiento de sus funciones registrales debidamente comprobadas, al igual que en los casos en los que impida o dificulte la conformación y funcionamiento del Registro de la Propiedad, de conformidad con la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, a través de sumario administrativo conforme la Ley Orgánica del Servicio Público.

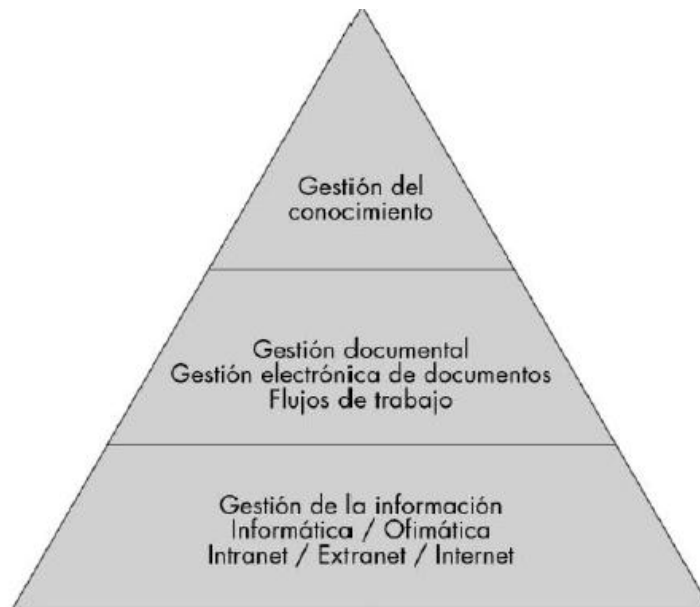
2.2. Fundamentación Teórica

2.2.1. Gestión documental

“Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”. (Russo, 2009,p.10)

GRÁFICO N° 4

Información y documentación de una organización



Fuente: Roberge, Michel. *Lo esencial de la gestión documental: sistemas integrales de gestión de los documentos analógicos y de los documentos electrónicos.*

2.2.2. Ventaja principal de los sistemas de gestión

“La principal ventaja que aportan los sistemas de gestión electrónicos frente a los métodos manuales, es básicamente el ahorro de tiempo y recursos. Las labores implicadas en la gestión de un documento son a grosso modo las siguientes: clasificación, registro, distribución, generación de copias, archivado y consulta”.

Aplicando este sistema electrónico y de tecnología avanzada se podrá disminuir el tiempo de búsqueda así como también un mayor control y adecuación de los archivos que se reguardan en la institución. (Golive, 2015)

2.2.3. La gestión documental en las organizaciones

La gestión de la documentación y de la información de una organización tiene que ir orientada a las personas que la utilizarán, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa. Dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías:

Ambiental.- Son las fuentes de información que se utilizan. Es el material que forma el conjunto de los documentos de la empresa, normalmente en el centro de documentación o biblioteca. Aporta información externa

Interna.- es la documentación operativa (ofertas, facturas, recibos, etc.). Aporta información interna

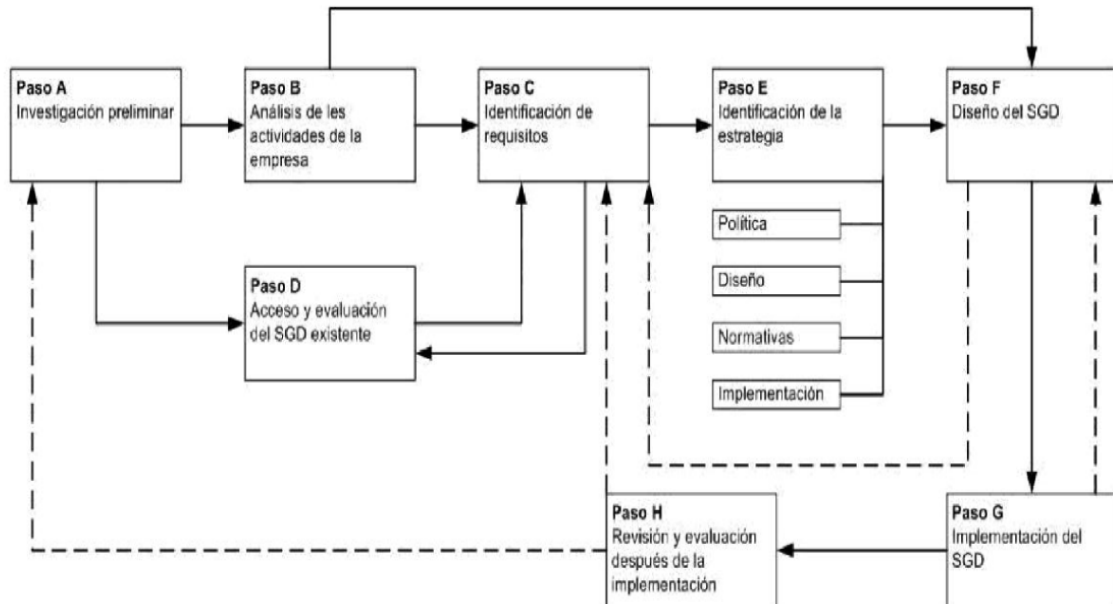
Corporativa.- Es la información que la empresa comunica al exterior, por ejemplo encontramos: folletos, presentaciones corporativas, catálogos, memorias públicas, la web, etc. (Russo, 2009)

2.2.4. Ventajas de implementar un sistema de gestión documental

- ✓ Reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel
- ✓ Reduce el coste del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos
- ✓ Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso
- ✓ Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización
- ✓ Reduce costes de operaciones
- ✓ Agiliza los procesos de trabajo y así mejora la productividad
- ✓ Acelera el flujo de información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes
- ✓ Asegura la óptima utilización de los recursos y el espacio físico
- ✓ Reduce costes de mantenimiento y apoyo
- ✓ Ofrece apoyo en la toma de decisiones
- ✓ Documenta las actualizaciones de la empresa
- ✓ Ofrece apoyo ante acciones legales
- ✓ Asegura su preservación histórica (Russo, 2009)

GRÁFICO N° 5

Diagrama de los pasos que se seguirán en el diseño de la implementación de un SGD



Fuente: DIRKS: a strategic approach to managing business information. Part 1. The DIRKS methodology: a users guide. National Archives of Australia

2.2.5. Aspectos y pautas que deben tenerse en cuenta

Para implementar un sistema de gestión documental en una organización tenemos que mirar la documentación en todos sus estados, formatos y complejidad, eso quiere decir:

- ◆ Documentos papel
- ◆ Documentos papel que pasan a ser electrónicos
- ◆ Documentos nacidos electrónicos
- ◆ Documentos electrónicos que pasan a papel
- ◆ Datos de una base de datos

El enfoque del SGD tiene que basarse en el modelo de negocio de la organización y la incorporación de la documentación al nuevo sistema que tiene que planearse desde su origen (papel electrónico) independientemente de su durabilidad (tiempo de vida).

En definitiva, ¿qué tenemos que pedirle a la herramienta de SGD?, ¿cómo tiene que ser la herramienta de SGD?

- ✓ Escalable
- ✓ Integrable con otros sistemas (web, fax, correo electrónico, otras bases de datos, etc.)
- ✓ Con capacidad para almacenar documentos masivamente
- ✓ De fácil acceso para cualquier usuario
- ✓ De rápida recuperación de la documentación
- ✓ Con sistema de importación masiva de documentos
- ✓ Con herramientas de diseño de documentos
- ✓ Que pueda controlar, gestionar, distribuir y comparar las versiones de los documentos
- ✓ Que permita categorizar la documentación
- ✓ Que se puedan hacer enlaces con otros documentos
- ✓ Que se pueda hacer anotaciones en los documentos
- ✓ Integrable con reconocimiento óptico de caracteres (ROC)
- ✓ Que opere con cualquier formato de archivo (texto, imagen, sonido, etc.)
- ✓ Que permita duplicar documentos entre servidores situados en diferentes lugares geográficos
- ✓ Que disponga de un sistema de avisos y alertas vía correo electrónico
- ✓ Que tenga buscador básico y avanzado
- ✓ Que controle los permisos de acceso de los usuarios del sistema
- ✓ De acceso simultáneo a varios usuarios a la vez
- ✓ Con recuperación instantánea de la documentación localizada
- ✓ Que incluya índice de contenidos de cada documento
- ✓ De fácil publicación de la documentación en canales externos (por ej., en la web)
- ✓ Que apoye las tareas de los usuarios y administradores del sistema
- ✓ Que garantice la seguridad de los datos que se conservan. (Russo, 2009)

2.2.6. Consideraciones para establecer un sistema de archivo

Establecer un sistema de archivo no es algo que puede hacer a la ligera. La encomienda de establecer y manejar el sistema de archivo debe recaer en personas con la preparación y los conocimientos necesarios para una responsabilidad tan importante. Las grandes instituciones deben reclutar un administrador de documentos. Las instituciones que comienzan en menor escala deben seleccionar personal de oficina con conocimientos en administración de documentos como requisito básico. (Correa & Díaz Colón, 2010)

2.2.7. El archivo en forma electrónico

Son aquellos que emplean un soporte digital y no posee una ubicación material. Hoy en día existen muchas clases de electrónicos digitales, y para su adecuada utilización se deben seguir las instrucciones dadas por los fabricantes, teniendo especial cuidado para que la información contenida en ellos esté libre de virus informáticos y se realicen de forma correcta las copias de seguridad. (Guerrero Logroño, 2013)

2.2.8. Características generales de los sistemas electrónico y manual

En las instituciones grandes y en las pequeñas todavía coexisten el sistema de archivo manual y el sistema electrónico, ya que algunos procesos se llevan a cabo en forma manual y otros, electrónicamente. Además en las oficinas con archivos electrónicos hay algunos documentos que se conservan en papel por cuestiones legales o para garantizar la conservación de documentos de valor histórico. (Correa & Díaz Colón, 2010)

2.2.9. Factores de un sistema eficaz

Un sistema eficaz de administración de documentos es aquel que puede proveer la información necesaria a la persona indicada en el momento preciso y al menor costo posible. Los costos del sistema incluyen el espacio, los materiales y el personal de oficina y administrativo necesarios para el manejo, la creación y la conservación de la información y para convertir esa información en acción. Se estima que sobre el 80 por ciento del costo total del sistema de administración de documentos corresponde al personal de oficina y gerencial. Un indicador de la eficacia del sistema de archivo es la

tasa de exactitud al localizar los documentos en un tiempo razonable. La tasa de exactitud se define como el porcentaje de los documentos localizados del total de los documentos solicitados. (Correa & Díaz Colón, 2010)

2.2.10. Características de un sistema eficaz para la administración de documentos

Para lograr un sistema eficaz de administración de documentos, es necesario controlar todo el proceso de creación y manejo de estos, así como establecer normas y procedimientos precisos.

Una de las medidas que se siguen para controlar los costos del sistema es crear sólo los documentos necesarios y conservarlos únicamente durante el tiempo que son de utilidad. La creación y conservación de documentos que carecen de valor para la empresa y la duplicación innecesaria de documentos resultan en pérdida de tiempo y esfuerzo y se hace más difícil su localización cuando se necesitan. También se pierde dinero porque hay que emplear más equipo y materiales para su creación y más espacio para su conservación. (Correa & Díaz Colón, 2010)

TABLA N° 1

Fundamentos generales de la administración de documentos

Sistemas de archivo Electrónico y Manual		
Similitudes entre ambos sistemas	Diferencias	
	Electrónico	Manual
Básicamente, se siguen los mismos principios y la manera en que se organizan los documentos es similar.	La información se conserva en forma digital y se accede por medio de la computadora. La estructura física de la información es invisible.	La información se mantiene en medios tangibles como el papel.
Su objetivo es mantener la información protegida y organizada para que se pueda localizar tan pronto se necesite	Se considera que en los documentos en formatos electrónicos es más fácil alterar su contenido y perder la información. Se facilita la localización y manejo de los documentos y de los datos.	Se considera que hay mayor garantía de mantener la integridad de los documentos. Localizar la información requiere más tiempo y esfuerzo.
Ambos requieren una inversión en equipo, espacio, materiales y en personal bien calificado.	Componentes necesarios: la computadora, el sistema operativo, los programas de aplicaciones, los medios digitales y el escáner, entre otros.	Requiere materiales como guías, carpetas y membretes para crear los expedientes, y gabinetes de archivo para colocarlos.
Se crean expedientes para clasificar los documentos que se reciben y los que se producen internamente. Los expedientes se identifican con el nombre de un individuo, institución, asunto, zona geográfica o número.	Los documentos se archivan en carpetas electrónicas o virtuales y se conservan en formatos digitales. Requieren de un escáner para digitalizar los documentos que se reciben en forma tangible para archivarlos en algún formato electrónico.	Los documentos se mantienen en carpetas tangibles que se archivan vertical o lateral.
Los sistemas se organizan por archivos para agrupar los expedientes de una misma naturaleza.	Los archivos que se crean se visualizan como carpetas que a su vez se subdividen por temas en otras carpetas virtuales	Los archivos se dividen por secciones por medio de guías que se rotulan con letras, números o temas.

Similitudes entre ambos sistemas	Diferencias	
	Electrónico	Manual
Requieren bases de datos que provean información de referencia de mucha utilidad y que den apoyo al sistema	Utiliza base de datos electrónicas para manejar la información que sirve de índice y de apoyo al sistema. Se recomienda combinar con base de datos manuales alternas para situaciones de emergencia.	Utiliza tarjeteros para organizar las bases de datos que den apoyo al sistema. Se complementa con bases de datos electrónicas para facilitar el manejo de datos.
Representa costos para las instituciones. Los costos incluyen el personal, el espacio, el equipo y los materiales.	Componentes necesarios: la computadora, el sistema operativo, los programas de aplicaciones, los medios digitales y el escáner, entre otros.	Es más costoso, ya que requiere más tiempo para su manejo y más espacio para los gabinetes de archivo y para trabajar en ellos.

Fuente : Administración de Documentos, Correa Carmen & Díaz- Colón Abigail - 2010

Mejorado por : Lucy Maribel Padilla Zumba

2.2.11. Consideración para la selección del equipo, los materiales y la tecnología

- Tendencias en la administración de documentos
- Tecnología existente, y los nuevos sistemas y procedimientos
- Volumen, tipo y tamaño de los documentos
- Las categorías de los documentos y la protección que requieren
- Frecuencia con que se consultarán los documentos
- Costos y calidad del equipo, de los materiales y de la tecnología
- Apariencia, diseño y durabilidad del equipo y de los materiales
- Capacidad y características de los sistemas y del equipo que proporcionen ahorro en espacio y en tiempo de los empleados y reducción de los costos
- Facilidad que provea el sistema y el equipo para archivar, localizar y enviar los documentos y para consultarlos
- Decoración y tipo de diseño, modular o convencional, de la oficina
- Capacidad para la expansión
- Necesidades presentes y proyecciones futuras para la institución. (Correa & Díaz Colón, 2010)

2.2.12. Un sistema de administración de base de datos (DBMS, por sus siglas en inglés)

Es un conjunto de programas que maneja la estructura de la base de datos y controla el acceso a los datos guardados en ella. En cierto sentido, una base de datos se asemeja a un muy bien organizado gabinete electrónico de archivos en el que un poderoso software, conocido como sistema de administración de base de datos, ayuda a manejar el contenido del gabinete. El DBMS sirve como intermediario entre el usuario y la base de datos. La estructura misma de la base de datos está guardada como un conjunto de archivos y la única forma de tener acceso a los datos de estos archivos es a través del DBMS. (Coronel, Morris , & Rob, 2011)

2.2.13. Sistema de información

Es un conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos, interrelacionados dinámicamente, y organizados en torno al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización empresarial para la gestión y la correcta adopción de decisiones.

Los elementos o componentes fundamentales que constituyen un Sistema de Información empresarial actual:

- ✓ **La información**, es decir todo lo capturado, almacenado, procesado y distribuido por el sistema.
- ✓ **Las personas**, quienes introducen y utilizan la información del sistema.
- ✓ **Los equipos de tratamiento de la información e interacción con los usuarios**, hardware, software y redes de comunicación.
- ✓ **Las normas y/o técnicas de trabajo**, métodos utilizados por las personas y las tecnologías para desarrollar sus actividades.

Por otro lado, un sistema de información será **eficaz** si facilita la información necesaria para la organización y lo hace en el momento oportuno, y será **eficiente** si lo realiza con los menores recursos tecnológicos, humanos, temporales y económicos posibles. (Heredero, López Hermoso Agius, Romo Romero, & Medina Salgado, 2011)

2.2.14. Sistema informático

Un sistema informático es un conjunto de partes que funcionan relacionándose entre sí para conseguir un objetivo preciso

Las partes de un sistema informático son:

- **Hardware:** formado por los dispositivos electrónicos y mecánicos que realizan los cálculos y realizan la información.
- **Software:** se trata de las aplicaciones y los datos que explotan los recursos hardware.
- **Personal:** está compuesto tanto por los usuarios que interactúan con los equipos, como por ellos que desarrollan el software para que esa interacción sea posible.
- **Documentación:** es el conjunto de manuales, formularios o cualquier soporte que dé instrucciones sobre el uso del sistema informático. (Gallegos Cano, 2014)

2.2.15. Mantenimiento del archivo informático

El surgimiento de los documentos electrónicos no supone simplemente la aparición de un nuevo soporte en el que registra la información. Evidentemente, la humanidad ha utilizado hasta la actualidad diversos soportes para la escritura (tablillas de arcilla, pergaminos, etc.) pero hasta ahora el empleo de un soporte u otro no influía en el proceso de creación del documento. Con la generalización de los documentos electrónicos se han vuelto necesarios nuevos planteamientos para afrontar la gestión de los archivos. (Mondelo Alexandre & Fernández Inmaculada, 2014)

2.2.16. Métodos

Cuando se trata de mantener un archivo informático hay que tener en cuenta que la información de los documentos no está ligada al soporte en el que se encuentran, por lo que hay que abordar su conservación desde una doble percepción: la conservación del soporte físico en el que se registra la información y la conservación de los contenidos. (Mondelo Alexandre & Fernández Inmaculada, 2014)

2.2.17. Unidades de conservación

En el caso de la documentación electrónica lo más importante es la conservación de la información, aunque al estar registrada en un soporte físico también se deben buscar medidas necesarias para garantizar su conservación.

Los soportes físicos que se utilizan como **unidades de conservación** de los documentos se pueden clasificar en:

- ◆ **Soporte magnético como discos duros:** se caracteriza por su bajo costo, su sensibilidad a los campos magnéticos (lo que puede provocar una pérdida de la información que contiene) y por la facilidad con la que se puede modificar su contenido.
- ◆ **Soportes ópticos como los CD o DVD:** resultan más estables que los soportes magnéticos (no es tan fácil que se pierda la información y el contenido es difícil de alterar en la mayoría de los casos) aunque no permiten almacenar tanta información.
- ◆ **Otros soportes como la memoria USB:** proporcionan una mayor estabilidad que los soportes magnéticos y permiten almacenar grandes cantidades de información. (Mondelo Alexandre & Fernández Inmaculada, 2014)

2.2.18. Planificación de un archivo de gestión de documentos

Para una correcta planificación del archivo en una empresa, es imprescindible ser conscientes de la importancia y beneficios potenciales de llevar a cabo este proceso. En la empresa contemporánea y en la administración pública moderna, el volumen de información que se maneja es cada día mayor, puesto que se generan miles de millones de documentos en todo el mundo que deben ser almacenados alcanzando un equilibrio entre facilidad de acceso a los mismos, el control de los costos y la seguridad de la información. Un buen sistema de archivo es una ventaja competitiva y una fuente de productividad.

Cualquier organización, con independencia de su tamaño, tiene que establecer un enfoque de gestión documental coherente con su realidad y necesidades.

Los sistemas de archivo no viven de forma independiente al resto de la organización, ni de espaldas al mundo, puesto que en ellos tienen reflejo de las políticas corporativas, jerarquías, normas y procedimientos que regulan el uso y explotación de la información. (Mondelo Alexandre & Fernández Inmaculada, 2014)

2.2.19. La importancia de un sistema informático

Un sistema de información adecuado además ofrece una importante y notable satisfacción en los usuarios que lo operan, debido a su facilidad de uso y su acceso constante, que puede resultar en que los empleados logren alcanzar los objetivos planteados por la compañía.

Por todo ello, es importante destacar que la implementación de un sistema de información implica un cambio organizativo, ya que no sólo afecta a la administración de la empresa, sino también a sus empleados y habilidades, con el fin de crear una plataforma acorde a las responsabilidades que se deben tener frente a este tipo de sistema. (⊕ Informática Hoy, 2015)

2.2.20. Componentes de un sistema informático

Personas en los dos extremos de la cadena de procesamiento físico de la información: en la realización de los hechos que generan los datos primarios y su captación y adquisición y en la consulta y utilización de ellos. Por supuesto también intervienen en ciertas acciones de operación del sistema.

- ✓ Equipos de procesamiento de información, fundamentalmente computadoras.
- ✓ Equipos de apoyo a las transmisiones (HUB, gateways), equipos de apoyo y de seguridad (back-ups, acondicionadores de aire, deshumidificadores, entre otros)
- ✓ Programas de computadoras, sistemas operativos, programas de servicio de comunicaciones, y sobre todo, programas de aplicación)
- ✓ Información técnica de apoyo al sistema: manuales técnicos sobre el trabajo de las computadoras y los equipos de apoyo, manuales técnicos sobre los sistemas operativos y programas generales.

- ✓ Manuales de usuario para orientar a los usuarios-operadores sobre su trabajo con el sistema de información. Incluyen la definición de los procedimientos manuales que deben realizar los usuarios-operadores, la descripción de los formularios para captar la información primaria, la descripción de los reportes de salida y la descripción de las acciones interactivas con el sistema informático: captación de la información, operación del mismo, acciones ante errores y situaciones anormales, seguridad y protección de los recursos informativos y consulta de información de resultados.
- ✓ Informaciones variado tipo, soportados sobre formularios de papel, CDs, DVDs, reportes de papel de impresora, bases de datos en línea almacenadas en discos duros. (Ecured, 2015)

2.2.21. Criterios de organización

Las empresas poseen una serie de pautas o criterios que les permiten optimizar sus recursos, consiguiendo por tanto un aumento del rendimiento de los trabajadores; entre algunos factores de éstos tenemos:

- a. El tiempo.-** Administrar y gestionar correctamente el tiempo es una de las tareas más importantes a tener en cuenta por el profesional, para ello, se podrá tener en cuenta alguno de los siguientes consejos:
 - Se deberá evitar los denominados “tiempos muertos” que son aquellos que se pierden en buscar algo que no está debidamente colocado.
 - Será necesario establecer distintas prioridades a las tareas a realizar (prioridad alta o urgente, normal o baja).
 - La agenda. Representa uno de los recursos más importantes del profesional de secretariado: una correcta distribución de tareas y su superior o de la empresa.
- b. El orden.-** El despacho, el mobiliario, los equipos informáticos y todos los accesorios que complementan el lugar de trabajo deberán estar perfectamente distribuidos y ordenados pero no de cualquier forma o de aquella que resulte más atractiva, sino de la manera funcional y práctica.
- c. El archivo.-** Existen diversos criterios o técnicas de clasificación del archivo que todo profesional del secretariado deberá conocer.

d. La distribución del espacio de trabajo.- Un espacio de trabajo bien distribuido, con un entorno agradable, buena iluminación, elementos funcionales y ergonómicos, hacen disminuir la fatiga y por lo tanto, hacen aumentar el rendimiento del trabajador, conviene tener presente este punto a la hora de organizar y planificar el trabajo. (Morrucco, 2009)

2.2.22. Los procesos en contacto con el cliente externo

Los procesos en contacto con el cliente externo son el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo la actividad de atención al cliente. Estas etapas se pueden resumir en analizar la organización de la empresa para mejorar el contacto en el cliente externo, medir la calidad de la atención al cliente y analizar cómo éste la percibe, medir el grado de satisfacción del cliente, identificar las necesidades del cliente externo y asignar responsabilidades a cada trabajador. (Fernández Verde & Fernández Rico, 2010)

TABLA N° 2

Rasgos característicos de los tipos de cliente y consejos para facilitar el trato

El cliente impulsivo	
<ul style="list-style-type: none"> • Es impaciente. • Cambia rápidamente de opinión. • Suele marcharse sin comprar. 	Tratamiento <ul style="list-style-type: none"> • Actuar con rapidez. • Usar frases breves y concisas. • Hablar de una manera firme.
El cliente indeciso	
<ul style="list-style-type: none"> • Es un cliente inseguro. • Pide opiniones. • Intenta aplazar la compra para reflexionar. • Le cuesta decidirse. 	Tratamiento <ul style="list-style-type: none"> • Adoptar sus puntos de vista • Inspirarle confianza • Animarle a que plantee sus necesidades • Guiarle hacia los productos
El cliente desconflado	
<ul style="list-style-type: none"> • No reflexiona. • Intenta dominar al interlocutor. • Rechaza todos los argumentos y duda de todo. • Pone trabas a todo. 	Tratamiento <ul style="list-style-type: none"> • Nunca discutir con el cliente. • No contradecirle. • Darle la razón aunque no la tenga. • Conservar la calma.
El cliente grosero	
<ul style="list-style-type: none"> • Discute siempre y con mucha facilidad. • Es agresivo y ofensivo. • Siempre está de mal humor. 	Tratamiento <ul style="list-style-type: none"> • Ser cortés siempre, en todo momento. • Evitar su grosería. • Argumentar sin hacer caso de su mal humor.
El cliente hablador	
<ul style="list-style-type: none"> • Siempre sonriente y hablador. • Siempre necesita que se le atienda. • Suele ser muy pesado. 	Tratamiento <ul style="list-style-type: none"> • Siempre ser amables. • No seguir sus bromas. • Tener la iniciativa.
El cliente sabelotodo	
<ul style="list-style-type: none"> • Continúa actitud de superioridad. • Exige mucha atención. • Cree que lo sabe todo y es muy exigente. • Encuentra defectos siempre. 	Tratamiento <ul style="list-style-type: none"> • Nunca discutir con este tipo de cliente. • Adoptar una actitud atenta. • Ser discreto en explicarle que se ha equivocado.

Fuente : Comunicación Empresarial y Atención al Cliente – Fernández Verde Dolores & Fernández Rico Elena – 2010

2.2.23. El archivo

Es 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.

Los archivos están formados por los documentos que se generan tanto en la vida pública como en la privada de las instituciones y de los individuos. En cualquier organización o empresa se están produciendo constantemente documentos con cada una de las

actividades que se realizan, que deben ser clasificado y ordenados para que puedan ser fácilmente localizados cuando se necesiten.

El proceso de archivar es un aspecto importante para cualquier empresa o institución, puesto que se debe tener cuidado con los documentos que se trabaja en la empresa, ya que es la vida administrativa de la misma. Por eso hay que buscar la manera más adecuada de archivar la documentación. (Guerrero Logroño, 2013)

2.2.24. Conservación de documentos

“Toda empresa necesitan conservar sus documentos, algunos de ellos se hacen por motivo puramente prácticos, mientras que otros se hacen por motivos legales. No obstante, la conservación obligatoria de determinados documentos no supone que pasado el tiempo estipulado se pueda destruirlos, ya en muchos casos éstos se mantienen pero en otros archivos distintos”.

Es importante guardar la documentación de manera segura, debemos considerar que todo documento o archivo debe tener su custodia y conservación para evitar deterioro, pérdida, o mal manejo de un determinado archivo, el cuidado y conservación son vitales. (Morrucco, 2009)

2.2.25. Tipos de archivos

“En función de donde se encuentren los archivos:

- **Archivo Centralizado.-** La empresa opta por guardar todos sus documentos en un mismo archivo con una ordenación determinada.
- **Archivo Descentralizado.-** La empresa opta por guardar sus documentos en distintos lugares, pudiéndose, por tanto, usar distintos sistemas de ordenación en cada lugar.

En función del uso que se le dé:

- **Archivo Activo.-** Aquel cuya consulta se efectúa de manera frecuente, posteriormente, aquellos archivos cuya frecuencia de consulta vaya siendo menor, irán pasando al archivo semiactivo.
- **Archivo Semiactivo.-** Aquel que contiene dos tipos de documentos; por un lado aquéllos cuya consulta es menor frecuente que el caso anterior, por otra cuya consulta se realiza de manera esporádica.
- **Archivo Inactivo.-** Es el que contiene documentos que no se consultan, o si se hacen, es de manera muy esporádica, en este tipo de archivo podemos encontrar, las escrituras de constitución de la empresa, archivos documentales o históricos que representan un valor simbólico para la empresa.

En función de lo que pretende alcanzar:

- **Archivo Horizontal.-** Se denomina así porque los documentos se colocan de forma horizontal, uno sobre otro, como por ejemplo las carpetas clasificadoras.
- **Archivo Vertical.-** Se denomina así porque los documentos se colocan de forma vertical, uno detrás del otro, los cajones de carpetas colgantes.
- **Archivo Lateral.-** Se denomina así porque los documentos se colocan de manera lateral, es decir, igual que se colocan los libros en una estantería. Permitiendo ver los títulos de todos ellos, sin necesidad de moverlos.

En función de la privacidad:

- **Archivos Personales.-** Archivos de acceso restringido a una única persona, por tanto, deberá poseer las medidas de seguridad oportunas, cierre de seguridad que preserve el contenido del archivo.
- **Archivos Departamentales.-** Archivos de acceso restringido al departamento o sección en el que se encuentra.
- **Archivos Generales.-** Archivos de acceso general al personal de la empresa, lo cual no significa que uno se deba establecer un control sobre el mismo”.

El tipo de archivo que se vaya a utilizar dependerá a las necesidades de la institución, al igual que la magnitud de los documentos, es importante tomar en cuenta, las características, tamaño, lugar, entre otros aspectos para seleccionar el archivo más adecuado y acorde a los documentos que maneje la entidad. (Morrueco, 2009)

2.2.26. Características que debe reunir un archivo

La clasificación deberá ser accesible, para ello, deberá seguirse un plan o método de clasificación determinado.

1. El uso del archivo deberá ser fácil para que cualquier persona pueda encontrar aquello que desee.
 2. En archivos grandes se hace necesario disponer del personal adecuado para su mantenimiento.
 3. Se deberá contar con unas normas internas de consulta, extracción y reemplazamiento de documentos del archivo.
 4. La eliminación de los archivos se realizará de manera eficaz.
 5. El diseño del archivo dependerá ser eficaz al menor coste posible.
 6. Se deberá disponer de los medios adecuados, seleccionar el material necesario que permita proteger los documentos y un correcto mantenimiento del archivo.
- (Morrueco, 2009)

2.2.27. Administración recursos humanos

“La administración de recursos humanos (RH) es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como: la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variedades importantes”.

Toda institución requiere del factor importante que es el recurso humano, debido a que juegan un papel primordial ya que de ellos dependen las maquinas por más tecnología avanzada que tengan, de igual manera se requiere la toma de decisiones para poder

encaminar a la empresa o institución hacia la cima del éxito y desarrollo. (Chiavenato, 2009)

2.2.28. Estrategia organizacional

“La estrategia organizacional se refiere al comportamiento global de la empresa en cuanto a su entorno”. La estrategia que tome la institución para cumplir sus objetivos, misión y visión a cabalidad, será la herramienta clave para encaminarse hacia el desarrollo y bienestar de la sociedad que depende de esta entidad. (Chiavenato, 2009)

2.3. Hipótesis

La propuesta de elaboración de un sistema de gestión documental remediará el problema en la ejecución de todos los trámites solicitados por los usuarios externos., además del registro y archivo de los usuarios internos del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena.

2.4. Variables

2.4.1 Variable Independiente

Sistema de Gestión Documental

2.4.2 Variable Dependiente

Problema en la ejecución de los trámites solicitados por los usuarios externos., y el archivo del R.P.M.C.T

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación de estudio se la hizo de manera cualitativa y cuantitativa.

Cualitativa.- Se basó en el proceso que se realiza, además de ser inductiva, exploratoria y descriptiva, permite el enfrentamiento directo entre el sujeto y objeto de estudio, de igual manera permitió recolectar la información de primera mano en datos concretos y particulares de una realidad. Esta investigación ejecutó una recolección de los discursos completos de los sujetos para luego dar una definición más concreta; buscó estrategias para validar su información, no se basó en representaciones numéricas.

Cuantitativa.- Es aquella que recogió y analizó los datos cuantitativos de las variables, así como también lo asoció y relacionó, además logró realizar la comprobación de la hipótesis, con la realización de encuestas de las cuales se obtuvo resultados estadísticos y numéricos, logrando así constatar de manera certera la verdadera situación del problema.

3.2. Tipos de investigación

- ◆ **De Campo:** Este tipo de investigación se apoyó en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En ésta se obtuvo la información directamente en la realidad en que se encuentra, por lo tanto, implica observación, ya que se realizó en el lugar específico de los hechos, verificando así la realidad palpable de los inconvenientes que se suscitan para manejar correctamente el archivo y de igual manera en cómo los usuarios se sienten con el servicio que brinda el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena.
- ◆ **Histórica:** Es orientada al estudio del pasado. Su principal fuente de información es el documento. se puede aplicar el tipo de investigación histórico, ya que se realizó un estudio de la manera en cómo se ha venido llevando el archivo en tiempos anteriores si ha existido o no algún cambio hasta la actualidad y cuál fue el nivel de actualización que falta en cuanto al archivo.

◆ **Bibliográfica-Documental:** Este tipo de investigación es la que se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación; están la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, entre otros. Es de suma importancia ya que se logró enfocarse en el tema y por ende permitió extender y profundizar nuestra investigación, permitiendo así conseguir teorías diferentes que ayudaron a encaminar nuestro criterio con el de diferentes autores y poder conseguir una conclusión determinada de nuestro tema.

3.3. Población y muestra

La población establecida se encuentra formada por quienes integran el Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tena, debidamente ya establecidos, es por eso que se realizó la propuesta de elaboración de un sistema de gestión documental en el archivo de los trámites del Registro de la Propiedad, ya que se ha tomado en consideración las necesidades que éstos tienen en cuanto al inconveniente de llevar adecuadamente los archivos, información contribuida por la institución mencionada.

A continuación se detalla el universo de estudio con el que se trabajó, el cual está conformado por los empleados y usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena.

Tabla N° 3

Población

POBLACIÓN	FRECUENCIA
Registradora de la Propiedad (Entrevista)	1
ENCUESTAS	
Empleados	7
Usuarios	327
TOTAL	334

Elaborado por: Lucy Maribel Padilla Zumba

3.3.1. Muestra

Para lograr calcular el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente formula, la misma que hace referencia a los usuarios mensuales del Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena.

$$N = \frac{m}{e^2 (m-1) + 1}$$

n = Tamaño de la muestra

m = tamaño de la población

e = error máximo admisible

$$n = \frac{1800}{(0.05)^2 (1800-1)+1}$$

$$n = \frac{1800}{(0.0025) (1799)+1}$$

$$n = \frac{1800}{4.4975+1}$$

$$n = \frac{1800}{5.4975}$$

$$n = 327.42$$

$$n = 327$$

Las encuestas deberán ser realizadas a **327 usuarios**.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

✓ **Métodos.-** En esta investigación se trabajó con el **método inductivo**; consiste en partir con lo que es la tabulación de las encuestas realizadas a los usuarios del Registro de la Propiedad del Cantón Tena, llegando a concluir con la obtención de los resultados de la situación problemática.

También se recurrió al método empírico de **recolección de información y observación**, mediante este procedimiento se pudo constatar de manera adecuada la recolección de información necesaria en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena, para poder confirmar nuestra hipótesis y así lograr nuestro objetivo previsto.

✓ **Técnicas.-** En este proceso de investigación se utilizó como técnica, las encuestas que se realizaron tanto a los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena, así como también a los usuarios que acuden a la misma, el cual nos permitió recalcar la situación en la que se encuentra la institución y por lo mismo nos permitió continuar con el desarrollo de la propuesta.

✓ **Instrumentos.-**El principal instrumento a utilizar para la indagación fue un cuestionario que se diseñó exclusivamente para verificar el motivo por el cual se emprendió ésta investigación y lo que se esperaba conseguir al concluir con este trabajo, además de beneficiar a la institución con los resultados que se obtuvieron.

Además se elaboró guías con las cuales se pudo entrevistar a las personas que laboran en la institución y de ésta manera se logró conocer a fondo las necesidades e inconvenientes que surgen dentro de la institución.

3.5. Resultados

ENTREVISTA REALIZADA A LA REGISTRADORA ENCARGADA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN TENA

1. ¿Considera usted factible crear un sistema de gestión documental en el archivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena?

Si porque estriaríamos aplicando la eficiencia y eficacia de igual manera cumpliríamos con emplear alternativas de mejoramiento para servir al usuario y a la ciudadanía en general como ellos se merecen.

2. ¿Con la creación de este sistema de archivo cree usted que ayudaría a su personal en un mejor desempeño de actividades y un mayor control de los documentos?

A mi parecer sería de gran ayuda y mejor manejo para que toda información fluya desde el archivo, y así se logra un mayor control de la documentación misma.

3. ¿El personal a su cargo trabaja con las medidas de seguridad necesarias para la manipulación de los archivos?

En cuanto a la seguridad debo manifestar que el personal que labora en archivo no tiene el implemento necesario para la manipulación de protocolos, ni la seguridad necesaria desde hace mucho tiempo, es lo me han sabido manifestar.

4. ¿Las personas encargadas del archivo son capacitadas adecuadamente en su área?

En cuanto a la capacitación, lo que puedo opinar es poco ya que me encuentro en funciones desde el 01 de octubre de 2015. De lo que han manifestado el personal de archivo y los demás empleados es que nunca han recibido ninguna capacitación específica y enfocada en el área de archivo.

5. ¿Está usted de acuerdo con la posibilidad de incrementar o actualizar recursos tecnológicos para los archivos que lleva la institución? ¿Por qué?

Por supuesto que estoy de acuerdo porque cada vez la tecnología está avanzando e innovando y debemos como institución preocuparnos por estar al nivel de la actualización tecnológica.

ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN TENA.

Pregunta N° 1

¿Qué tiempo labora usted en esta Institución?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 3 años	1	14
De 3 a 6 años	4	57
De 6 a 10 años	2	29
TOTAL	7	100

Tabla N° 4. Tiempo d trabajo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

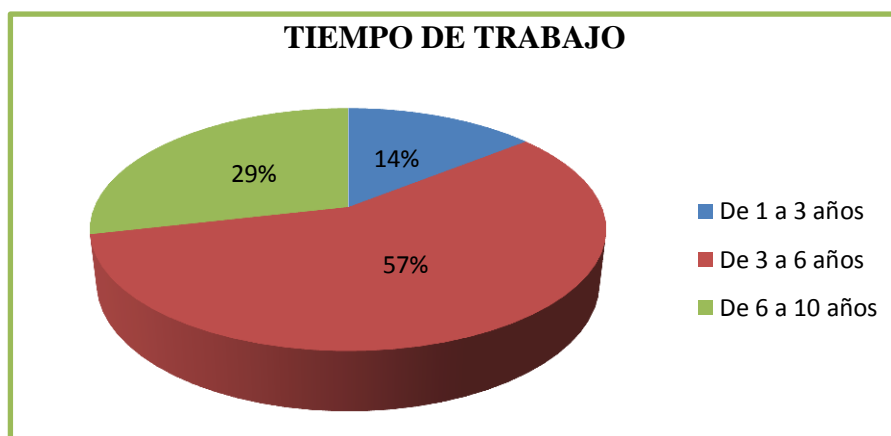


Gráfico N° 6 Tiempo de trabajo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

ANÁLISIS

En el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena podemos observar que el personal que se encuentra en esta institución, un 14% labora de 1 a 3 años consecutivos, mientras que un 57% mencionó que trabaja hace aproximadamente de 3 a 6 años, y por último el 29% lo ha hecho entre los 6 a 10 años.

INTERPRETACIÓN

Con esto podemos mencionar que en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena la mayor parte del personal se encuentra prestando sus servicios entre los tres y seis años, son muy pocos los que tienen la antigüedad en este servicio que brindan a la sociedad.

Pregunta N° 2

¿Existe un adecuado sistema de archivo para el respaldo de la documentación que se maneja en el Registro de la Propiedad y Mercantil?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	71
No	2	29
Desconozco	0	0
TOTAL	7	100

Tabla N° 5. Existencia o no de un sistema de archivo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

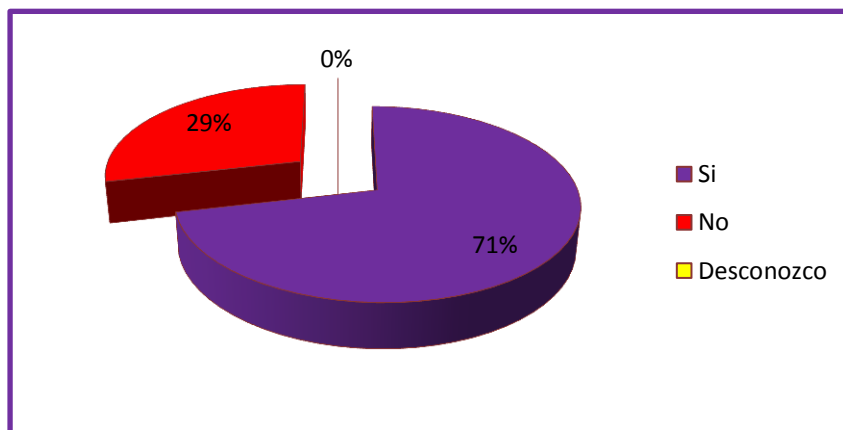


Gráfico N° 7 Existencia o no de un sistema de archivo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

ANÁLISIS

Podemos indicar que un 71% de los empleados es decir cinco de los siete empleados mencionan que si se lleva un adecuado sistema de llevar la documentación en esta institución, mientras que un 29% es decir dos de los empleados no lo vieron así.

INTERPRETACIÓN

Esto nos da a entender que la mayoría de los empleados manifiestan que si se lleva adecuadamente la archivación de los documentos y se respalda de muy buena manera, mientras que solo un mínimo porcentaje lo declaró que no lo era.

Pregunta N° 3

¿Considera usted adecuado la manera actual en la que se archivan los documentos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	43
No	2	29
Un poco	2	29
TOTAL	7	100

Tabla N° 6. Manera actual de archivar los documentos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

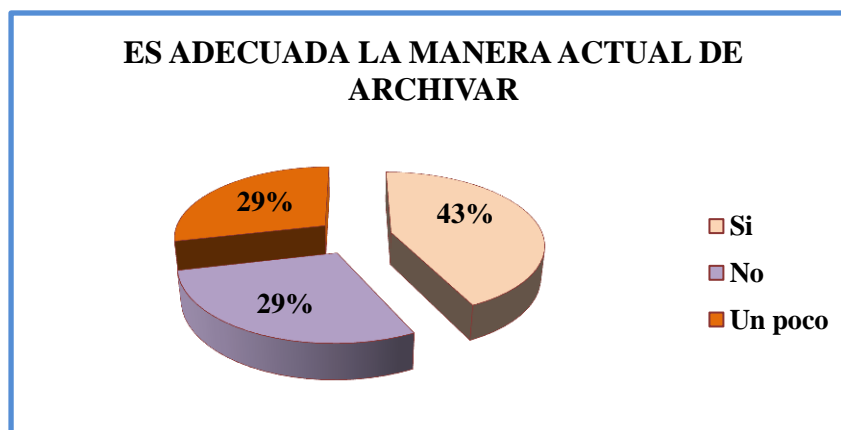


Gráfico. N° 8. Manera actual de archivar los documentos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

ANÁLISIS

En la pregunta N° 3 logramos verificar que un 43% consideran adecuado la manera actual que se llevan los documentos, y 29% lo manifiestan que no, y otro 29% deciden que lo hacen un poco bien la manera de llevar la documentación.

INTERPRETACIÓN

Casi la mitad de los empleados piensan que se lleva muy bien la manera actual de archivar los documentos, mientras que dos partes iguales la una dice que no es así y la otra parte lo supone que solo lo hacen un poco adecuada la manera de llevar los archivos.

Pregunta N° 4

¿Considera usted factible la aplicación de tecnología en la archivación de los documentos para un mejor respaldo de los mismos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	100
No	0	0
TOTAL	7	100

Tabla N° 7. Factibilidad de la tecnología en el archivo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

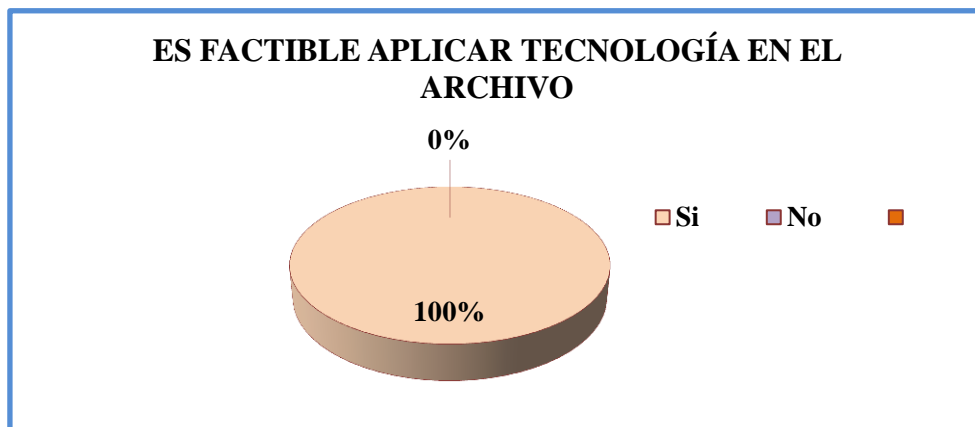


Gráfico. N° 9. Factibilidad de la tecnología en el archivo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

ANALISIS

El 100% de las personas opinan que el incremento de la tecnología para llevar de mejor manera los archivos si es factible.

INTERPRETACIÓN

Se puede observar que la totalidad de los empleados manifiestan que es una alternativa favorable la aplicación de tecnología en el archivo de documentos.

Pregunta N° 5

¿Se realiza capacitaciones al personal con respecto al adecuado manejo del archivo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
De vez en cuando	0	0
Nunca	7	100
TOTAL	7	100

Tabla N° 8. Capacitaciones al personal de archivo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

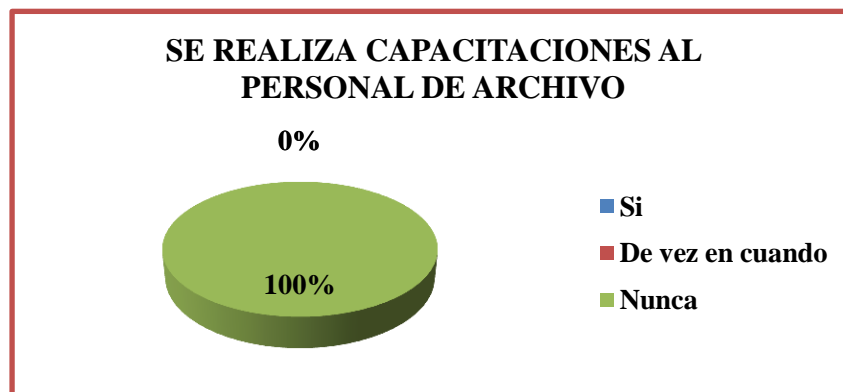


Gráfico. N° 10. Capacitaciones al personal de archivo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

ANALISIS

El 100% de los empleados dejar ver que no se realizan capacitaciones al personal de archivo para llevar de mejor manera los documentos.

INTERPRETACIÓN

La gráfica nos revela que todo el personal muestra que no se realizan capacitaciones a los encargados de manejar y controlar el archivo de la institución.

ENCUESTAS REALIZADAS A LOS USUARIOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN TENA.

Pregunta N° 1

¿Cómo califica usted el manejo de la archivación de los documentos en la Institución?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	31	9
Buena	211	65
Mala	85	26
TOTAL	327	100

Tabla N° 9. Calificación de la manera de archivar los documentos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

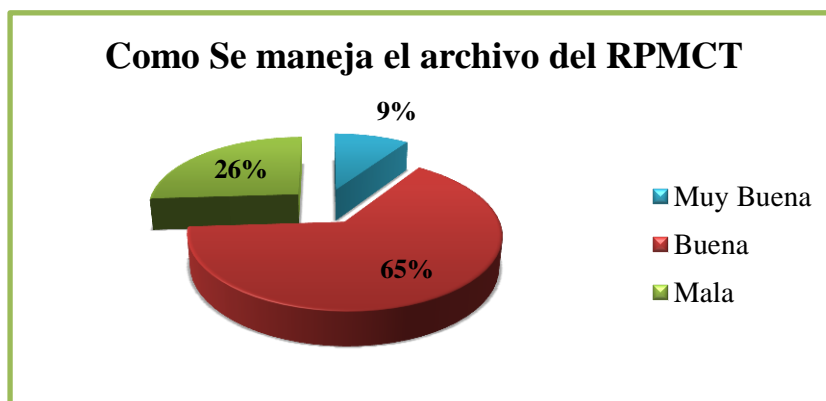


Gráfico. N° 11. Calificación de la manera de archivar los documentos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

ANÁLISIS

En el gráfico podemos observar que un 65 % de los usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena califican como buena la manera de llevar el archivo, un 9% decidieron que es muy buena y un 26% juzgaron como mala la manera de llevar el resguardo de los documentos.

INTERPRETACIÓN

En las encuestas realizadas podemos apreciar que la mayor parte de los encuestados consideran buena la manera en que se archivan los documentos, y solo una mínima parte lo ratifican que es muy buena, pero una pequeña parte en cambio lo dan por mala la manera de llevar el archivo.

Pregunta N° 2

¿Debería implementarse un Sistema de Gestión de archivo adecuado a los documentos que lleva el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena para una mejor y más rápida atención al usuario?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	293	90
No está seguro/a	34	10
En Contradicción	0	0
TOTAL	327	100

Tabla N° 10. Implementación o no de un Sistema de Gestión para el archivo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

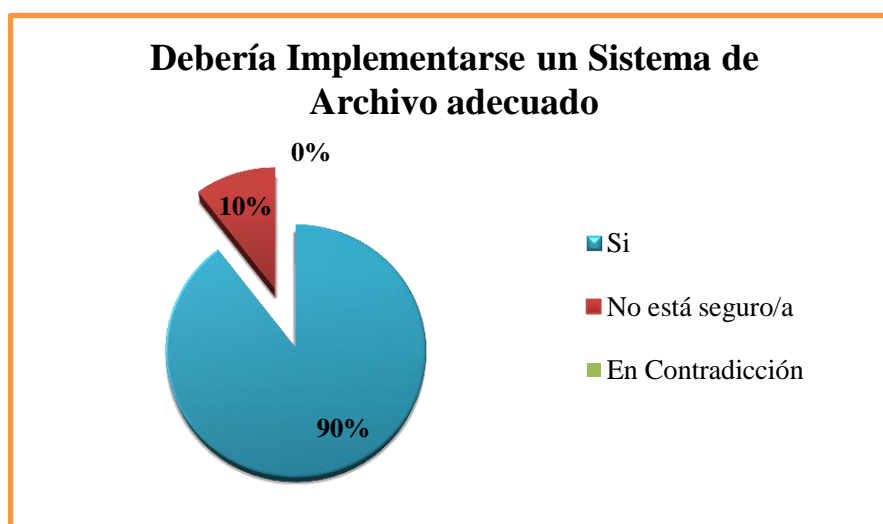


Gráfico. N° 12. Implementación o no de un Sistema de Gestión para el archivo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

ANÁLISIS

En este gráfico logramos ver que un 90% de las personas encuestadas si están de acuerdo con que se implemente un sistema de Gestión de Archivo para un mejor respaldo de los documentos, y solo un 10% no está seguro de este sistema ya que tienen un poco de duda.

INTERPRETACIÓN

Con esto podemos verificar que la mayor parte de las personas están de acuerdo con esta alternativa que mejoraría el archivo y la archivación de documentos, mientras que un mínimo porcentaje no se encuentran tan seguros con esta opción.

Pregunta N° 3

¿Está usted de acuerdo con la atención brindada en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente Satisfecho	37	11
De acuerdo	106	32
En desacuerdo	124	38
Completamente Insatisfecho	60	18
TOTAL	327	100

Tabla N° 11. Atención brindada en el Registro de la Propiedad y Mercantil

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

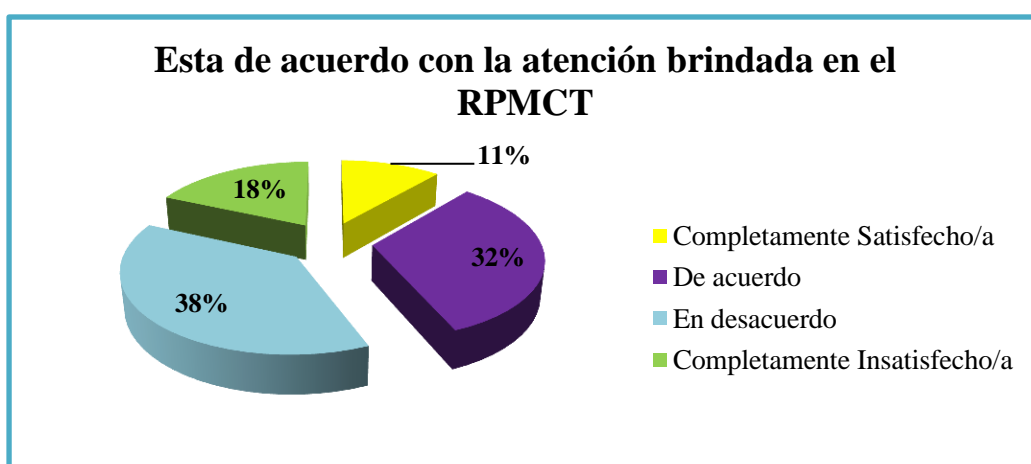


Gráfico. N° 13. Atención brindada en el Registro de la Propiedad y Mercantil

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

ANÁLISIS

En esta institución la atención brindada se la califica de la siguiente manera, un 11% está completamente satisfecho, el 32% está de acuerdo, un 38% en desacuerdo y el 18% se encuentran completamente insatisfechos con la atención recibida.

INTERPRETACIÓN

Podemos observar que la mayor parte de los usuarios están en desacuerdo con la atención que se brinda en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena, y solo un mínimo de personas lo califica como satisfactoria la atención.

Pregunta N° 4

¿Ha sido atendido/a favorablemente con la información que ha requerido?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	173	53
No	59	18
Un Poco	95	29
TOTAL	327	100

Tabla N° 12. Obtención de información requerida es favorable

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

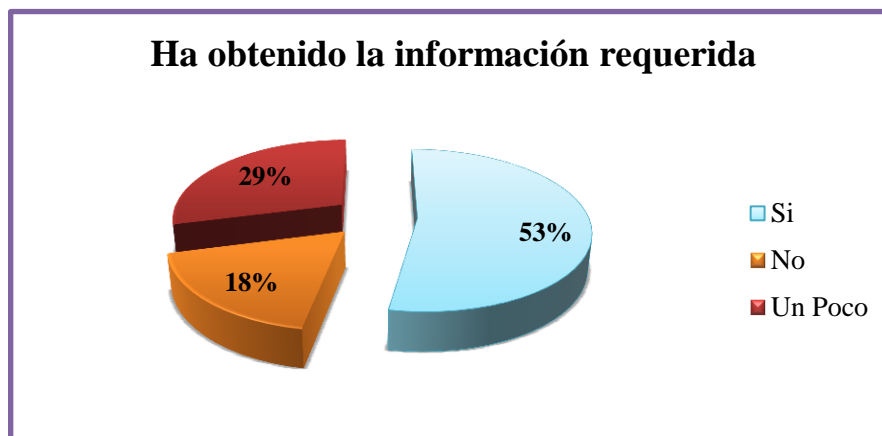


Gráfico. N° 14. Obtención de información requerida es favorable

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

ANÁLISIS

El 53% de los usuarios si han obtenido la una respuesta positiva a lo que han requerido, mientras que un 18% no lo afirma así, y un 29% dice que lo han hecho un poco.

INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de usuarios se sienten satisfechos ya que han recibido la información que han requerido, y un pequeño porcentaje dicen que no han cumplido con las expectativas solicitadas.

Pregunta N° 5

¿Cree usted que al implementarse un sistema tecnológico de archivo pueda ayudar satisfactoriamente para la atención que se brinda al usuario?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	321	98
No	6	2
TOTAL	327	100

Tabla N° 13. Implementarse un sistema tecnológico relaciona la atención

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

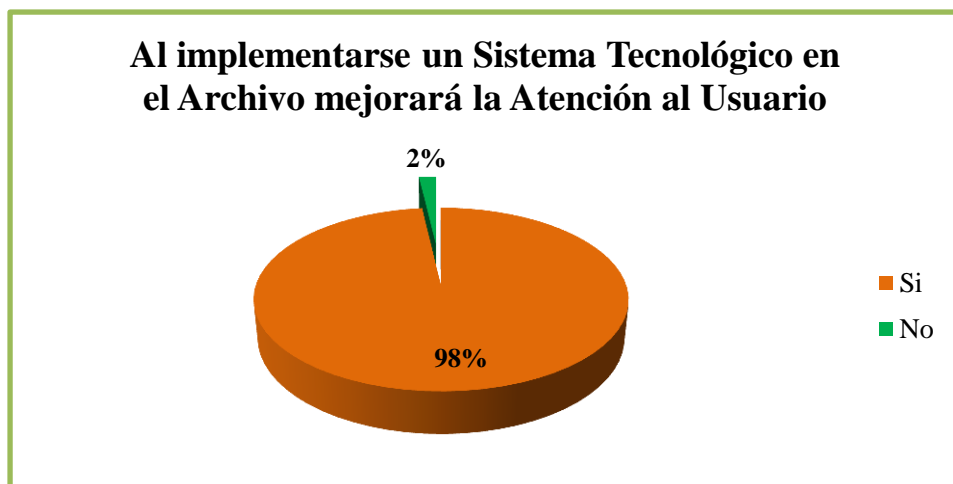


Gráfico. N° 15. Implementarse un sistema tecnológico relaciona la atención

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

ANÁLISIS

Podemos mencionar que un 98% está de acuerdo en que se implemente tecnología en el archivo y un 2% considera que no está de acuerdo.

INTERPRETACIÓN

Se ha verificado que la mayoría siente que es satisfactoria implementarse tecnología en el archivo para mejorar la atención brindada, y tan sólo una mínima parte no está de acuerdo con esto.

Pregunta N° 6

¿Considera usted que toda institución debería poseer un sistema de archivo adecuado para resguardar los documentos que tienen a su cargo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	327	100
No	0	0
TOTAL	327	100

Tabla N° 14. Las instituciones y los sistemas de archivo
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Lucy Padilla



Gráfico. N° 16. Las instituciones y los sistemas de archivo
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Lucy Padilla

ANÁLISIS

En el gráfico podemos observar que existe un 100% que está de acuerdo que toda institución sea esta pública o privada cuente con un debido sistema de archivo y mejor si es con el avance tecnológico que día a día va ascendiendo.

INTERPRETACIÓN

Con esto no nos queda más que decir que a la mayoría de los usuarios y la ciudadanía en general piensan y están de acuerdo que toda institución debe ir mejorando su manera de archivar que es de vital importancia para la vida misma de la entidad.

3.6 . Verificación de hipótesis

Paso 1. Establecer la hipótesis nula y alternativa

Una vez realizada la investigación de campo e identificado el problema, se procede a proyectar la hipótesis con sus correspondientes variables que son las siguientes:

La propuesta de elaboración de un Sistema de Gestión Documental remediará los problemas en la ejecución de todos los trámites solicitados por los usuarios externos., además del registro y archivo de los usuarios internos del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena.

Variables

Para calcular la verificación, se toma en cuenta las dos variables de nuestra hipótesis.

Independiente: Sistema de Gestión Documental

Dependiente: Problemas en la ejecución de todos los trámites solicitados por los usuarios externos., además del registro y archivo de los usuarios internos del R.P.M.C.T.

Determinación de la Hipótesis

Ho La propuesta de elaboración de un Sistema de Gestión Documental no remediará los problemas en la ejecución de todos los trámites solicitados por los usuarios externos., además del registro y archivo de los usuarios internos del R.P.M.C.T.

Ha La propuesta de elaboración de un Sistema de Gestión Documental remediará los problemas en la ejecución de todos los trámites solicitados por los usuarios externos., además del registro y archivo de los usuarios internos del R.P.M.C.T.

Paso 2. Cuadro de Frecuencias Observadas(O) - Matriz de Contingencia

	Si	No	Total
Es factible implementarse un SGD	293	34	327
El Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena tendría mayor ejecución de sus trámites con el SGD	321	6	327
Total	614	40	654

Tabla N° 15. Cuadro de Frecuencias Observadas – Matriz de contingencia

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

Paso 3. Cuadro de frecuencias Esperadas (E)

Para realizar el cuadro de la Frecuencias Esperadas aplicaremos la siguiente fórmula para aplicar:

$$E = \frac{TF \cdot TC}{TG}$$

TG

	Si	No	Total
Es factible implementarse un SGD	307	20	327
El Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena tendría mayor ejecución de sus trámites con el SGD	307	20	327
Total	614	40	654

Tabla N° 16. Cuadro de Frecuencias Esperadas

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

Paso 4. Nivel de Significancia y Grados de libertad

Nivel de significancia del 95% de confiabilidad - 5% = 0,05.

Dónde: t = Nivel de significancia (Distribución del chi-cuadrado de la tabla)

$$X^2_t = 3,84$$

Grado de Libertad

$$GL = (F - 1) (C - 1)$$

$$GL = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$GL = 1//$$

Dónde:

F = filas

C= Columnas

GL = grados de libertad

$X^2_t = 3,84$

El valor 3,84 que se refleja en la fila 1 columna 0,05 de la Tabla de Distribución Chi Cuadrado (X^2)

Paso 5. Cálculo del Chi Cuadrado

En este caso aplicaremos el estadístico de prueba:

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

En donde:

X^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

FO = Frecuencias Observadas

FE = Frecuencias Esperadas

FO	FE	$\sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$
293	307	0.64
321	307	0.64
34	20	9.8
6	20	9.8
SUMA		20.88

Tabla N° 17. Cálculo del Chi cuadrado

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lucy Padilla

Paso 6. Tomar decisiones y concluir

Regla del rechazo

Si $X^2 \geq X^2_t =$ se rechaza la hipótesis nula (H_0); es decir si el valor de chi-cuadrado calculado es mayor que el valor crítico se rechaza la hipótesis nula.

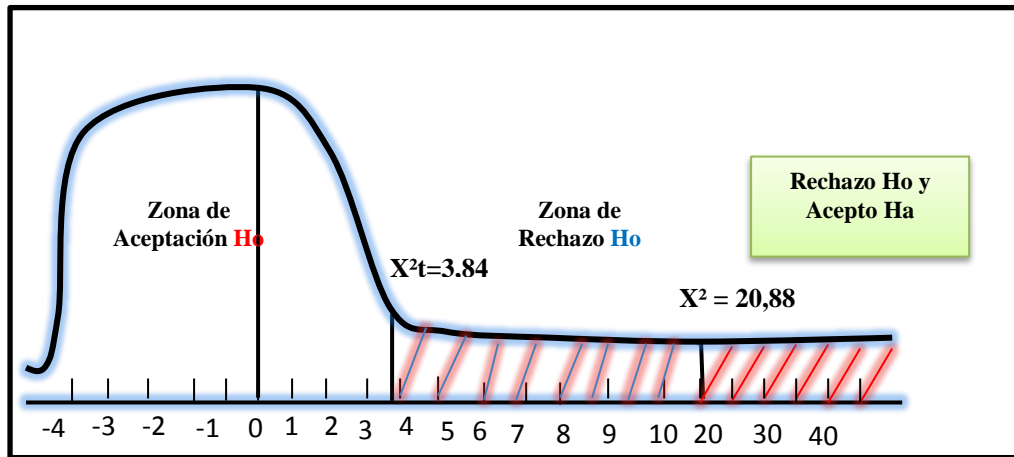


Gráfico N° 17. Representación estadística del Chi cuadrado
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Lucy Padilla

Análisis e Interpretación

Una vez terminados los debidos cálculos podemos observar que la regla de rechazo señala que no se acepta la H_0 si $X^2 \geq X^2_t$, luego de que $20,88 > 3,84$; cumple con la condición por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Conclusión

Con el 95% de confiabilidad, al 5% de error y con el 1 grado de libertad se cumple la condición si $X^2 \geq X^2_t$, entonces $20,88 \geq 3,84$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), por lo que “La propuesta de elaboración de un Sistema de Gestión Documental remediará los problemas en la ejecución de todos los trámites solicitados por los usuarios externos., además del registro y archivo de los usuarios internos del R.P.M.C.T”.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El Registro de la Propiedad y Mercantil ubicada en el Cantón Tena, provincia de Napo, en la actualidad se la conoce como una institución, que atiende las dudas y sugerencias de una manera amable y respetuosa, con el objetivo de que los servidores satisfagan a los usuarios de forma adecuada. Pero esta entidad está obteniendo muchos inconvenientes internamente que afectan el buen servicio.

Lo anteriormente dicho, se observa como los procesos de capacitación al personal, y la descoordinación entre los servidores hace que hayan fallas en cuanto al sistema de gestión del Registro de la Propiedad y Mercantil, observándose que los trabajadores de esta área de trabajo, no poseen los archivos adecuados para registrar todos los documentos de la compra y venta de inmuebles, las hipotecas y su levantamiento y demás trámites, debido a la presión y desconocimiento que sienten en sus áreas de trabajos, Por lo cual, realizaremos un mayor énfasis en los métodos que se realiza, con el propósito de mejorar las funciones que se efectúa, sobre la base de lo expuesto, proponemos el tema siguiente.

4.1.1. Título

Diseño de un Sistema de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos al área de archivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, Provincia de Napo.

4.2. Introducción

En el mundo empresarial, el constante mejoramiento y equilibrio entre los objetivos de la organización, hace necesaria la incorporación de nuevas metodologías y sistemas, que estarán basados en brindar soluciones con resultados positivos,

significativos y que aporten valor al desarrollo de los procesos de la entidad, tal es el caso de los Sistemas de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos.

Según la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 227 determina que la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Según la Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública, establece a la gestión por procesos como uno de los ejes u orientaciones estratégicas para lograr una gestión pública de calidad concentrada en el ciudadano. Ante esto es necesario generar una nueva estructura organizacional en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena, provincia de Napo alineada con la naturaleza y especialización de su misión según la Ley de Registro; que deben traducirse en una organización efectiva que responda a las demandas de los diferentes usuarios a través de un nuevo sistema de gestión.

El Sistema de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos, regula las funciones y responsabilidades del Registro de la Propiedad y Mercantil; nos da una definición más precisa entre lo que indican las leyes, ordenanzas y demás instrumentos jurídicos vigentes, disponiendo claramente el ámbito de acción de sus departamentos, áreas o unidades administrativas y es de vital importancia ya que asegura la tranquilidad de las actividades institucionales.

4.3. Fundamentación de la propuesta

El Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, cuenta con una administración que brinda servicios a la ciudadanía incluyendo los procesos mercantiles; con el objetivo de cumplir con la misión y visión establecidas en esta institución, presentando la propuesta a la Registradora de la Propiedad y Mercantil, fue aceptada cuya meta es que mejore los

procesos de la administración del “**Sistema de Gestión de Archivos para el Registro de la Propiedad y Mercantil**”, según el funcionamiento del Art.26, para efectos del Registro de la Propiedad, la Registradora o Registrador observará las normas constantes en la Ley de Registro relativas a:

- ✓ Del repertorio
- ✓ De los registros y de los índices
- ✓ De los títulos, actos y documentos que deben registrarse
- ✓ Del procedimiento de las inscripciones
- ✓ De la forma y solemnidad de las inscripciones
- ✓ De la valoración de las inscripciones y su cancelación; y,
- ✓ Deberá igualmente observar las normas pertinentes de la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos.

La apertura y cierre del repertorio se realizará al inicio y final del año fiscal respectivamente, para lo cual se abalizará con la firma de la Registradora o Registrador de la propiedad del Cantón Tena.

Por lo tanto es de vital importancia para la seguridad de las actividades institucionales, el mismo que se diferencia de los manuales ordinarios, debido a que estos solo se diseñan para organizar de forma sistemática y ordenada a una empresa, mientras que un estatuto por procesos es mucho más complejo, que los manuales de: Organización, departamentales, políticos y técnicos., por lo que la propuesta tiene los objetivos siguientes:

- » Obtener calidad, productividad en los recursos existentes.
- » Ser oportunos con la misión y visión del Registro.
- » Optimizar la coordinación laboral.
- » Asignación de Responsabilidades.
- » Obtener funciones que conlleven a la eficiencia.
- » Tener como meta la satisfacción de los usuarios.
- » Mejorar el soporte técnico de los funcionarios.
- » Garantizar el Talento Humano.

- » Organizar de una manera adecuada la documentación existente.
- » Obtener Estrategias para incrementar la rentabilidad.

4.3.1. Ventajas de la propuesta del sistema

- ◆ Competitividad para aprovechar los recursos.
- ◆ Fomentar el Trabajo en equipo.
- ◆ Conocer los objetivos de la entidad.
- ◆ Adecuación de funciones.
- ◆ Participación eficaz por parte de los servidores.
- ◆ Usuarios Satisfechos con sus trámites.
- ◆ Orientación al servidor para que no efectúe funciones no adecuadas con su capacitación.
- ◆ Coordinación del plan Estratégico de la institución.

4.3.2. Desventajas de la propuesta del sistema

- ✓ Procesos irremisibles establecidos por el Municipio.
- ✓ Establecimiento de políticas para situaciones inesperadas.
- ✓ Explicar de una manera eficaz el estatuto a los servidores porque se puede generar confusión.

4.3.3. Al realizar este tipo de estudio se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Capacitación de Personal.
- Informe Técnico administrativo.
- Considerar los procesos que se encuentran en el sistema de gestión

4.4. Alcances de la propuesta

- » La elaboración de la propuesta estará enfocada primordialmente en el personal del R.P.M.C.T. y la satisfacción de los usuarios; para que cuenten con las debidas facilidades de acceso y por ende se entregue la mejor atención a la ciudadanía en general.

- » La proyección de este sistema estará destinado para el área de archivo; pero servirá de apoyo al mismo tiempo al área de secretaría del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena.

- » El Sistema de Gestión Documental estará disponible para brindar los servicios de consulta rápida al personal destinado para el control de los archivos, así como la manera adecuada de llevar los documentos que ingresan y salen de la institución y por último ofrecer la atención que los usuarios se merecen.

4.5. Funciones del sistema de gestión documental

El SGD brindará los servicios tales como:

- a.** Archivación alfanumérica
- b.** Semáforo del proceso de información
- c.** Distintos procesos a seguir en el Sistema en base al documento que se reciba (pendiente, en proceso, procesado, archivo)
- d.** Información de archivos (bienes inmuebles, casos comerciales, oficios, memorandos, entre otros).
- e.** Llevar una guía de los documentos
- f.** Impresión
- g.** Entre otros

4.6. Fines del sistema de gestión documental

La información y el archivo que debe llevar toda institución no es tarea fácil para ninguno ya que esto es la vida misma de toda entidad ya sea pública o privada y por ende debe buscar alternativas que ayuden al mejor control de la documentación y por lo mismo deben demostrar sus habilidades, aptitudes y destrezas para crear acciones novedosas e innovadoras y siempre con miras en el avance de la tecnología.

La finalidad primordial de contar con un Sistema de Gestión Documental en una institución prestadora de servicios; brindarle un servicio adecuado al usuario mediante las siguientes acciones a seguir:

- a) Oportunidad de brindar información siempre que el usuario lo requiera.
- b) Lograr que los datos de sus bienes o demás afines se encuentren debidamente resguardados.
- c) Promover e impulsar la asociación de recursos tecnológicos en las labores del archivo y secretaría debidamente; ya que estas dos áreas guardan una estrecha correlación de trabajo.
- d) Favorecer al mismo tiempo al personal de archivo para que maneje de mejor manera los documentos de la institución.
- e) Fomentar la información, mediante el uso de nuevas tecnologías informáticas.
- f) Propagar y desarrollar la cultura de búsqueda de alternativas de mejoramiento.
- g) Contribuir al logro de los objetivos; misión y visión del R.P.M.C.T.
- h) Optimizar el tiempo y espacio.

4.7. Objetivo general y específico

4.7.1 Objetivo General

Elaborar una estructura organizacional a través de la implementación de un Sistema de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos, hacia la capacitación del personal que labora en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, provincia de Napo.

4.7.2 Objetivos Específicos

- Realizar talleres acorde con el proceso de acuerdo a la misión y visión de la entidad con el personal que labora en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, provincia de Napo.
- Analizar las funciones específicas de cada servidor según su área del personal que labora en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena; en especial el sitio de archivo.
- Establecer estrategias de trabajo en equipo con el personal que labora en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Tena.

4.8. Justificación

Los métodos que generan los productos y servicios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena, Provincia de Napo, se ordenan y clasifican en función de su grado o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Los procesos gobernantes orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos, para el cumplimiento de la visión institucional. La propuesta tiene como objetivo de implementar un Sistema de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos al área de archivo del Registro de la Propiedad y Mercantil, lo mismo que tienen que ser aprobados por la Registradora de la Propiedad, para que los servidores puedan tener el conocimiento adecuado, acerca de las funciones que debe cumplir.

4.9. Ubicación de la investigación

La investigación fue realizada en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, Provincia de Napo, situado en la calle Juan León Mera y Juan Montalvo; en el mismo trabajan ocho personas, los cuales cumplen diferentes funciones.

4.10. Factibilidad de la propuesta

Al realizar este estudio, detectamos que la problemática que tiene esta institución, ha contrastado con nuestra propuesta y por lo consiguiente su puesta en marcha permitirá mejorar los aspectos siguientes:

- ◆ La administración del Registro de la Propiedad, generó suficiente información referente a las tareas que ejecutan, permitiendo así la elaboración de un Sistema de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos, para que las labores cotidianas de sus servidores, sean eficientes y eficaces.
- ◆ **En la Factibilidad técnica**, se realizaron análisis referentes a los procesos administrativos que lleva el Registro de la Propiedad y Mercantil, con el propósito de evaluar cuál de ellos deben ser modificados y de no existir crearlos.

Por lo cual llegamos a la conclusión, que el Registro de la Propiedad y Mercantil necesita cambios urgentes referentes a las labores que realizan los servidores, en la prestación de los trámites a los usuarios externos.

- ◆ **Factibilidad Legal:** La propuesta planteada sobre el diseño del Sistema de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos al área de archivo del Registro de la Propiedad y Mercantil, se encuentra amparada de acuerdo a las disposiciones legales que actualmente expide el Ministerio de Relaciones Laborales, por ello su desarrollo se debe adaptar a la Norma Técnica de Diseño de Reglamento, aún vigente según Resolución No. SENRES-PROC-2006 No. 0000046 del 30 de marzo del 2006, publicada en el Registro Oficial No. 251 del 17 de abril del 2006.
- ◆ **Factibilidad Operativa** El proyecto operacional permite controlar la puesta en marcha de la propuesta antes mencionada, con el propósito de que el estatuto orgánico de procesos sea de gran utilidad tanto para los usuarios, servidores y entidad.

4.11. Descripción de la propuesta

El Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena en la provincia de Napo, es una entidad encargada de legalizar todos los bienes que posee el ciudadano. Los Registradores de la Propiedad y Mercantiles son funcionarios públicos que se encuentran sujetos a cumplir los principios constitucionales tanto de eficacia, eficiencia y buen trato; sin olvidar que algunas entidades públicas, detectan que existen modificaciones en la ley o descoordinación en los trabajos que realizan sus servidores, pero sin embargo no están dispuestas a hacer todos los cambios respectivos, debido a que implica una implementación relevante; es decir, cambio en todos los procesos existentes.

Cuando analizamos que el servidor público está completamente sometido a todas las normativas y reglamentos impuestos por el gobierno nacional, esto implica que cada institución pública cuenta con leyes ya establecidas las cuales son irrevocables.

Dependiendo de ellos el contentamiento en los beneficiarios, siendo estos los encargados de resolver problemas cotidianos en la comunidad, pero para que ellos sean capaces de solucionar adecuadamente los inconvenientes que se presentan diariamente debemos tomar en cuenta lo siguiente:

- ✓ Su remuneración debe ser adecuada.
- ✓ Cargos de acorde a su nivel de estudios.
- ✓ Recibir capacitación continua.
- ✓ Encontrarse laborando en un área adecuada.

El usuario es el que adquiere un servicio, ya sea para sí mismo o para otra persona, permitiéndoles así a las organizaciones poder planificar e implementar actividades diarias. Toda institución ya sea pública o privada su objetivo es que el beneficiario se encuentre satisfecho con lo que obtiene. La razón para que ellos se sientan conformes con el servicio brindado el empleador deberá considerar lo siguiente:

- Ser amable, cordial y respetuoso con el usuario.
- Resolver sus inquietudes de manera rápida.
- Cumplir con el horario de atención establecido.
- Agilizar los trámites solicitados.
- Que las instalaciones sean cómodas para la atención al cliente.

Todo lo anteriormente, nos permite hacer la propuesta con el objetivo para mejorar la coordinación de las labores entre los servidores y de esa manera poder satisfacer al usuario de forma eficiente y eficaz. La metodología que utilizamos se relaciona con el reglamento es de acuerdo con lo establecido en la SENRES, DINARDAP y el GAD Municipal. A continuación se plantea las políticas de implementación de la propuesta:

a) Políticas de Desarrollo Institucional.

Desarrollo Institucional: Este proceso nos permite a la entidad, organizar el trabajo y perfeccionarlo de manera eficiente y eficaz.

b) Sustentos para el Desarrollo Institucional: Se realiza sobre base de los siguientes fundamentos:

- Mejoramiento en la calidad de servicios Públicos.
- Mejorar la atención a los usuarios.
- Desarrollar una acción sistemática donde las instituciones públicas formen parte de un proceso de Gestión Pública.
- Garantizar el diseño de las estructuras orgánicas de las instituciones del Estado.
- Implementar mecanismos para la evaluación de los procesos en una organización.
- Impulsar el cambio de cultura organizacional, para que los servidores públicos contribuyan proactivamente a la gestión institucional.

Proceso de la Gestión Pública

Componentes	Competencias	Instituciones Responsables
PLANIFICACION	Planificación Estrategia Planes Plurianuales Plan Operativo Anual	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo–SENPLADES
ORGANIZACION	Desarrollo Institucional Administración de R.H Remuneraciones	Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de R.H y remuneraciones del Sector Publico-SENRES
DIRECCION Y EJECUCION	Cumplimiento de objetivos en la misión, conforme al ámbito de acción y normativa legal	Las instituciones
CONTROL	Verificación de políticas	SENRES, SENPLADES, MEF.

Tabla N° 18. Proceso del Sistema de Gestión

Fuente: SENRES

Elaborado por: Lucy Padilla

4.11.1. Procedimientos del diseño de la propuesta

- ❖ Constituir a los procesos técnicos organizacionales como: normas, políticas e instrumentos técnicos que admitan perfeccionar la calidez, rendimiento y competitividad de los servicios públicos, para poder optimizar y valorar los recursos del Estado.
- ❖ Encomendar los responsables de las unidades o áreas principales.
- ❖ Comisión de la unidad administrativa.
- ❖ Identificar la unidad de administración de Recursos Humanos.
- ❖ Comité de gestión de desarrollo institucional, (encargada de los proyectos)
- ❖ Estructura del informe de la Unidad de Recursos Humanos

4.11.2. Componentes de la propuesta

El proceso de diseño del Sistema de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos está integrado por los aspectos siguientes:

a) Diseño de Contenido

- ✓ Estructura del sistema
- ✓ Estructura Orgánica en base a los productos de la entidad
- ✓ Unidades Administrativas basadas a las necesidades de la organización
- ✓ Niveles jerárquicos de la institución
- ✓ Organigramas estructurales y funcionales

b) Diseño de Procesos:

- Procesos estratégicos.
- Procesos de apoyo.
- Procesos que dan aporte a la misión y visión de la institución

4.12. Desarrollo del sistema de gestión documental (pasos a seguir)

4.12.1 En el navegador de internet previamente instalado el Sistema de Gestión Documental podemos apreciar que se encuentra la palabra **CORRESPONDENCIA**; la cual pertenece al icono de nuestro sistema el cual damos clic para que se visualice nuestro programa.

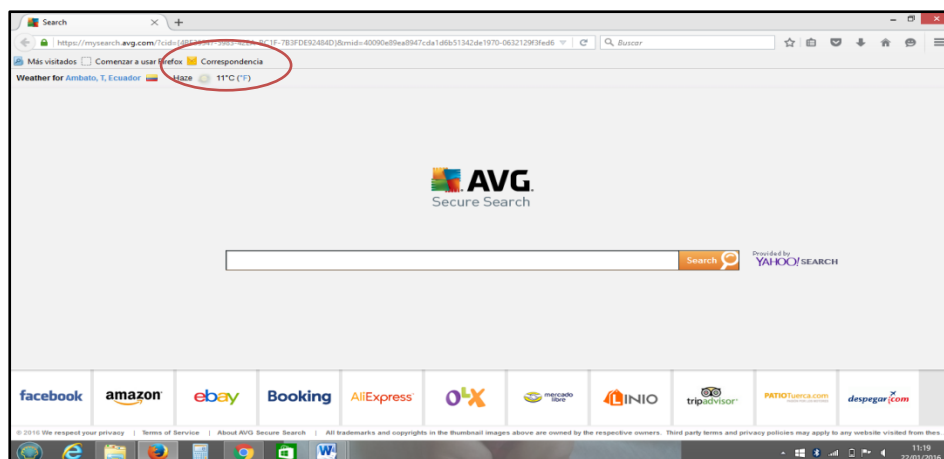


Gráfico. N° 18. inicio de sesión del SGD

Fuente: Servidor

Elaborado por: Lucy Padilla

4.2.12.2 A continuación podemos visualizar el SGD denominado “Correspondencia”



Gráfico N° 19. Visualización del SGD “correspondencia”

Fuente: Servidor

Elaborado por: Lucy Padilla

4.12.2 Se despliegan tres botones (correspondencia, datos e inicio)



Gráfico N° 20. Botones principales del SGD

Fuente: Servidor

Elaborado por: Lucy Padilla

4.12.3 Al dar clic en la palabra correspondencia podemos apreciar que se nos visualiza una ventana donde encontramos el año, y las opciones en las que se encontrarán los documentos que se ingresen al sistema como tenemos: pendiente, en proceso, procesados y archivados; estas alternativas se las realizarán según el caso que se les dé a las documentaciones.



Gráfico N° 21. Página del botón de correspondencia

Fuente: Servidor

Elaborado por: Lucy Padilla

4.12.4 En el botón de datos encontramos las siguientes opciones a elegir como son: Destinatarios a los cuales serán enviados diferentes documentos, procedencia de donde se ha emitido el escrito y por ultimo podemos imprimir las guías de los diferentes registros que se lleven en el sistema.



Gráfico N° 22. Contenido del botón de datos

Fuente: Servidor

Elaborado por: Lucy Padilla

4.12.5 Damos clic en destinatarios y se despliega una ventana donde encontramos la opción de ingresar el nombre del destinatario al cual se enviará el documento, con esto lograremos enlistar los diferentes destinatarios que se usan con más frecuencia, además tenemos la alternativa de modificarlo o borrarlo, según sea el caso.



Gráfico N° 23. Ingreso del nombre de diferentes destinatarios
Fuente: Servidor
Elaborado por: Lucy Padilla

4.12.6 De igual manera podemos observar que al dar clic en la opción de procedencia se nos despliega una ventana donde nos da la facilidad de ingresar el nombre o nombres de la procedencia del documento, igual podemos editar o borrar los datos de procedencia.



Gráfico N° 24. Ingreso del nombre de la procedencia
Fuente: Servidor
Elaborado por: Lucy Padilla

4.12.7 A continuación se procede a ingresar los datos de un documentos que se requiera ingresar al sistema por lo que damos clic en nueva correspondencia y se nos abre un cuadro en la que encontramos los siguientes: trámite, fecha de ingreso, clase y número, procedencia, remitente, asunto del documento, estado al que se le va a dar al escrito, destinatario(s), fecha de envío fecha de respuesta; estas últimas tres opciones serán seleccionados dependiendo del estado, ya que darán la oportunidad de escoger solamente cuando se escoja la opción de en proceso, ya que en esta encontramos un semáforo de contestación; una vez que se haya ingresado todos los datos procedemos a dar clic en guardar para que el SGD guarde el documento previsto.

The image shows a web application interface for editing correspondence. A central modal window titled "Edición de correspondencia" is open, displaying a form with the following fields: "Trámite" (value: 1), "Fecha ingreso" (value: 23-01-2016), "Clase y número" (empty), "Procedencia" (dropdown menu with "Seleccione"), "Remitente" (empty), "Asunto" (empty text area), "Estado" (dropdown menu with "Seleccione"), "Destinatario(s)" (with a "+" button), "Fecha envío" (empty), and "Fecha respuesta" (empty). At the bottom of the modal are "Guardar" and "Cancelar" buttons. The background shows a sidebar with "Correspondencia" and "Datos" tabs, and a main area with "Año: 2016", "Nueva correspondencia", and "Pendientes" buttons.

Gráfico N° 25. Datos que contiene la nueva correspondencia

Fuente: Servidor

Elaborado por: Lucy Padilla

4.12.8 Aquí podemos observar un ejemplo del ingreso de un documento a guardar en el primer paso que tenemos como **“PENDIENTE”**

The screenshot displays a web interface for editing correspondence. A modal window titled 'Edición de correspondencia' is open over a background page. The modal contains the following fields:

- Trámite:** 1
- Fecha ingreso:** 20-01-2016
- Clase y número:** MEMO N°1005
- Procedencia:** SECRETARIA GENERAL
- Remitente:** PROF. KLEVER RON
- Asunto:** INFORME DE ACTIVIDADES SEMESTRALES
- Estado:** PENDIENTE
- Destinatario(s):** +
- Fecha envío:** (empty)
- Fecha respuesta:** (empty) 00 : 00

Buttons for 'Guardar' and 'Cancelar' are located at the bottom of the modal. The background page shows a sidebar with 'Correspondencia' and 'Datos' tabs, and a main area with a 'Nueva correspondencia' button and a list of correspondence items.

Gráfico N° 26. Ejemplo de la correspondencia en “PENDIENTE”

Fuente: Servidor

Elaborado por: Lucy Padilla

4.12.9 En los siguientes gráfico encontramos un ejemplo de la correspondencia “**EN PROCESO**”; la cual se dará al documento en este aspecto encontramos el semáforo de contestación.

The screenshot displays the same web interface as the previous one, but with the 'Edición de correspondencia' modal window updated to show a document in 'EN PROCESO' status. The fields are:

- Trámite:** 1
- Fecha ingreso:** 25-01-2016
- Clase y número:** MEMO 20005
- Procedencia:** SECRETARIA GENERAL
- Remitente:** PROF. KLEVER RON
- Asunto:** INFORME DE ACTIVIDADES DEL MES DE ENERO
- Estado:** EN PROCESO
- Destinatario(s):** +
- Fecha envío:** 25-01-2016
- Fecha respuesta:** 26-01-2016 10 : 00

The 'Guardar' and 'Cancelar' buttons remain at the bottom of the modal. The background page is consistent with the previous screenshot.

Gráfico N° 27. Ejemplo de la correspondencia en “EN PROCESO”

Fuente: Servidor

Elaborado por: Lucy Padilla

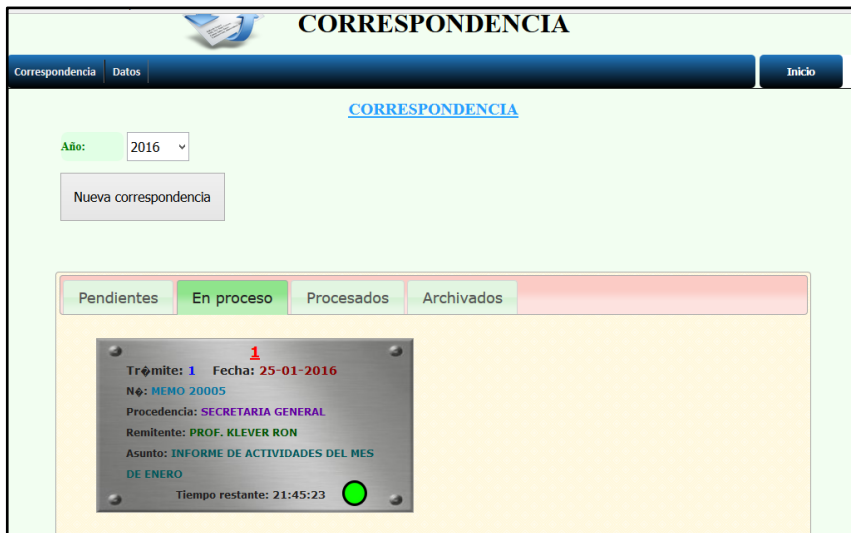


Gráfico N° 28. Semáforo de la correspondencia

Fuente: Servidor

Elaborado por: Lucy Padilla

4.12.10 Continuando con el SGD; tenemos el archivar “PROCESADO”, como podemos observar en la imagen se llena los datos del documento que se desea archivar en este proceso del archivo.

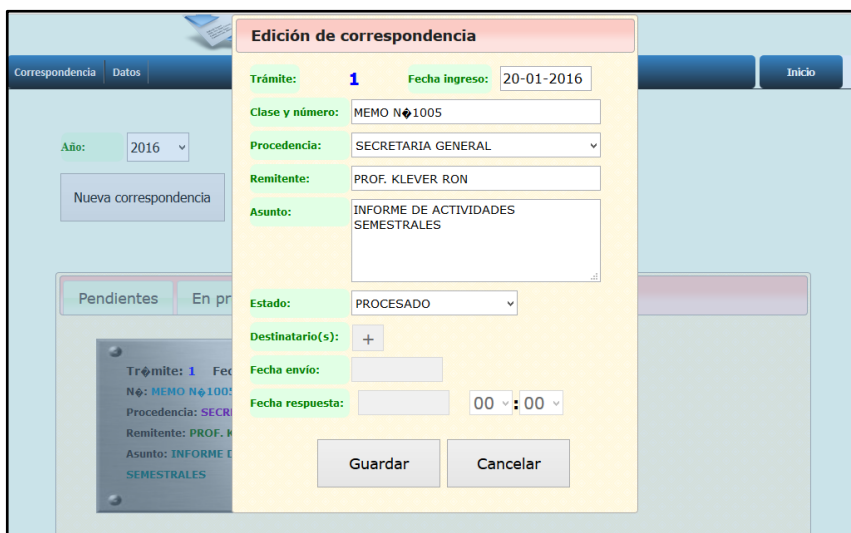


Gráfico N° 29. Documento ingresado al sistema “PROCESADO”

Fuente: Servidor

Elaborado por: Lucy Padilla



Gráfico N° 30. Presentación del Documento ingresado en “PROCESADOS”
Fuente: Servidor
Elaborado por: Lucy Padilla

4.12.11 Y finalmente encontramos el proceso de “ARCHIVADO”, que es donde permanecerá el documento una vez que haya recibido su debido detalle o contestación.

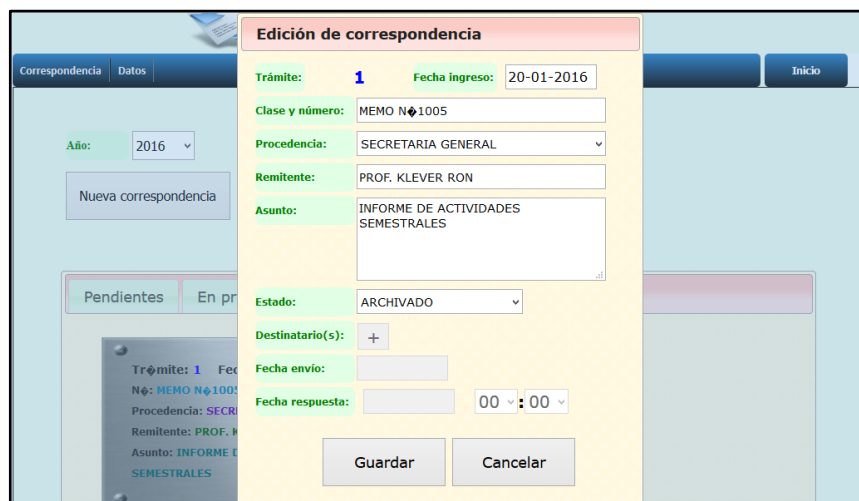


Gráfico N° 31. Proceso de archivación
Fuente: Servidor
Elaborado por: Lucy Padilla



Gráfico N° 32. Registro de los documentos en el proceso de archivados
Fuente: Servidor
Elaborado por: Lucy Padilla

4.12.12 Dentro del SGD tenemos la opción de imprimir el detalle de todos los documentos que han sido ingresados al sistema, y esto ya dependerá del personal si lo desea llevar impreso y en digital para mayor control de los archivos.

REFERENCIA DE INGRESOS			REFERENCIA DE EGRESOS				
N° REGISTRO	PROCEDENCIA	FECHA	ENVIADO A	NOMBRE	FIRMA	FECHA	HORA
1	SECRETARIA GENERAL	20-01-2016	AREA DE ARCHIVO DE COMPRAVENTA				
			AREA DE CERTIFICACIONES				
			AREA DE FACTURACION				

Gráfico N° 33. Guía de los documentos del SGD
Fuente: Servidor
Elaborado por: Lucy Padilla

4.13. Actividades que se desarrollarán para la aplicación de la propuesta

Mediante el sistema de gestión documental en la entidad, la organización es fundamental para su correcto funcionamiento y adecuado desarrollo. A medida que una organización crece, su volumen de documentos también lo hace por ende conforme pasa el tiempo los documentos se acumulan, convirtiéndose en un proceso tedioso el hecho de buscar un archivo antiguo o archivar uno nuevo, por lo que a medida que la propuesta avance se realizarán las actividades siguientes:

- ✓ Aprobación de la propuesta para implementarse por parte de los directivos y personal que labora en la entidad.
- ✓ Socialización de la propuesta por parte del personal de la entidad.
- ✓ Elaboración de los instrumentos para aplicar el diagnóstico.
- ✓ Aplicación de los instrumentos.
- ✓ Análisis de los instrumentos.
- ✓ Diseño de talleres.
- ✓ Iniciar con charlas de socialización para la ejecución de talleres.
- ✓ Ejecución de talleres de acuerdo a lo proyectado.
- ✓ Realizar seguimientos y evaluación de los talleres para evaluar el impacto de los mismos.
- ✓ Adquisición de insumos, tales como un software y hardware que serán asociados para la implementación del Sistema de Gestión Documental.

4.14. Realización de talleres

TALLER 1

Fecha de realización: 20 de mayo del 2016

Tema: La estructura organizacional del sistema de gestión por procesos del Registro de la Propiedad y Mercantil relacionadas con la Visión y la Misión de la Entidad.

Objetivo general:

Explicar la importancia que tiene la estructura organizacional del Sistema de Gestión Documental para el Registro de la Propiedad y Mercantil, su relación con la Visión y la Misión de la Entidad.

Objetivos específicos:

- Delimitar el contenido referente a la estructura organizacional del sistema de gestión documental del Registro de la Propiedad y Mercantil, en función de dar cumplimiento a los logros de la Visión y la Misión de la Entidad.
- Establecer los contenidos que se necesitan para dar cumplimiento al sistema de gestión.
- Concientizar sobre la importancia que tiene la entrada y salida de los documentos relacionados con los usuarios mediante la eficiencia y eficacia de los que laboran en la entidad.

Contenidos a trabajar:

- Ordenamiento interno institucional de la documentación por archivos en función de la satisfacción de los requerimientos de los usuarios externos.
- Asesoramiento profesional, control de la oficina, revisión de las actividades que realiza el personal.
- Actividades registrales en todas sus naturalezas: compra – venta, hipotecas, prendas industriales, inscripciones, cancelaciones y otros. Atención al cliente en lo que se refiere a elaboración de certificados, contestación de oficios, historiales y reservas de dominio y otros.

- Archivo, elaboración de actas, repertorio, libros para empastado, elaboración del inventario anual, control de los libros existentes.

Duración: 12 horas

Responsable: Directivo y personal que labora en la entidad.

Recursos requeridos:

- Laboratorio de computación con Internet.
- Pizarra.

Participantes: Personal que labora en la entidad.

TALLER 2

Fecha de realización: 20 de junio de 2016

Tema: Del funcionamiento del registro de la propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, provincia de Napo.

Objetivo general:

Analizar profundamente la ley de Registro sobre funcionamiento del Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, provincia de Napo.

Objetivos específicos:

- Delimitar el contenido de cada una de la documentación a registrar de los diferentes usuarios en la Entidad.
- Establecer los registros y documentos contenidos en cada archivo según el tipo o clasificación del documento.
- Concientizar al usuario de las ventajas y desventajas de las diferentes transacciones de la compra y venta en la entidad.

Contenidos a trabajar:

- ✓ Del repertorio
- ✓ De los registros y de los índices
- ✓ De los títulos, actos y documentos que deben registrarse
- ✓ Del procedimiento de las inscripciones
- ✓ De la forma y solemnidad de las inscripciones
- ✓ De la valoración de las inscripciones y su cancelación; y,
- ✓ Deberá igualmente observar las normas pertinentes de la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos.

Duración: 12 horas

Responsable: Directivo y personal que labora en la entidad.

Recursos requeridos:

- Laboratorio de computación con Internet.
- Pizarra.

Participantes: Personal que labora en la entidad.

4.14. Recursos financieros de la propuesta

No	Materiales	COSTO
01	Oficina	\$50.00
03	Transportación	\$60.00
04	Refrigerio	\$160:00
05	Impresión del informe	\$100.00
06	Diseño del SGD	\$300.00
	TOTAL	\$670.00

Tabla N° 19 Análisis Financiero
Elaborado por: Lucy Padilla

4.15. Impacto que tendría la aplicación de la propuesta

- » El desarrollo de los talleres sobre el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena y el Sistema de Gestión Documental, obtendría un impacto positivo en la aplicación de las temáticas a aplicarse y por ende repercutirá favorablemente en los resultados de aprendizajes significativos de las mismas; referentes a la labor individual y colectiva en el tratamiento de los usuarios en la entidad.
- » Una vez puesto en marcha el sistema de gestión documental, los diferentes usuarios podrán manifestar si han sido atendidos favorablemente y si sus respuestas han sido convencedoras y óptimas a la gestión realizada.
- » Después de aplicada la propuesta, el personal que labora en la entidad, podrá indicar si se siente o no más confiados en el desempeño de sus funciones, y manifestarán si la temática aplicada a sido de gran ayuda para su desempeño en las labores cotidianas, y si ha servido para brindar un mejor servicio.

CONCLUSIONES

- ✓ El Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena, no cuenta con un sistema adecuado de archivo, es por eso que en el objetivo principal se tomó en consideración la propuesta para implementar un sistema de gestión documental para el archivo, permitiendo con esto manejar de una manera más adecuada los documentos .
- ✓ Una vez que se dé a conocer a fondo el proceso del manejo del sistema para el archivo, se logrará obtener resultados positivos; permitiendo que la institución y el personal se beneficie con esta propuesta, ya que permitirá actualizarse en cuanto a la tecnología e ir mejorando la manera de dar un buen servicio al usuario.
- ✓ Con el sistema de gestión documental se logrará especificar los puntos claves que requieren los documentos para ser archivados, ya que la institución cada día está en constante movimiento de documentos que son de suma importancia para la vida misma de la entidad.
- ✓ Por lo cual concluimos que el Sistema de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos, es de gran ayuda para mejorar las tareas que se realizan de una forma más eficaz, la cual ayudaría en un futuro a la toma de decisiones correctas, con el objetivo de prevenir descoordinación en las labores.

RECOMENDACIONES

El Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, Provincia de Napo, es una entidad que cuenta con un gran número de usuarios externos de distintos cantones de la provincia de Napo, para la realización sus trámites de propiedad y comercio por lo que se recomienda lo siguiente:

- ◆ Que esta entidad tome en consideración el Sistema de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos al área de archivo del Registro de la Propiedad y Mercantil, ya que está diseñado conforme a lo establecido con la ley impuesta por el Estado.

- ◆ Mantener una capacitación constante sobre el diseño del Sistema de Gestión Documental para el registro de los trámites solicitados por los usuarios externos al área de archivo del Registro de la Propiedad y Mercantil, proponiendo otras herramientas que mejore su efectividad, con el objetivo de satisfacer al usuario de una manera eficaz.

- ◆ Que el GAD Municipal del Cantón Tena se preocupe por brindar al personal del Registro de la Propiedad y Mercantil, capacitaciones permanentes sobre diferentes aspectos que ayuden a mejorar sus labores cotidianas; y que estén primordialmente relacionadas con la atención a los usuarios; al mismo tiempo que serviría de apoyo para que se sientan más satisfechos con su trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mc GRAW - HILL / Interamericana.
- Coronel, C., Morris , S., & Rob, P. (2011). *BASE DE DATOS:- Diseño, implementación y administración*. México: Cengage Learning
- Correa, C., & Díaz Colón, A. (2010). *Administración de Documentos " Enfoque manual y electrónico"*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Fernández Verde, D., & Fernández Rico, E. (2010). *Comunicación Empresarial y atención al cliente*. Madrid: Paraninfo.
- Gallegos Cano, J. C. (2014). *Montaje y mantenimiento de sistemas y componentes informáticos*. Madrid: Editex .
- Guerrero Logroño, R. M. (2013). *Sistema de archivo y clasificación de documentos*. Málaga: IC Editorial.
- Herederó, C., et al. (2011). *Organización y Transformación de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: ESIC EDITORIAL
- Mondelo Alexandre, H., & Fernández Inmaculada, I. (2014). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos, técnicas y procedimientos de gestión de la información*. Madrid: ©Ideas propias.
- Morrueco, R. (2009). *Manual Práctico de la Administración*. Madrid: Ra-Ma.
- Russo, P. (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones*. Barcelona: UOC, El ciervo .

LINKOGRAFÍA

- Ecured. *Componentes de un Sistema Informático*. Obtenido de http://www.ecured.cu/Sistema_inform%C3%A1tico
- Golive.Ventaja principal de los sistemas de gestión. Obtenido de <http://onegolive.com/ventajas-gestion-documental-empresas.aspx>
- Θ Informática Hoy. *La importancia de un Sistema Informático*. Obtenido de <http://www.informatica-hoy.com.ar/informatica-tecnologia-empresas/La-importancia-de-los-sistemas-de-informacion-en-la-empresa.php>

ANEXOS

GRÁFICO N° 34 Edificio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena



GRÁFICO N° 35 Edificio del Registro de la Propiedad y Mercantil Municipal del Cantón Tena



GRÁFICO N° 36 Área de Secretaria del R.P.M.C.T

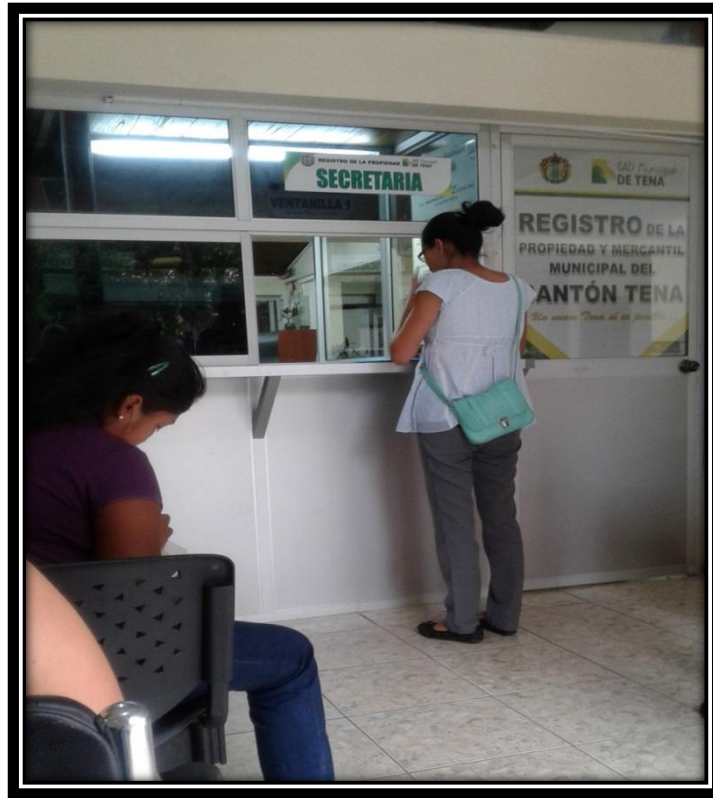


GRÁFICO N° 37 Área de facturación y atención al cliente



GRÁFICO N° 38 Área de Inscripciones y Certificaciones



GRÁFICO N° 39 Área de Archivo y recepción de libros para empaste

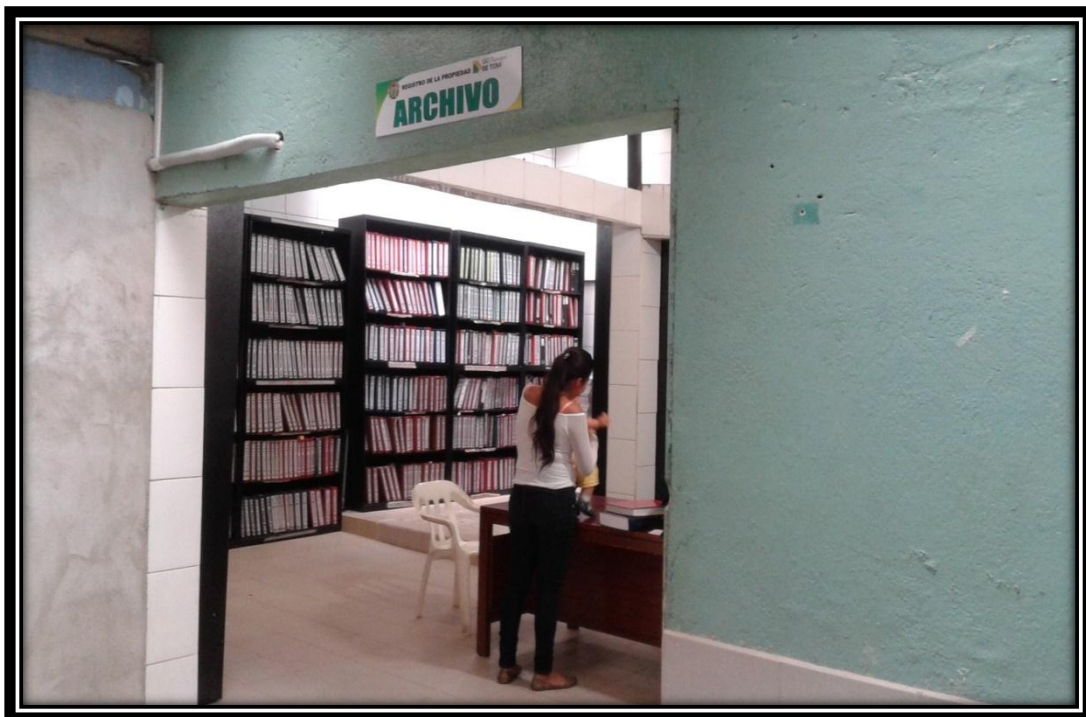


GRÁFICO N° 40 Área de Revisión de Documentos

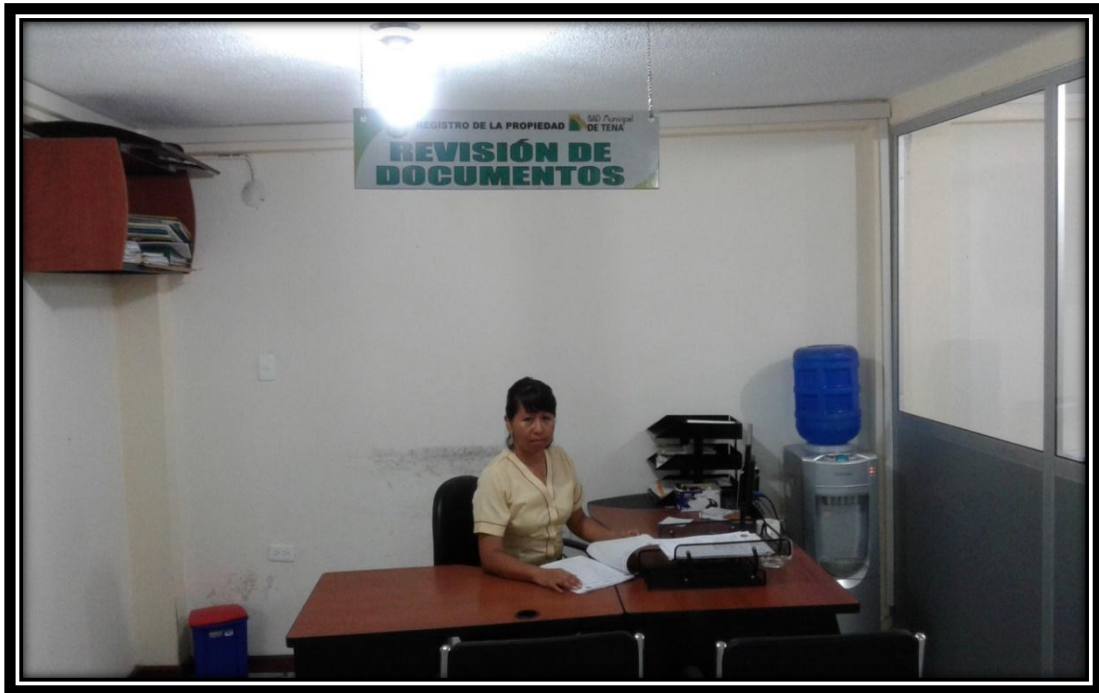


GRÁFICO N° 41 Oficina de la Registradora de la Propiedad

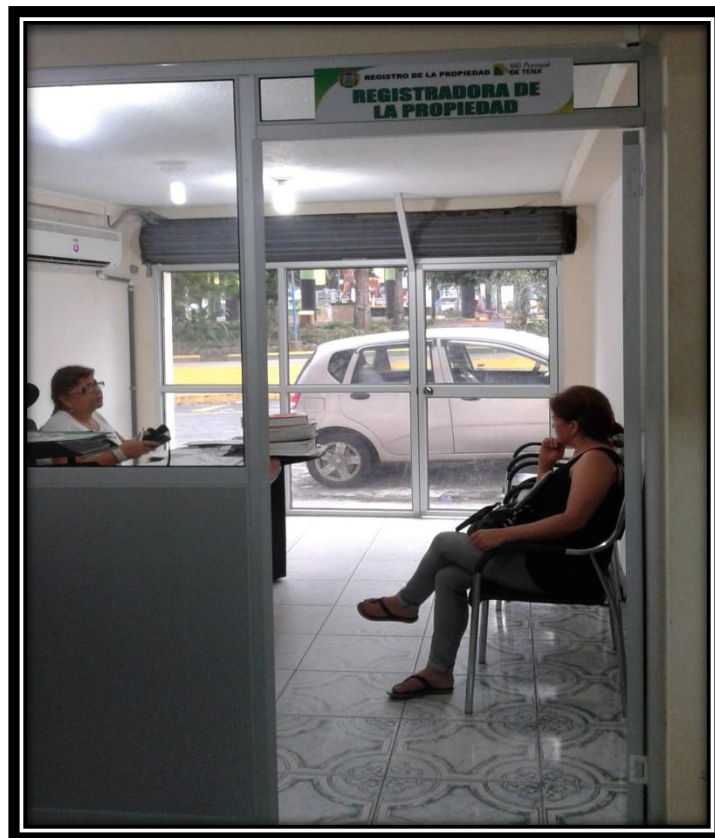
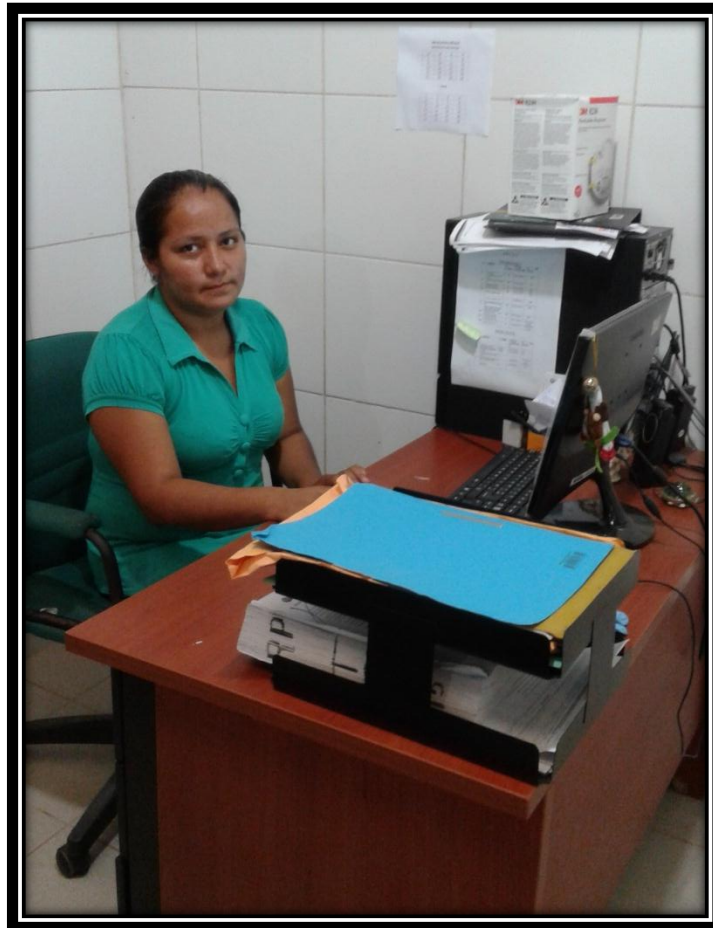


GRÁFICO N° 42 Área del Archivo del R.P.M.C.T





ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL



Encuesta realizada al personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena

Objetivo.- Analizar la situación de cómo se encuentra archivada la documentación que maneja el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena y diagnosticar la situación en la que se encuentra.

Instructivo

- ◆ Lea cuidadosamente el siguiente cuestionario antes de responder.
- ◆ Por favor conteste con toda la seriedad del caso
- ◆ Elija una sola respuesta marcándola con una **X**

1. ¿Qué tiempo labora usted en esta Institución?

De 1 a 3 años	<input type="checkbox"/>
De 3 a 6 años	<input type="checkbox"/>
De 6 a 10 años	<input type="checkbox"/>

2. ¿Existe un adecuado sistema de archivo para el respaldo de la documentación que se maneja en el Registro de la Propiedad y Mercantil?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconozco	<input type="checkbox"/>

3. ¿Considera usted adecuado la manera actual en la que se archivan los documentos?

Si

No

Un poco

4. ¿Considera usted factible la aplicación de tecnología en la archivación de los documentos para un mejor respaldo de los mismos?

Si

No

5. ¿Cómo parte de esta Institución cree usted que es indispensable que los avances tecnológicos se actualicen frecuentemente?

Si

No

Tal vez

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL



Encuesta realizada a los usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena

Objetivo.- Examinar la situación de cómo los usuarios observan la documentación que se archiva en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena y determinar la realidad en la que se encuentra.

Instructivo

- ◆ Lea cuidadosamente el siguiente cuestionario antes de responder.
- ◆ Por favor conteste con toda la seriedad del caso
- ◆ Elija una sola respuesta marcándola con una **X**

1. ¿Cómo califica usted el manejo de la archivación de los documentos en la Institución?

Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

2. ¿Debería implementarse un Sistema de Gestión de archivo adecuado a los documentos que lleva el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena para una mejor y más rápida atención al usuario?

Si	<input type="checkbox"/>
No está seguro/a	<input type="checkbox"/>
En contradicción	<input type="checkbox"/>

3. ¿Está usted de acuerdo con la atención brindada en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena?

Completamente Satisfecho	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Completamente Insatisfecho	<input type="checkbox"/>

4. ¿Ha sido atendido/a favorablemente con la información que ha requerido?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Un poco	<input type="checkbox"/>

5. ¿Cree usted que al implementarse un sistema tecnológico de archivo pueda ayudar satisfactoriamente para la atención que se brinda al usuario?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

6. ¿Considera usted que toda institución debería poseer un sistema de archivo adecuado para resguardar los documentos que tienen a su cargo?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL



Entrevista realizada a la Registradora de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena

Objetivo.- Analizar la situación de cómo se encuentra archivada la documentación que maneja el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena y diagnosticar la situación en la que se encuentra.

1. ¿Considera usted factible crear un sistema de gestión documental en el archivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Tena?

.....

2. ¿Con la creación de este sistema de archivo cree usted que ayudaría a su personal en un mejor desempeño de actividades y un mayor control de los documentos?

.....

3. ¿El personal a su cargo trabaja con las medidas de seguridad necesarias para la manipulación de los archivos?

.....

4. ¿Las personas encargadas del archivo son capacitadas adecuadamente en su área?

.....
.....
.....
.....
.....

5. ¿Está usted de acuerdo con la posibilidad de incrementar o actualizar recursos tecnológicos para los archivos que lleva la institución? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....