



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

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

“DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA, PERIODO 2015”.

AUTORA:

EMÉRITA ROSARIO ARCOS PAREDES

PUYO - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señora: Emérita Rosario Arcos Paredes, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Eco. Jenny Isabel Chávez Rojas
DIRECTORA DE TRIBUNAL

Ing. Raúl Fabián Gavilanes Sarmiento.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **EMÉRITA ROSARIO ARCOS PAREDES**, 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, 04 de Marzo del 2016

Emérita Rosario Arcos Paredes

C.I. 1600411977

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haber bendecido mi vida y guiado cada uno de mis pasos, por acompañarme cada día y permitirme alcanzar con éxito un gran reto en mi vida, a mi amada y nunca olvidada madre que inculco en mí el deseo de superación a mi hija que ha sido mi motor principal de superación pese a las adversidades me ha brindado amor para no rendirme y culminar con éxito esta meta. A ellos gracias por estar ahí siempre y brindarme su apoyo incondicional en mi formación profesional.

Y como no agradecer a mi querida universidad ESPOCH por brindarme la oportunidad que muchas personas necesitamos para poder superarnos y luego aportar con nuestros conocimientos a la sociedad.

Sinceramente Gracias.

AGRADECIMIENTO

Al señor todo poderoso, por estar conmigo en cada momento en cada paso que doy, por fortalecer mi alma, mi cuerpo y mi espíritu.

A mí querida Universidad Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas-Carrera de Licenciatura en Secretariado Gerencial. Mi gratitud a todos y cada uno de mis docentes que a lo largo de estos ocho semestres han aportado y brindado sus sabios conocimientos inculcando siempre deseos de superación personal y profesional.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Pertificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Indice general.....	vi
Indice de cuadros	x
Indice de gráficos.....	x
Indice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del problema.....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVO	7
2.1.1 Antecedentes Históricos	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.2.1 Gestión documental	8

2.2.1.1	Importancia de la gestión documental	10
2.2.1.2	Ventajas de la gestión documental.....	11
2.2.1.3	Los Documentos y su importancia para las empresas. Algunas preguntas que debería realizarse cualquier empresa.	12
2.2.2	Estrategia.....	12
2.2.2.1	Criterios para desarrollar una buena estrategia	13
2.2.3	Plan de mejoramiento.....	14
2.2.3.1	Definición de plan de mejoramiento	14
2.2.3.2	El Diagnóstico	15
2.2.3.3	Concepto de serie documental	15
2.2.4	La Importancia de un Archivo en una Empresa Moderna	16
2.2.5	Definición de archivo	17
2.2.5.1	Organización de Archivo	17
2.2.5.2	Evolución de la organización de archivo	17
2.2.5.3	Nivel Básico de Organización del Archivo.....	19
2.2.6	El documento archivístico.....	20
2.2.6.1	Definición de documentación de archivo.....	21
2.2.6.2	Clases de documentos especiales y tipos de archivos que lo conforman.....	22
2.2.6.3	Clases de documentos en las oficinas municipales	24
2.2.6.4	Valores de los documentos.....	26
2.2.7	Los sistemas de archivo	27
2.2.7.1	Organización de documentos	27
2.2.7.2	Selección documental.....	27
2.2.7.3	Clasificación del sistema de archivos	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		32
3.1	IDEA A DEFENDER	32
3.2	VARIABLES	32

3.2.1	Variable Independiente	32
3.2.2	Variable Dependiente.....	32
3.3	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.4	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	34
3.4.1	Descriptiva	34
3.4.2	Explicativa.....	35
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
3.5.1	Población.....	35
3.5.2	Muestra.....	35
3.5.2.1	Tipos de muestreos.....	36
3.5.2.2	Cálculo estadístico del tamaño de la muestra	36
3.6.1	Métodos.....	38
3.6.2	Técnicas de Investigación	38
3.6.2.1	Entrevista.....	39
3.6.2.2	Encuesta	39
3.7	RESULTADOS	40
3.7.1	Análisis de la Entrevista realizada.	40
3.7.2	Análisis de la Encuesta realizada	43
3.8	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	53
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		56
4.1	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO LA GESTIÓN DOCUMENTAL	56
4.1.1	Antecedentes de la Propuesta.....	56
4.2	CONTENIDO DE PROPUESTA.....	57
4.3	OBJETIVOS	57
4.3.1	Objetivos específicos	58
4.4	CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	58
4.4.1	Marco legal del Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo.....	58

4.5	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	60
4.5.1	Misión	60
4.5.2	Visión	60
4.5.3	Objetivos de la organización	60
4.5.4	Estrategias y Políticas	61
4.5.4.1	Estrategias	61
4.5.4.2	Políticas	61
4.5.5	Estructural organizacional del Cementerio municipal de la ciudad del Puyo..	63
4.6	ANÁLISIS FODA	64
4.7	DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	65
4.7.1	Objetivo del diseño de las estrategias de la gestión documental	65
4.7.2	Elaboración del Modelo de la gestión documental	68
4.7.2.1	Producción de Documentos.....	68
4.7.2.2	Recepción de Documentos	71
4.7.2.3	Proceso para la consulta de documentos	82
4.7.2.4	Procesos para la organización de archivos de apoyo informativo	85
4.7.2.5	Fases de ciclo de Vida de los Documentos	87
4.7.3	Capacitación y entrenamiento permanente	87
	CONCLUSIONES	90
	RECOMENDACIONES:.....	91
	BIBLIOGRAFÍA	92
	ANEXOS	94

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Operacionalización de variables	33
Cuadro N° 2: Población en estudio	35
Cuadro N° 3: Técnicas e instrumentos de investigación	39
Cuadro N° 4: Cuadro de interpretación de la entrevista realizada.....	41
Cuadro N° 5: Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas	43
Cuadro N° 6: Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas	44
Cuadro N° 7: Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas	46
Cuadro N° 8: Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas	47
Cuadro N° 9: Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas	48
Cuadro N° 10: Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas	49
Cuadro N° 11: Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas	51
Cuadro N° 12: Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas	52
Cuadro N° 13: FODA del cementerio municipal de la ciudad del Puyo	64
Cuadro N° 14: Fases de ciclo de vida de los documentos del Departamento.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°. 1: Representación porcentual de la tabulación de las encuestas	43
Gráfico N°. 2: Representación porcentual de la tabulación de las encuestas	45
Gráfico N°. 3: Representación porcentual de la tabulación de las encuestas	46
Gráfico N°. 4: Representación porcentual de la tabulación de las encuestas	47
Gráfico N°. 5: Representación porcentual de la tabulación de las encuestas	48
Gráfico N°. 6: Representación porcentual de la tabulación de las encuestas	50
Gráfico N°. 7: Representación porcentual de la tabulación de las encuestas	51
Gráfico N°. 8: Representación porcentual de la tabulación de las encuestas	52
Gráfico N°. 9: Organigrama estructural del cementerio municipal.....	63
Gráfico N°. 10: Diagrama de Flujo – Producción de Documentos	70
Gráfico N°. 11: Diagrama de flujo para la recepción de documentos externos.....	73
Gráfico N°. 12: Diagrama de flujo - Distribución de los documentos	75

Gráfico N°. 13: Flujograma para el trámite de un documento.....	77
Gráfico N°. 14: Flujograma de clasificación de los documentos	79
Gráfico N°. 15: Clasificación por orden alfabético	80
Gráfico N°. 16: Clasificación por orden cronológico	81
Gráfico N°. 17: Clasificación por asunto.....	82

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1: Diseño de la entrevista aplicada al administrador del cementerio.....	94
Anexo No. 2: Formato de la encuesta a ser aplicada.....	96

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación propone el diseño de estrategias para mejorar la Gestión Documental en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, cuyo propósito es el de desarrollar el mecanismo de acción para mejorar la gestión documental y a su vez que los empleados encargados de producir, manipular, organizar y consultar este tipo de documentación obtengan los conocimientos necesarios en cuanto a legislación documental y procesos archivísticos. Los resultados obtenidos por medio de esta investigación permiten gestionar sus actividades con mayor eficiencia, mejorar las políticas referentes al servicio que la institución ofrece.

La información se recopiló y analizó a través de la entrevista realizada al administrador de la institución y una encuesta aplicada a los clientes externos, y en base a la información obtenida se elabora las estrategias que constituye la creación de un modelo de gestión documental, basados en procesos que permita mejorar la misma y ofertar a los usuarios un servicio de atención al cliente de calidad.

Con todo el trabajo realizado más el compromiso de la administración y las actividades de socialización, capacitación y distribución de los documentos se entrega toda la estructura operacional y de trabajo debidamente documentada para dar cumplimiento a lo exigido.

Se recomienda la implementación de las estrategias basados en procesos, además de la formación y capacitación del talento humano en lo relacionado a la gestión documental.

Palabras claves: Archivo, organización, gestión documentación, estrategias.

ECO. JENNY ISABEL CHÁVEZ ROJAS
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

This research was proposed to design strategy to improve document management at the Municipal Cementery, in Puyo city, province of Pastaza, the purpose is to develop the mechanism action to improve document management and the employees responsible for produce, manipulate, organize and view documents obtain the necessary knowledge regarding legislation documentary and archival processes. The results of research allow managing their activities more efficiently, improve policies regarding service that the institution offers.

The information is collected and analyzed through the interview to the manage institution and a survey of external customers, and based on the information obtained strategies is the creation of a document management model is made, it is made the strategies is the establishment of a document management model, based on processes to improve and offer users in customer service quality.

This research over the management commitment and socialization activities, training and distribution of all documents delivered operational structure and working suitably were documented to comply with the requirements.

It recommends the implementation of strategies based on processes as well as development and training at Human Resources on related to document management.

Keywords:

FILE>,<ORGANIZATION>,< MANAGEMENT DOCUMENTATION>,
< STRATEGIES>

INTRODUCCIÓN

El orden y el adecuado manejo es el pilar fundamental para el resguardo de la información razón por lo cual se ha considerado necesario realizar este trabajo de investigación, considerando la importancia que en la actualidad se le da a la gestión documental.

Esta investigación se realiza debido a que el cementerio municipal de la ciudad del Puyo no dispone de estrategias que permita mejorar la gestión documental que brinde las garantías necesarias para el resguardo y orden de la información física existente en la institución. La propuesta esta previamente analizada y cuenta con la viabilidad necesaria basados en procesos estandarizados para aportar a gran escala con la forma de llevar los archivos institucionales.

La finalidad de esta investigación al elaborar las estrategias necesarias que aporte de manera especial al departamento de secretaría del cementerio municipal a llevar de manera adecuada la gestión documental con un archivo ordenado y poderlo identificarlo fácilmente y de esta forma manipular la información de mejor manera, brindando así una atención de calidad a los clientes internos y externos.

Para lograr este propósito es necesario tener un alto conocimiento y aplicación de métodos concernientes al manejo y mejoramiento del archivo, con el fin de saber de lo que se va a realizar y tener un amplio conocimiento de acuerdo a las necesidades del cementerio municipal de la ciudad del Puyo. Con todos estos antecedentes, se propone la elaboración e implementación de estrategias para mejorar la gestión documental del departamento de secretaría del cementerio municipal

En síntesis el trabajo investigativo contiene: En el primer capítulo el planteamiento, formulación, justificación y delimitación del problema, el cual es objeto de estudio en la presente investigación; el objetivo general y específicos que se pretenden alcanzar.

El segundo capítulo tenemos una breve historia respecto al sistema de archivo y su evolución y su trascendencia en las instituciones, también en este capítulo se elabora la fundamentación teórica.

El tercer capítulo contiene el marco metodológico, mediante el cual se determina la modalidad de la investigación, tipo de investigación, población y muestra, métodos

técnicas e instrumentos utilizados a lo largo del desarrollo de la presente investigación, los resultados de las encuestas realizadas, cuyo análisis respectivo ha permitido la verificación de la idea a defender.

El cuarto capítulo se expone la propuesta del diseño de estrategias que permita mejorar la gestión documental y en base a esta propuesta lograr la eficiencia de todos los trámites que se desarrolla en esta organización al servicio de la gran población Puyense.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la actualidad el Gobierno Central busca mejorar la eficiencia en todos los servicios que ofrecen las Instituciones públicas a nivel nacional, regional y local. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza es una institución pública que se encuentra ubicada en la ciudad de Puyo, el cual brinda servicios a la ciudadanía del cantón Pastaza, enfocándose siempre en Formular políticas y administrar procesos que promuevan un servicio de calidad y calidez, mediante un esquema de gestión pública, con la participación ciudadana, el fortalecimiento del espacio público, el desarrollo integral, equitativo y sostenible del área urbana y rural, por medio de la articulación y coordinación política, priorizando siempre la parte humana.

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pastaza se encuentra inmerso el Cementerio Municipal, su enfoque principal está basado en el servicio a la gran población del puyo el cual ofrece arrendamientos de bóvedas, ventas de terrenos para construcción de mausoleos, hoy en la actualidad el cementerio cuenta con 2344 bóvedas de adultos y 774 de niños y en tierra con 2350 con un total de fallecidos de 5458, esta organización se ve obligado a generar una estrategia que vaya más allá de producir un servicio, deben ser capaces de reinventarse, cambiar y mejorar, adoptando nuevas ideas, modificando las existentes, a fin de generar valor para la organización no sólo desde el punto de vista financiero, sino también desde la satisfacción de los requerimientos de clientes y usuarios, mediante una gestión documental adecuada que permita aprovechar toda la información generada.

Debido a la inexistencia de un procedimiento técnico de Gestión Documental y de Archivos en el Cementerio Municipal de Puyo, cantón Pastaza, no cuenta con un archivo organizado de toda la documentación por lo que ésta se torna más vulnerable a la pérdida o confusión, la búsqueda de cualquier documento es larga y tediosa entre tanta información almacenada, además de no contar con la debida seguridad para el respaldo de estos documentos. De otro lado también conlleva a la demora en la atención al público tanto interno como externo ya que la información no es de fácil acceso pues deben buscarla en libros de actas deteriorados, ocasionando la pérdida de documentación solicitada, debido a que no realizan correctamente los procedimientos de entrada, y salida

de la información, además de no contar con mobiliarios apropiados ocasionando: demora, desorden, pérdida de tiempo e incomodidades al momento de buscar alguna información.

Por lo antes expuesto se propone el diseño de estrategias para el mejoramiento de la Gestión documental a través de la implementación de modelos de creación, recepción y distribución de la documentación basados en procesos y normas estandarizados que permita lograr una adecuada gestión documental que refleje las disposiciones generales, los procesos y actividades para desarrollar las políticas de conformación de documentos, gestión administrativa, transferencias, tablas de retención documental, prestación de servicios y difusión de los documentos y la política de conservación y prevención documental en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza.

1.1.1 Formulación del problema.

¿El diseño de estrategias para mejorar de la Gestión Documental en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, periodo 2015, se logrará mejorar el servicio al cliente tanto interno como externo de esta institución?

1.1.2 Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza

Aspecto: Diseño de estrategias para el mejoramiento de la Gestión Documental.

Delimitación Espacial: Esta investigación se realizará en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, ubicada en la Avenida Alberto Zambrano (vía a Macas).

Delimitación Temporal: año 2015

1.2 JUSTIFICACIÓN

La importancia fundamental de organizar la información es evidenciar los hechos y conservar los documentos; esto se pone de manifiesto en el concepto dado por algunos autores sobre Gestión Documental. La presente investigación es de vital importancia

debido a que el Cementerio Municipal de Pastaza dispondrá de un procedimiento de archivo que contenga todos los procesos adecuados y necesarios que permita la localización de documentos, facilitando las tareas y procesos que se llevan en esta área , ahorrando de esta forma tiempo a los usuarios que requieren información.

El desarrollo de la presente investigación brindara beneficios trascendentales tanto de ámbito social como económico permitirá contar con una adecuada Gestión Documental la cual ayude a llevar una organización sistematizada que permita la localización rápida y oportuna de la información solicitada ya que la agilidad en la atención genera satisfacción en los usuarios.

Al contar con un diseño de estrategias para el mejoramiento de la gestión documental en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, nos permitirá guardar los documentos, de forma lógica y eficaz que permita su posterior ubicación de la forma más rápida posible cuando sea necesario obteniendo así satisfacción en los usuarios. Además se obtendrá una sistematización de la información de acuerdo a la tecnología actual del mundo globalizado en el cual nos desenvolvemos. Tomando en cuenta que en la actualidad los usuarios de la información en general son diversos por la extensa demanda del público a atenderse ya sean estos internos o externos.

La aplicación de esta investigación será original debido que se implementará normas y técnicas para regular la administración, custodia y conservación de los documentos, admitiendo que el Cementerio Municipal de Pastaza, desarrolle sus actividades de manera eficiente y efectiva.

Para el desarrollo de este trabajo investigativo justifica por la factibilidad que tiene para su realización, debido a que cuenta con el apoyo de las Autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, los cuales brindarán las facilidades necesarias para recopilar la información del trabajo de campo, además es importante recalcar que existe la disponibilidad de material bibliográfico suficiente y actualizado que proporcionarán la información necesaria para sustentar la información científica para la ejecución de este trabajo de investigación.

Finalmente es preciso decir, que la implementación de estrategias para el mejoramiento de la gestión documental que se lleva en el Cementerio Municipal es una decisión estratégica para realizar eficazmente el desarrollo de sus actividades. Por tanto el presente

trabajo de investigación garantizará un correcto manejo, de los documentos existentes utilizando metodologías adecuadas.

1.3 OBJETIVOS.

1.3.1 Objetivo General

Diseñar estrategias para el mejoramiento de la gestión documental mediante la implementación de normas y técnicas de archivo en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, periodo 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación de la gestión documental que es utilizada en el Cementerio Municipal mediante la aplicación de una auditoria de los documentos activos para conocer la forma como se lleva la administración de la documentación.
- Analizar la influencia de una inadecuada gestión documental mediante un análisis descriptivo para corregir las falencias.
- Establecer mecanismos de control de los documentos, para mejorar la gestión documental de acuerdo a las necesidades del Cementerio Municipal.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Según (Fernández, 2010). año Los primeros archivos aparecen con los primeros Imperios. Eran una herramienta de control de la población y de la riqueza. El estudio de los archivos y su documentación es tan antiguo como la organización social de la humanidad. Sus orígenes podrían remontarse a la aparición de la escritura.

Desde las monarquías surgidas en el Asia Anterior hasta el Bajo Imperio Romano, pasando por las civilizaciones egipcias y griega, se tiene constancia de la existencia de archivos y de fondos organizados.

Los primeros documentos son: documentación legal (leyes), documentación de control de las personas (padrones), documentación de hacienda (censos, catastros, títulos de propiedad). También hay mucha documentación militar (registros de soldados, quintas) y documentación privada.

A partir del siglo XVI aparece el concepto de archivo de Estado. Se caracterizan estos archivos por la concentración de todos los fondos documentales dispersos. España fue la pionera en la creación de este tipo de archivos.

A finales del siglo XVIII, empieza la investigación en los archivos. En España, la persona que simboliza este trabajo, es el padre jesuita Marcos Burriel, pero la investigación que se hacía en esta época, era bajo sospecha, porque eran Archivos de la Corona. Se necesitaba un permiso específico que raramente se concedía.

Con la Revolución francesa, se produce una revolución en los archivos. El 25 de junio de 1794 se nacionalizan los archivos franceses. Se crea el Archivo Nacional, y se reconoce el derecho a la consulta de los documentos públicos.

En el siglo XX, se crean archivos intermedios, que conservan documentos que ya no tienen valor administrativo pero que todavía no se sabe si se van a conservar o no. Su primera mitad se caracteriza por la consolidación de los avances experimentados. La archivística se debate entre lo decimonónico y la modernidad.

Crece los archivos privados por la creación de las distintas Leyes de Archivos. Un carácter importante de los archivos en el siglo XX, es el carácter que le da la legislación. Identifica qué es un documento de archivo.

Otro aspecto importante es la creación de redes y de sistemas de archivos. Una red, es un conjunto de instituciones archivísticas que tienen un convenio entre sí. Para que haya una red, tiene que haber un acto jurídico para que el archivo se comprometa a participar. Un sistema de archivo es un conjunto de elementos que componen la política archivística de un país determinado. Tiene que haber una Ley de Archivos, una red de archivos y unas prácticas archivísticas comunes. También componen el sistema de archivos el personal y los archivos.

Hasta el siglo XX, los archivos estaban aislados porque funcionaban por libre. Con la llegada del siglo XX, se acaba el aislamiento de los archivos.

Entonces, la gestión documental es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se recibe, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad y podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Gestión documental

La gestión documental en las empresas resuelve procesos importantes y críticos con la documentación de entrada y salida de su empresa, algunos de estos importantes procesos de gestión documental son:

- archivo documentales
- facturas de clientes y proveedores
- pedidos entre otros documentos

Diferentes autores lo definen de la siguiente manera:

Según Cruz, F. (2011). La gestión de documentos es un concepto y una actividad cuyos orígenes se sitúan a comienzos de los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica cuando se configura el sistema archivístico nacional. Esta unión viene a ser la traducción literal del término norteamericano *records management*, que también se pudiera traducir como administración de documentos, pues la palabra management admite ambas acepciones, no es más que el tratamiento archivístico al que se someten los documentos en las primeras fases del ciclo de vida, orientado a una explotación más eficaz, eficiente, y económica de los mismos por parte de las organizaciones, durante el tiempo que son necesarios por la gestión administrativa, la toma de decisiones y la obtención de pruebas. Es el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones.

La ISO (Organización Internacional para la Estandarización) define Gestión Documental como Disciplina encargada del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de records, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones en la forma de records.

Así mismo el Consejo Internacional de Archivos define Gestión Documental como “área de gestión administrativa general relativa a conseguir economía y eficacia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos” (Peis, E y Ruiz Rodriguez, A., 2010)

Entonces, la gestión documental es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se recibe, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad y podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad. En base a esta analogía muchos autores aciertan en que se requiere del estudio constante del Sistema de Gestión Documental, o algunos de sus procesos, para conocer en una institución, empresa u organismo, el estado en que se encuentra y así constatar la realidad y poder desarrollar programas que mejoren la situación.

En resumen Gestión Documental significa planeación, control, dirección, organización, entrenamiento, promoción y otras actividades de gerencia que involucran la creación documental, su mantenimiento, uso y disposición en orden de archivar adecuada y apropiadamente la documentación basándose en las políticas y reglamentación gubernamental. Por tal razón es evidente concretar los archivos de relevancia y en base a su importancia tomar decisiones de archivo y establecer procesos de uso.

¿Qué se consigue con un sistema de gestión documental?

(Cruz Mundet , 2011), señala que con un sistema de gestión documental, se evita la pérdida de documentos, ya que están todos seguros en un lugar específico. También se evita la pérdida de tiempo debido a que varias personas tengan que recuperar los documentos.

Con un sistema de gestión documental, los documentos son inmediatamente recuperados por la persona que está buscando la información. Esto cambia el enfoque del problema de la recuperación de documentos, para que las personas solo se preocupen de realizar trabajo productivo para su organización.

2.2.1.1 Importancia de la gestión documental

Es importante tener un sistema de gestión documental, aunque a primera vista puede parecer que no tenga que ser uno de los puntos de mayor importancia para su empresa.

Según este grupo de consultores (Grupo telecom, 2012) señalan que la **importancia de un sistema de gestión documental** se basa entre otros en los siguientes puntos base:

- Se evita la pérdida de documentos, ya que están todos seguros.
- Se evita la pérdida de tiempo, debido a que varias personas tienen que recuperar los documentos desde diferentes lugares y departamentos. Los documentos son inmediatamente recuperados por la persona que está buscando la información.
- Seguridad: Acceso a la información y los documentos de manera segura y estructurada
- Control de cambios de los documentos y control de revisiones y accesos que se realizan a los documentos.

- Colaboración entre usuarios para la creación, modificación y gestión de la misma documentación.
- Recuperación de los documentos en formato electrónico y también la situación de archivado de las copias físicas.
- Ahorro de costes en la empresa: se ahorra tiempo de los empleados al automatizar y facilitar en gran medida las tareas de gestionar la documentación y los procesos de la empresa, se ahorra tiempo al encontrar la documentación al instante, se ahorra dinero al no tener que utilizar tanto papel en la empresa.

2.2.1.2 Ventajas de la gestión documental

(Peis, E y Ruiz Rodriguez, A., 2010). Según señala estos autores, hoy en día, casi todas las empresas tienen que trabajar con una gran cantidad de documentación. Con el fin de gestionar la gran cantidad de **documentos** y la **información**, es una ventaja muy importante contar con un sistema de gestión documental eficiente que permita un fácil almacenamiento y búsqueda rápida, junto con instalaciones de recuperación eficientes.

Entre las ventajas tenemos:

Reducción de volumen de documentos.

La principal ventaja de la gestión documental en las empresas es la reducción del volumen de documentos de una extensa diversidad y la dificultad a la hora de estructurar la información sin importar el espacio que esta ocupe.

Reducción de tiempo.

El uso de herramientas para el archivo de documentos reducen notoriamente el tiempo que se solía invertir para consultar datos escritos en papel, y ha supuesto la supresión de ciertas tareas manuales, disminuyendo los costes y los espacios que suponían el archivado de material.

Reducción coste económico.

Asimismo, se ve reducido considerablemente el coste económico asociado principalmente a la reducción en tareas relacionadas con la gestión de documentos que no generan valor añadido.

Minimizar riesgos de pérdida de información.

En este caso, para una empresa, la pérdida, manipulación incorrecta o deterioro de cualquier tipo de documento puede conllevar unos costes. **Minimizar los costes de pérdida de información** a través de la digitalización de documentos es imprescindible para el buen funcionamiento.

2.2.1.3 Los Documentos y su importancia para las empresas. Algunas preguntas que debería realizarse cualquier empresa.

(Peis, E y Ruiz Rodriguez, A., 2010), los autores precisan dar la relativa importancia en relación directa a las siguientes preguntas:

- ¿Qué información (archivos o documentos) necesitamos para administrar nuestra empresa?
- ¿Qué forma es la mejor para nuestro negocio, para almacenar cada tipo de información?
- ¿Cómo podemos identificar y recuperar los documentos cuando sea necesario?
- ¿Cuál es el tiempo de retención oficial que necesita cada clase de información?
- ¿Cuál es nuestra política de destrucción de los archivos de información?
- ¿Cuál sería el resultado de un fallo de los sistemas que contienen los datos, información y documentos de la empresa, y cómo se hace frente a esta situación?
- ¿Cómo de seguros son nuestros datos, documentos e información importante?
- ¿Cómo de ampliable y duradera en el tiempo es nuestra solución de gestión de documentos?

En base a estas preguntas los administradores de una organización evidentemente podrán hacer un breve análisis de lo que necesitan en lo que se refiere a la gestión de documentos y de esta forma lograr la eficiencia y eficacia para la institución.

2.2.2 Estrategia

(Macero, 2009) Este autor señala que “estrategia” proviene de la palabra griega que se refiere a “dirección, don de mando”. Como un buen general, las estrategias proveen una dirección global para una iniciativa.

Una estrategia es la manera de describir el cómo va a hacer las cosas. Es menos específica que un plan de acción (que le dice quién, qué y cuándo); en lugar de eso, trata de contestar, de manera general, a la pregunta “¿Cómo llegaremos ahí desde aquí?” (¿Queremos ir en tren, volar o caminar?)

Una buena estrategia tomará en cuenta las barreras y recursos que existen (gente, dinero, poder, materiales, etc.). También estará considerando la visión general, misión y objetivos de la iniciativa. A menudo, una iniciativa utilizará muchas estrategias distintas – proporcionando información, incrementando el apoyo, removiendo barreras, previendo recursos, etc.- para conseguir sus metas.

Los objetivos delimitan las metas de una iniciativa – el éxito que le gustaría mostrar al conseguir la visión y la misión. En contraste, las estrategias sugieren la trayectoria a seguir (y cómo moverse) en el camino al éxito. Esto es, las estrategias le ayudan a determinar cómo va a realizar la visión y objetivos a través del difícil mundo de la acción.

2.2.2.1 Criterios para desarrollar una buena estrategia

Las estrategias para la iniciativa de su comunidad deben cumplir diversos criterios. La estrategia:

- ¿Da una dirección general? Una estrategia, tal como aumentar la experiencia y habilidad o incrementar recursos y oportunidades, debe indicar la trayectoria general sin dictar una dirección en particular (p. Ej. usando un programa específico de entrenamiento de habilidades).
- ¿Se ajusta a los recursos y oportunidades? Una buena estrategia se beneficia de recursos y bienes actuales, como la voluntad de las personas para actuar o una tradición de auto ayuda y orgullo de la comunidad. También aprovecha nuevas oportunidades como una inquietud pública que surge para dar seguridad en un vecindario o esfuerzos paralelos en los negocios de la comunidad para el desarrollo económico.
- ¿Minimiza la resistencia y las barreras? Cuando las iniciativas realizan cosas importantes, la resistencia (incluso la oposición) es inevitable. Sin embargo, las estrategias necesitan no proporcionar una razón para que los oponentes ataquen la iniciativa. Las buenas estrategias atraen aliados y convencen a los oponentes.

- ¿Alcanza a aquellos afectados? Para tratar el problema, las estrategias deben conectar la intervención con aquellos que serían beneficiados. Por ejemplo, si la misión de una iniciativa es que las personas consigan trabajos decentes, ¿las estrategias (aportando educación y entrenamiento en habilidades, creando oportunidades de trabajo, etc.) alcanzan a aquellos que se encuentran desempleados actualmente?
- ¿Hace progresar la misión? Tomadas juntas, ¿las estrategias parecen hacer una diferencia acerca de la misión y los objetivos? Si la meta es reducir un problema como el desempleo, ¿las estrategias son suficientes para hacer una diferencia en las tasas de empleo? Si la meta es prevenir un problema como el abuso de sustancias, ¿los factores de riesgo (y protección) han cambiado lo suficiente para reducir el uso de alcohol, tabaco y otras drogas?. (Macero, 2009).

2.2.3 Plan de mejoramiento

Seria reflexivo precisar que el mejoramiento debe adjudicarse como un proyecto a corto, mediano y largo plazo y debe también planificarse de una manera apropiada y acertada. El plan radica en la delineación de una sucesión de pasos orientados a eliminar, en lo posible, las debilidades del sistema con el cual funciona actualmente una institución.

El plan de mejoramiento tiene como plataforma los resultados de la evaluación realizada, dentro del marco de referencia de la entidad encargado de la elaboración de los mismos, el objetivo es orientar las gestiones demandadas para eliminar las debilidades determinadas y sus causas, sin afectar las fortalezas conseguidas.

El marco de referencia en que se cimenta el plan de mejoramiento, priorizará el tratamiento de las necesidades señaladas por la evaluación y las causas o condiciones que las propician es decir eliminarlas por completo y nos permita evidenciar que el plan fue eficaz.

2.2.3.1 Definición de plan de mejoramiento

Según (Guarenas Miranda, V., 2009) Los Planes de mejoramientos son aquellos que consolidan las acciones de mejoramiento derivadas de la autoevaluación, de las recomendaciones generadas por la evaluación independiente y de los hallazgos del

Control Fiscal, como base para la definición de un programa de mejoramiento de la función administrativa de la entidad a partir de los objetivos definidos, la aprobación por la autoridad competente, la asignación de los recursos necesarios para la realización de los planes, la definición del nivel responsable, el seguimiento a las acciones trazadas, la fijación de las fechas límites de implementación y la determinación de los indicadores de logro y seguimiento de las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad.

Por lo tanto el Plan de Mejoramiento es el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos en una determinada organización.

2.2.3.2 El Diagnóstico

Para Fernández, M. (2001). “Es entendido como la búsqueda e identificación de problemas, oportunidades y objetivos, así como el análisis y evaluación de las necesidades de información y mantenimiento del programa, además de planes de mejoramiento y planes de contingencia”.

2.2.3.3 Concepto de serie documental

Etimológicamente el término serie proviene del verbo la latino **serere** que significa entretejer o encadenar, de ahí que la serie documental la podamos entender como el conjunto de expedientes entrelazados de una misma función o la integración de documentos agrupados de una forma específica que resuelven una actividad o trámite, (Aguilera N. 2008, 36). Conceptualmente, la primera versión de la Norma Internacional General de Descripción Archivística, (Isad G. 1997,16), define la serie documental como “el conjunto de documentos organizados de acuerdo con el procedimiento administrativo o conservados como una unidad porque son el resultado de la misma gestión o procedimiento, o de la misma actividad, que tienen una misma tipología, o debido a cualquier otra relación derivada de su creación, recepción o utilización”.

Por lo expuesto por el autor, se debería tener en cuenta que los documentos deben estar estrictamente relacionados acorde a su función y de igual forma se conserve en base a los procedimientos de archivos de la institución.

2.2.4 La Importancia de un Archivo en una Empresa Moderna

(Peis, E y Ruiz Rodriguez, A., 2010), Estos autores señalan que un archivo es la memoria colectiva de una empresa y por tanto es de suma importancia para su supervivencia y su buen funcionamiento. Para ello precisa que todos estén involucrados en la labor aunque la gestión y ordenación sea realizada por un profesional especializado y que el archivo sea fácil de manejar.

El desorden es el conjunto de decisiones aplazadas. Todo papel encima del escritorio requiere decisiones y para cualquier tipo de información tenemos tres tipos de decisiones: tirarla, archivarla, actuar sobre ella. Tirar es la primera opción. Según Bárbara Hemphill “Si usted no sabe lo que tiene, o no puede encontrarlo, no vale nada para usted”. Nos es difícil desechar por los siguientes motivos: el hábito de ojear, no tener los objetivos claros y el miedo a deshacerse.

Antes de desechar la información nos debemos de hacer las siguientes preguntas:

- ¿Requiere esto alguna acción por mi parte?
- ¿Puedo encontrarlo en otro sitio?
- ¿La información es suficientemente reciente para ser útil?
- ¿Para qué puedo utilizar esta información?
- ¿Existen implicaciones legales o financieras?
- ¿Qué es lo peor que me podría pasar si no tengo esta información?
- ¿Necesita alguien esta información?

Los conceptos claves de un archivo son funciones, finalidad, fundamentos y criterios y reglas básicas. Un archivo tiene que permitir al menos dos funciones: almacenar y recuperar de inmediato.

2.2.5 Definición de archivo

Diferentes autores lo definen de la siguiente manera:

“El verdadero concepto de archivo va ligado indiscutiblemente a los documentos, pero no cualquier documento sino a los documentos de archivo, y sobre todo al servicio y utilidad de esos documentos para la sociedad. (Antonia Heredia, 2007, página 43).

“Los conjuntos orgánicos de documentos, o la reunión de varios de ellos, reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa.” (Cruz Mundet, José Ramón. 2001, página 99)

Dentro de cada institución se generan archivos que pasa su etapa de conservación, Considero muy valioso el criterio de cada uno de los autores debido a que todo archivo se debe clasificar de acuerdo al uso, tiempo, tema, periodo entre otros.

2.2.5.1 Organización de Archivo

Fernández, M. (2002). Señala que: “Los archivos de oficina o de gestión están formados por los documentos producidos y recibidos por la oficina en el desarrollo de las funciones y actividades que tengan encomendadas, y conservados como instrumento para la toma de decisiones, tramitación de asuntos y defensa de derechos”.

La organización de archivo se ve reflejada en las actuaciones y de la unidad responsable del archivo de gestión u oficina, para reproducir el orden original de la creación de los documentos y expedientes, de acuerdo al procedimiento administrativo que resuelve el asunto y así poder considerar como piedra angular de la actuación administrativa, y por ello del archivo, el expediente administrativo.

2.2.5.2 Evolución de la organización de archivo

Fue inaugurado en 1790 con el nombre de Archivo general de la Nueva España por el segundo conde de Revillagigedo Juan Vicente de Güemes Pacheco y Padilla con el fin de clasificar y organizar todos los documentos del virreinato, y así poder darle seguridad a todos los documentos antiguos que existían. (Nacion, 2013).

La salvaguarda de documentos públicos de carácter histórico se remonta al período presidencial de José María Plácido Caamaño, el 17 de enero de 1884, con la creación del Archivo Nacional, institución dependiente del Ministerio de lo Interior y que fue creada con el objeto de constituirse en el custodio del Patrimonio Documental de la Nación.

Esta propuesta se efectivizó en el Gobierno Supremo del General Alberto Enríquez Gallo. El 14 de enero de 1938, se emitió el Decreto Supremo No. 7 mediante el cual, al Archivo Nacional se le institucionaliza, dándole las facultades de custodiar y organizar las manifestaciones culturales.

En 1944 el Presidente José María Velasco Ibarra, lo integró a la Casa de la Cultura Ecuatoriana, con el fin de robustecer la producción cultural y el rescate de los fondos documentales del Estado. En 1952, mientras estaba bajo la regencia de la Casa de la Cultura, se suscribió un contrato para la construcción de un edificio que reúna las condiciones apropiadas para albergar el Patrimonio Documental del Estado.

En Ecuador, en 1982, se promulgó la Ley del Sistema Nacional de Archivos. El Gobierno Nacional, en su afán de conservar las fuentes históricas y sociológicas del país, así como modernizar y tecnificar la organización y administración de los archivos, en el Art.20 le otorgó al Archivo Nacional autonomía económica y administrativa. En la primera transitoria de la Ley se dio la calidad de Archivo Nacional al Archivo Nacional de Historia, con sede en la ciudad de Quito, separándole de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, lo que se concretó en el año 1990, cuando se le asignó el presupuesto para su funcionamiento y se creó la unidad Administrativa – Financiera. Se destacan también, las obligaciones que asumieron quienes tenían bajo su responsabilidad la administración de los archivos públicos.

Al contar el Archivo Nacional con autonomía económica y administrativa, veló en adelante por la conservación, incremento y organización de sus fondos documentales y el de sus seccionales. El Archivo Nacional, al tiempo de cumplir con estas funciones determinadas por la Ley, garantiza el servicio al ciudadano con la entrega de información de manera oportuna y, ofrece asistencia técnica a los archivos públicos y privados, para normalizar procesos que aseguren la integridad documental.

Con la emisión del Decreto Ejecutivo No 985, del 13 de enero del 2011, se reorganizó el Sistema Nacional de Cultura y el Archivo Nacional Pasó a formar parte del Ministerio de Cultura. (Rebollar Rechy, 2011)

2.2.5.3 Nivel Básico de Organización del Archivo

Alberch, R. (2000). Dice que: “En cada puesto de trabajo estarán los expedientes en tramitación, individualizados en carpetillas, de las habituales de colores o de las grises con anagrama de la UCA, que agrupan a todos los documentos del expediente, y en cuya solapa deben figurar los siguientes datos que lo identifiquen, en la portada de cada carpetilla se señalará: nombre de la oficina, título de la serie, fechas de inicio del expediente (la fecha de inicio de un expediente es la fecha de recepción de la solicitud, instancia, entre otros. en el Registro) y fecha de finalización, resumen del asunto, dígitos del cuadro de clasificación (si se conoce), relación de contenido (al menos de los documentos esenciales, con breve descripción de cada documento, fechas y número de orden dentro del expediente).

Esta organización, que lleva pocos minutos a las oficinas tiene efectos muy positivos:

- Permite buscar un documento no dentro del expediente sino en la relación de contenido señalada en la carpeta.
- Al estar los documentos numerados se va a ellos directamente dentro de la carpeta.
- Con un simple vistazo a la cubierta de la carpeta se conocen los documentos que contiene y el estado de tramitación del expediente.
- Ayudará a reconstruir los expedientes en el caso de que se hubieran dispersados.
- A los expedientes en tramitación se les irá añadiendo los documentos en el orden en que se produzcan, que será el que establezca la norma de procedimiento que regule el curso de las diligencias o trámite.

En general, la ordenación de los documentos dentro del expedientes será cronológica ya que las actividades encaminadas a su resolución tienen una secuencia en el tiempo, de forma que el primer documento será el más antiguo y el último el más reciente. Es necesario considerar los documentos que acompañan a otros documentos, que son de fecha anterior pero que deben ordenarse después del documento principal (ejemplo:

instancia de solicitud de una plaza -documento principal- a la que acompaña documentos de notas, méritos, entre otros. -documentación que acompaña).

Los expedientes dentro de su serie se ordenarán de forma alfabética por nombres de personas u organismos (ejemplo: expedientes personales, expedientes académicos de alumnos), alfabética por asuntos o materias (Así por ejemplo: expedientes de plazas de concursos, informes), cronológica (ejemplo: nóminas), numérica por código del expediente o por la combinación de las formas de ordenación citadas.

Los expedientes ya tramitados por toda la unidad deben almacenarse en cajas tipo archivo definitivo, en cuyo lomo se anotará el organismo productor, título de la serie, años, expedientes que contienen y el número de orden de las cajas.

Se recomienda que cada expediente esté descrito en una base de datos, con indicación del número de la caja y el número de orden del expediente dentro de ella. Ello supone la ventaja de:

Disponer de un sistema de información de la documentación producida.

Facilidad de acceso a la documentación por múltiples campos de recuperación.

Facilidad de reposición de la documentación extraída del expediente. La devolución a su orden original es algo simple y rutinario.

2.2.6 El documento archivístico

Es preciso señalar que no todos los documentos son los que desde la disciplina archivística se entiende por documento, dicho de otro modo hay documentos que no son de archivo desde el punto de vista amplio el término de documento ha sido abordado por varias disciplinas que no lo tienen por objeto, existen coincidencia en que etimológicamente la palabra documento procede del termino latín (documentum) derivado a su vez ,del verbo docere (enseñar) de manera que el significado etimológico del nombre sería algo que enseñar o instruye sobre algo.

Las definiciones existentes sobre documento, cambian según el objeto de estudio de la ciencia que lo utiliza como por ejemplo los historiadores dicen: “documento es cualquier soporte que lleva fijado una información referida a un pasado humano y que haga

referencia al hombre en algún sentido “para los jurista en cambio, documento es todo soporte que lleva fijado un texto y que goza de valor legal para imponer algo o para probar un hecho. Esta particularidad lo acerca más a la dominación de documento de archivo, como testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas, jurídicas, públicas o privadas de acuerdo con unas características de tipo material y formal.” (Mena, 2005).

Según Heredia, A. (1993). Lo describe como cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede y este en su lugar de origen, este principio establece que los documentos deben conservarse en los archivos de acuerdo al sujeto productor de estos (institución o persona) lo que constituirá el fondo documental de esa institución o persona y dentro de estos en el orden y en el lugar donde fueron generados (las oficinas) en el cumplimiento de las funciones que les son asignadas, es un principio universal aceptado por todos los archiveros del cual se derivan otros principios y conceptos fundamentales. Según la misma autora, los principios archivísticos están dados por el doble valor interno que es denominado:

- **El respeto a la procedencia de los fondos:** Se ve el fondo como todo orgánico emanado de un sujeto productor.
- **El respeto a la estructura al orden natural de los documentos:** respeta la estructura que creo el fondo y las funciones del sujeto producto de los documentos series documentales y agrupaciones documentales.

Como en un archivo puede existir más de un fondo documental, aplica de este principio que permite mantener separados cada uno de ellos y evitar que se mezclen entre sí también admite una correcta organización de los documentos, que no estén organizados por materias, pues lo que interesa no es información que contienen los documentos.

2.2.6.1 Definición de documentación de archivo

El diccionario terminología archivística elaborado en 1993 por la dirección de archivos estatales españoles lo definen “un documento de archivo es el testimonio material de un echo o acto realizado en el ejerció de sus funciones por personas físicas o jurídicas públicas, privadas de acuerdo con unas características de tipo material y formal.

Esta definición del documento de archivo se hace más amplia o extensiva, atendiendo a todo los caracteres externos e internos, que enumerados de forma didáctica para que quede constancia clara de los mismos y su relación con la entidad productora como lo son los siguientes:

Caracteres externos: Documento Archivístico es toda expresión testimonial en cualquier lengua, forma o soporte (forma oral, escrita, textual, gráfica manuscrita impresa, en lenguaje natural o codificado, en cualquier soporte documental así como en cualquier otra expresión gráfica, sonora en imagen o electrónica) generalmente en ejemplar único, sin embargo puede ser multicopiado o difundido en imprenta.

Caracteres internos: de carácter autentico, objetivo e imparcial esencialmente administrativo y jurídico generado en cualquier fecha, de forma automática y espontánea conservado integro en forma original indivisible, seriado o unido a otros de su especie por su vínculo originario y necesario, interdependiente o interrelacionado (condicionado a los demás, siendo para ello condicionado y formando parte de un fondo o conjunto orgánico. (Relación con la actividad productora) producto recibido y acumulado como resultado del proceso natural de la actividad o gestión de una persona o entidad pública o privada en cumplimiento de sus funciones con fines jurídicos y administrativos conservando como prueba la información y continuidad de gestión.(Ruiz, Marzo 2001)

2.2.6.2 Clases de documentos especiales y tipos de archivos que lo conforman

Clases o tipos de archivo que distinguen los autores sin duda es necesario categorizarlos si en el objetivo de estudio de la Archivística, sin embargo no siempre existe un criterio uniforme para dicha tarea, lo que sí es importante es determinar bajo qué criterio se clasifican como por ejemplo si se habla de archivos según el ciclo de vida de la documentación esto se clasifican de trámite, concentración e histórico.

La pregunta sería si deben determinarse los tipos de archivos y la forma de agrupación de estas clases documentales a partir del lenguaje empleado para transmitir la información considerando su soporte esto puede resultar obvia la respuesta, sin embargo resulta prudente puntualizar algunas ideas al respecto.

Cuando Antonia Heredia habla de los nuevos documentos se refiere precisamente a aquellos que se encuentran en soportes distintos al papel, a los que también denomina

como audiovisuales, englobando la mayoría de los que se han definido aquí como documentos especiales escribe la Doctora que:

“En el caso de nuevos documentos no hay duda que el calificativo va unido exclusivamente a los nuevos soportes ¿Son por lo tanto algo distinto? En cuanto que el soporte es algo externo y material la esencia no varía para ser riesgosos habría que decir no nuevos documentos sino, documentos con nuevos soportes”.

Reuniendo ambas observaciones en la problemática que plantea el diferenciar a los documentos que son de archivo de los que no lo son; e igualmente concluyen que la delimitación habrá de sustentarse en los documentos que designen al documento Archivístico.

Es decir, se otorga al soporte una función secundaria en la identificación del documento, elemento que sin embargo, es necesario para que este pueda existir. Archivísticamente hablando, cuando hacemos referencia al término audiovisual estamos considerando los componentes del documento soporte e información, hablamos solo de sonido o de imagen, nos referimos solo a la información y no al soporte, que teóricamente es aceptable pero en la realidad es imposible. El lenguaje para transmitir la información igualmente podría resultar secundario sin embargo, está más ligado al contenido informativo del documento, es aquí intrínsecamente ligado a la génesis como determinante en la organización de los documentos especiales.

Si la información es relevante para el usuario que utiliza y requiere para que el documento cumpla el objetivo por el cual se generó, en efecto el soporte resulta solo el medio para que pueda fijarse, por lo tanto el elemento material podrá variar más no su contenido en cuanto al lenguaje es la necesidad de gestión la que lo condiciona y define un informe una factura, un plano, una grabación sonora, responde a orígenes funcionales distintos. El formato y el soporte dependerán no solo de necesidades sino también de las posibilidades tanto económicas como tecnológicas, así como de las limitaciones jurídicas. (Cervantes, 2008).

2.2.6.3 Clases de documentos en las oficinas municipales

Entre estos documentos tenemos:

Oficios.

Es un documento o comunicación escrita de carácter netamente oficial, protocolario, utilizado por las autoridades o funcionarios de las diferentes dependencias de una entidad pública y también suelen ser utilizadas por las privadas. Existen diferentes tipos como son:

- Oficio Simple o Directo.- Este tipo de documento se utiliza cuando el texto o contenido va dirigido a una sola persona. Generalmente en caso de una invitación, una petición, agradecimiento o información de eventos o actividades culturales o deportivas. También cuando la autoridad se dirige a una empresa para gestionar algún servicio.
- Oficio Múltiple.-Es un documento que se usa cuando un mismo tema o texto va dirigido a distintos y varios destinatarios y por esta razón las instituciones o dependencias tiene hasta el número de oficio, dejando puntos suspensivos para escribir el nombre y el cargo de destinatario, sólo para colocar cuando el caso lo requiera; además esto ayuda a agilizar el proceso que dure la documentación.

Comunicaciones.

Las resoluciones de los Alcaldes y Presidentes de las Entidades locales se extenderán a su nombre, y si las mismas se adoptan por delegación se hará constar esta circunstancia. Las comunicaciones que hayan de dirigirse a las Autoridades serán firmadas por el Alcalde o Presidente y las demás comunicaciones, que den traslado de acuerdos y resoluciones, serán firmadas por el Secretario.

Todas las comunicaciones u oficios llevarán el sello de salida estampado y de ellos se unirá al expediente minuta rubricada.

Acta.

Un acta es un documento cuyo propósito es dejar constancia escrita de lo tratado en una reunión y de los acuerdos alcanzados. La redacción del acta corre a cargo de una persona que actúa como secretario de la reunión y la firma su presidente.

Expedientes.

Se entiende por expediente administrativo el conjunto ordenado de documentos generados o recibido por una unidad u oficina (productor) en la resolución administrativa de un mismo asunto.

Informe.

Es un texto a través del cual se da cuenta de los avances realizados en un proyecto en particular. Por lo general, un informe va dirigido a quienes se ocupan de financiar el proyecto o lo dirigen, de este modo, es posible que se le realicen correcciones y modificaciones antes de que éste lleve a su etapa final.

Estos documentos se caracterizan por ser claro y preciso, además deben contar con la cantidad de detalles suficientes como para que cualquier persona que lo lea por primera vez pueda comprender a cabalidad aquello que se trata a través del proyecto y el estado de avance que este ha alcanzado, este tipo de documento son muy utilizados en los gobiernos municipales.

Memorándum.

Memorándum refiere a aquel informe en el cual se expone determinada cuestión la cual deberá ser tomada en cuenta llegado el momento de tratar el asunto o cuestión con la cual está relacionado

El memorando es una comunicación que se usa en diplomacia. Es menos solemne que la memoria y la nota, generalmente sin firma, en la cual se reseñan los hechos, razones y circunstancias que han de tenerse presentes ante la consideración de un asunto importante o grave.

2.2.6.4 Valores de los documentos

En una organización muchos de sus documentos son mantenidos solo por un tiempo corto para proporcionar pruebas o información de la actividad que fue objeto de su creación otros sin embargo mantienen un valor más duradero como prueba de información de las acciones y funciones de un organismo en el transcurso del tiempo en este proceso son al cual están referidos y se han dominado como materia archivística y su valoración documental, en el cual se determina los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

Según Casas De Barrán, A. (2003). El valor primario de los documentos se refiere a la actividad y al fin por lo que fueron creados esto se deriva de su capacidad de testimoniarla esto puede ser valor administrativo, fiscal jurídico-legal, desde su nacimiento los documentos al despejar la actividad que los produce son prueba o testimonio de ella, dicho valor va unido a la fidelidad inmediata por la cual el documento fue producido por la institución.

Correspondiente con el valor primario, los documentos poseen un valor secundario que emerge transcurriendo el plazo de tiempo en el que se disminuye el valor primario este valor secundario está vinculado a la información, que también desde su nacimiento obra en el documento, que una vez cumplido el objetivo para el que fue creado puede servir en el futuro como testimonio institucional, como fuente para la investigación histórica como partida de información para múltiples usuarios.

Para Vázquez, M. (1998). Define el término patrimonio como “un conjunto de bienes que nos llegan de nuestros antepasados que nosotros utilizamos y que han de pasar a nuestros sucesores de ser posible enriquecidos”. Dentro del patrimonio cultural y junto con el Patrimonio Arquitectónico y Folclórico, encontramos aquel que están constituidos por libros y publicaciones periódicas, así como documentos de Archivo han sido seleccionados para su conservación permanente por el alto grado de importancia que presentan, como fuentes de información para la investigación y su difusión cultural que constituye lo que se ha dado en determinar patrimonio bibliográfico y documental.

2.2.7 Los sistemas de archivo

(Peis, E y Ruiz Rodriguez, A., 2010), para este autor un sistema de archivos son los métodos y estructuras de datos que un sistema operativo utiliza para seguir la pista de los archivos de un disco o partición; es decir, es la manera en la que se organizan los archivos en el disco el término también es utilizado para referirse a una partición , disco que se está utilizando para almacenamiento, o el tipo del sistema de archivos que utiliza, así uno puede decir tengo dos sistemas de archivo refiriéndose a que tiene dos particiones en las que almacena los archivos.

2.2.7.1 Organización de documentos

(Pascua & Pascua, 2006), el autor señala que es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y sellar los documentos de cada entidad, en esta etapa se debe alcanzar a identificar las respectivas series y sub-series documentales que son:

Clasificar documentos: Significa separarlos o dividirlos en clases o grupos que sean susceptibles de sub-divisiones, teniendo en cuenta la estructura orgánica y/o las funciones institucionales.

Ordenar documentos: Se entiende por unir y relacionar los elementos de cada grupo mediante el sistema más conveniente: ordenamiento alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico, etc.

Sellar o Signar documentos: Es asignarles símbolos de codificación para su rápida identificación (por unidades orgánicas, por series documentales, etc.). Pueden ser letras, números o la combinación de ambos.

2.2.7.2 Selección documental

En siguiente autor, (Vailiente, 2010) señala que es un proceso técnico archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar las series documentales generadas en una institución, esto sirve para establecer el tiempo que estas series pueden seguir siendo utilizadas para fines administrativos y cuáles se han de conservarse permanentemente para la consulta ciudadana, con fines culturales. Este proceso permite programar las

transferencias de documentos además de la eliminación periódica de los documentos innecesarios, de acuerdo a su ciclo vital y de acuerdo al siguiente detalle:

a) Transferencia de documentos: A través de este proceso archivístico evitamos que los documentos que se producen a diario se acumulen en los primeros niveles de archivo en forma indefinida. Esto permite además disponer de un mayor espacio físico, equipos y materiales, garantizando la integridad y la conservación del patrimonio documental.

Se recomienda también en verificar que los documentos a transferirse hayan sido debidamente foliados.

b) Eliminación de documentos: Este proceso archivístico consiste en la destrucción de los documentos considerados innecesarios, previa autorización del Archivo General de la Nación o los Archivos Regionales en el ámbito de su competencia, para ello es necesario conformar un (Comité evaluador de documentos *CED*).

Que se constituye en la máxima autoridad archivística en cada institución.

2.2.7.3 Clasificación del sistema de archivos

En una empresa los archivos se clasifican según la información y su frecuencia con la que se consultan los documentos, así existen archivos semiactivos e inactivos.

Los archivos activos: Representan un material de información indispensable en la actividad diaria de una empresa, ya que su consulta es constante.

Los archivos semiactivos: Se establece en un tiempo prudente, de acuerdo a las necesidades de la empresa, para la conservación de documentos; con la finalidad de dejar espacio a otros documentos ya que de lo contrario, el de las gavetas sería insuficiente.

Los archivos inactivos: se guardan los documentos que son consultados ocasionalmente. Por ejemplo, los datos de establecimiento de las empresas anónimas, estados contables, etc. Todos estos documentos nunca deben ser destruidos.

Dentro de un sistema de archivo, todo documento lleva una continuidad: se clasifica en registrar y archivar.

Clasificar: Es reunir todos los documentos de una misma clase o de un mismo asunto.

Registrar: Es anotar en tarjetas o libretas los datos de los documentos clasificados anteriormente.

Archivar: Es guardar ordenadamente en el archivo los documentos previamente clasificados, registrados y colocados en carpetas.

Los sistemas de archivo más usuales son: Alfabético, Cronológico, Geográfico. Por asuntos. Existen otros como el numérico y el decimal. (Martinez Vega, 2008).

Sistema Alfabético: El uso de este sistema es el más frecuente y fácil de entender; se puede llevar a cabo sin dificultad. Como su nombre lo indica es ordenar alfabéticamente por los nombres.

Es uno de los sistemas fundamentales de archivo, esto tiene como base la secuencia de letras del alfabeto este sistema denomina unidad de archivo a cada una de las partes en que se divide el nombre de una persona, empresa o institución, a continuación tenemos los pasos correctos para archivar alfabéticamente:

Inspeccionar: Se revisan los documentos o papeles para comprobar si ha sido autorizado el archivo.

Clasificación: Se determina el título bajo el cual se archivarán los documentos, esto dependerá de la frecuencia que se le conceda, bien al nombre del remitente de la correspondencia al asunto de que se trata, al nombre del destinatario y nombre de la localidad donde provienen o hacia donde se envía.

Macar o codificar: Se procederá a señalar el título bajo el cual se archivara la correspondencia, este paso se realiza subrayando el título seleccionado.

Distribuir: Consiste en separar alfabéticamente los títulos marcados.

Archivar: Se procede a colocar los papeles o documentos en sus respectivas carpetas para luego proceder a archivarlos en su estricto orden alfabético. (www.buenastareas.com
› Página principal › Temas Variados).

Sistema Geográfico: En este sistema la clasificación es muy sencilla ya que se realiza con base en un ordenamiento alfabético de regiones, territorios, estados y provincias, etc.

Para el ordenamiento de los expedientes dentro de los muebles y archivadores, se usan guías divisionarias a cinco cortes en cuyas pestañas se anotan los nombres geográficos en el orden de su división política: nación, estado, ciudad, pueblo, etc.; ordenadas alfabéticamente o bien por los apellidos y nombres de los interesados en los asuntos empleando siempre juegos de guías y en una distribución alfabética dentro de cada lugar.

En tales condiciones el sistema puramente geográfico es una combinación del geográfico con el alfabético de nombres de personas físicas, morales, asuntos este sistema de Archivos, es directo si se contrae a los lugares geográficos en ordenamiento estrictamente alfabéticos; pero requiere del catálogo si hay que determinar por los apellidos y nombres de personas, instituciones por asunto y el lugar en que radican la alfabetización se hace siguiendo la regla general de la materia.

En cuanto a la redacción de los nombres geográficos y a fin de evitar repeticiones se tratará en las reglas de redacción de catálogos, los documentos se ordenan siguiendo un orden decreciente de importancia con respecto al lugar, estado, ciudad, provincia y municipios. (cplelsasoriano.wordpress.com/archivo/archivo-geografico/)

Sistema Cronológico: Este sistema se lleva tomando en consideración la fecha de expedición de los documentos, en el caso de papeles con la misma fecha, será necesario recurrir a la ayuda del sistema alfabético. Los documentos se ordenan tomando en cuenta primero el año, después el mes y por último, el día.

Sistema de Archivo por Asunto: La clasificación que se hace por este sistema es tomando en cuenta el asunto tratado en los documentos y no tomando en consideración el nombre de la empresa remitente.

Archivo Numérico: Los expedientes se ordenan por número progresivo, del expediente se asignará a cada persona física o moral conforme se vayan "abriendo". Los Sistemas de Archivo pueden usarse combinados como por ejemplo: Nombre y fecha; número progresivo y alfabético; El sistema de archivo más común y el más utilizado por las instituciones es el Número progresivo y Alfabético, llamado también (Alfa-numérico).

Archivo Inactivo: Es ventajoso este sistema porque permite la destrucción de cantidades considerables de documentos con el objeto de economizar espacios; además la microfilmación de documentos importantes tiene la ventaja de que se guardan en cajas de seguridad.

Microfilmación: Es una técnica de archivamiento de documentos basados fundamentalmente en el cambio de soporte de los documentos de papel, de un material sintético plástico flexible muy resistente y durable normalmente se trata de una cinta se “fotografian” los documentos con fuertes reducciones sin perder calidad o información.

El objeto de este proceso es el producir películas y microfichas de todos los documentos de un archivo de manera de conservar permanentemente las imágenes contenidas en los rollos de microfilmación, para ello cada empresa utilizan sistemas apropiados a sus necesidades con el objeto de proporcionar seguridad y acceso inmediato a la información microfilmada.(es.slideshare.net/yaminic/que-es-la-microfilmacin-willia)

MARCO CONCEPTUAL

Servicio al cliente: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Atención al Público: Es la satisfacción de los requerimientos de los usuarios en base a la eficiencia, gestión, disciplina, servicio y cumplimiento de las actividades encomendadas.

Eficacia: Se refiere al grado en que se logra un objetivo; esto es, en qué medida, las metas responden a las propuestas.

Eficiencia: Es realizar bien el trabajo poniendo todo el esfuerzo y voluntad. Nadie es indispensable y otra persona podría desempeñar mejor esa labor.

Cooperación: Consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de empleados de la organización hacia un objetivo compartido.

Gestión: hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 IDEA A DEFENDER

El diseño de estrategias para mejorar la Gestión Documental en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, periodo 2015, permitirá dar un mejor servicio y atención al cliente interno y externo.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Variable Independiente

Estrategias para mejorar la gestión documental.

3.2.2 Variable Dependiente

Mejorar el servicio y atención al cliente

En el siguiente cuadro realizamos la operacionalización de las variables:

Cuadro N° 1 Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE INDEPENDIENTE: Estrategias para mejorar la gestión documental			
DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
Considerar las barreras y recursos que existen (gente, dinero, poder, materiales, etc.). También estará considerando la visión general, misión y objetivos de la iniciativa. A menudo, una iniciativa utilizará información, incrementando el apoyo, removiendo barreras, previendo recursos, etc.- para conseguir sus metas.	Delineación de acciones para eliminar las debilidades del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen institucional • Fortalecimiento del sistema 	Entrevista Encuestas
VARIABLE DEPENDIENTE: Atención al cliente			
DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
Gestión que realiza cada persona que trabaja en una organización y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación personal • Nivel de satisfacción • 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 	Encuestas Entrevista

Fuente: Información directa

Elaborado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

3.3 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Bibliográfica – Documental

En base a esta modalidad permitió reunir información precisa y necesaria para la elaboración del marco teórico, relacionada a las estrategias para mejorar la Gestión Documental en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, como recurso se ha utilizado libros, manuales, folletos y páginas web a través del internet lo que nos permitió afianzarnos en conocimientos útiles y relevantes.

Campo

Mediante esta modalidad se estará en contacto directo con las personas involucradas en el problema, que en este caso son las autoridades y secretaria del Cementerio Municipal del Cantón Pastaza para conocer la realidad de la institución y conocer el problema objeto de estudio.

3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución del presente proyecto investigativo se utilizó las siguientes tipos de investigación:

3.4.1 Descriptiva

El propósito de esta investigación es describir situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos. La presente investigación será descriptiva, por medio del estudio y análisis donde se relató la realidad actual, en cuanto a los hechos y situaciones.

El estudio descriptivo permitirá a la investigadora alcanzar los datos importantes de la investigación, el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, base de una teoría, señalando y resumiendo la información de manera cuidadosa y minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que facilita análisis de datos sobre el ambiente interno de la gestión documental es decir la clasificación y organización del archivo, en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo.

3.4.2 Explicativa

Se ejecutará la investigación respectiva para lograr la verificación de la idea a defender y de esta manera contribuir a la solución del problema planteado.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población

Esta investigación se realizó en el Departamento de secretaría del cementerio municipal del Cantón Pastaza, población que comprende los clientes internos que son el personal administrativo, así como también el directivo del departamento, con la finalidad de receptor información directa de la fuente. Ver cuadro No 2 en la que se representa la composición de la población.

Cuadro N° 2 Población en estudio

No	CATEGORÍAS	CANTIDAD
1	Directivos	3
2	Coordinadores	6
3	Secretarias	3
4	Clientes externos	190
	Total	202

Fuente: Departamento de secretaria del cementerio Municipal del Cantón Pastaza

Elaborado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

3.5.2 Muestra

La elaboración de la muestra constituye el paso más importante en la búsqueda de la información primaria relacionado al estudio. En el presente estudio en el cuadro N° 2 se muestra la población total en donde también consideramos no solo al personal administrativo sino también al cliente externo, debido a que prácticamente representan los beneficiarios finales de los servicios que oferta el departamento y además se obtendrá información relevante de cómo se encuentra actualmente el sistema de archivo de la organización, información que nos permitirá alinear las estrategias necesarias para

mejorar la Gestión Documental en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza . Existen diferentes tipos de muestreos que es preciso conocerlos.

3.5.2.1 Tipos de muestreos

Antes de conocer los diferentes tipos de muestreo, primeramente es necesario definir el término de muestreo:

El muestreo es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población. El error que se comete debido al hecho de que se obtienen conclusiones sobre cierta realidad a partir de la observación de sólo una parte de ella, se denomina error de muestreo. Obtener una muestra adecuada significa lograr una versión simplificada de la población, que reproduzca de algún modo sus rasgos básicos.

Ventajas y desventajas del muestreo

El trabajo con una muestra implica eficiencia, pues significa ahorro de recursos, esfuerzos y tiempo. Con el uso del muestreo se pueden obtener resultados razonablemente más precisos que el estudio de todo el universo, pues para el estudio de solo una muestra, el personal mínimo necesario puede ser mejor preparado para recoger información más detallada y elaborada.

Como desventaja se debe mencionar el error de muestreo, producto de variabilidad íntima que poseen los elementos de todo universo o población. El término error no debe entenderse como sinónimo de equivocación. También suelen introducirse errores por otras vías, los cuales se denominan errores sistemáticos. Los cuales son: Imputables al observador, Imputables al método de observación o medición e Imputables a lo observado (unidad de muestreo).

3.5.2.2 Cálculo estadístico del tamaño de la muestra

En nuestra investigación utilizaremos el método de Aleatorio Simple, en la que todos los miembros de la población tendrán la oportunidad a ser elegidos o tomados como muestra, con lo que nos permitirá obtener conclusiones en la muestra e inferir lo que pudiera ocurrir, a partir de ésta, en la población, con un elevado grado de pertinencia.

Se aplicara una encuesta a la población seleccionada así como también la entrevista al Director del Cementerio municipal del Cantón Pastaza.

Se obtuvo el cálculo de la muestra utilizando la fórmula que a continuación se detalla, donde se utilizó un grado de confianza del 95% y un grado de incertidumbre del 5%.

Fórmula a aplicar:

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

DONDE TENEMOS:

N = Población

e = Error admisible (entre 0,01 a 0.10)

El error de muestreo es la desviación de la muestra seleccionada de las verdaderas características, rasgos, comportamientos, cualidades o figuras de toda la población, en definitiva el margen de errores el intervalo en el que puede oscilar un resultado.

El error de estimación se utiliza con dos finalidades:

Determinar la exactitud necesaria

Determinar el tamaño de la muestra más apropiado

n = Muestra de la población

Entonces tenemos los datos estadísticos para el cálculo de la muestra:

N = 202

e = 0,05

n = Muestra de la población

$$n = \frac{202}{0,05^2(202-1)+1}$$

n = 134

Inmediatamente al realizar el cálculo de la muestra se determina que se debe efectuar un total de 134 encuestas en toda la población objeto de estudio.

3.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1 Métodos

Inductivo

Con la utilización de este método se obtendrá la información mediante la observación de los hechos para su registro y encontrar la forma más idónea para llegar a la generalización.

El método permitirá describir y analizar los argumentos específicos de la trayectoria, lo cual será importante para la gestión documental, en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo.

Deductivo

El método deductivo permitirá partir del planteamiento del problema en forma general, en el cual se irá procediendo las diferentes causas y efectos por las cuales se ocasionan un manejo errado del sistema de archivo y por ende como esto influye en el servicio a los clientes internos y externo del cementerio Municipal del ciudad del Puyo del Cantón Pastaza.

3.6.2 Técnicas de Investigación

Esto será útil para la obtención del resultado, la técnica que se utilizará será la investigación de campo, aplicando como instrumentos la encuesta y la entrevista. (VER CUADRO No 3.)

Cuadro N° 3 Técnicas e instrumentos de investigación

TIPO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
Primaria	Entrevista Focalizada	Cuestionario de Entrevista
Primaria	Encuesta	Cuestionario Estructurado

Elaborado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

3.6.2.1 Entrevista

Consiste en la recopilación de la información en forma oral de una conversación entre dos partes el (entrevistado y entrevistador) en forma directa, esta técnica se ejecutó al Sr. Administrador del cementerio municipal de la ciudad del Puyo Lcdo. Alex Javier Velasco Morocho, la cual es de gran importancia en el tema investigativo. (VER ANEXO 1).

3.6.2.2 Encuesta

Es una técnica donde se adquiere la información mediante un cuestionario anticipadamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión sobre un asunto planteado por lo tanto la encuesta es necesaria para obtener ampliamente la información clara y verídica de la clasificación y organización de los archivos que actualmente maneja el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo.

Esta técnica se aplicará a los clientes externos, directivos, coordinadores, así como también a las secretarías, quienes se encuentran directamente relacionados con la gestión documental, el cual nos permitirá conocer diferentes criterios respecto al sistema de archivo que actualmente se lo lleva en el cementerio municipal de la ciudad de Puyo.

Diseño de la encuesta

Esta técnica se lo efectuara a los clientes internos y externos, la cual nos permitirá conocer diferentes criterios respecto al sistema de archivo que actualmente se lo lleva en la secretaria del cementerio municipal del Cantón Pastaza.

Con la elaboración de la encuesta alcanzaremos de manera ordenada la información, sobre todas las variables que intervienen en la actual investigación; de acuerdo con lo anteriormente presentado se tiene previsto realizar una investigación concluyente de tipo descriptiva con un diseño trasversal simple en donde se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual se aplicará. (VER ANEXO 2)

Aplicación de la encuesta a la muestra

El objetivo de la encuesta al ser aplicada es verificar las falencias que se derivan de no contar con las estrategias para mejorar la gestión documental en el cementerio municipal de la ciudad de Puyo, con el fin de obtener una información confiable y directa. La encuesta definitiva se aplicó del 2 al 6 de noviembre del 2015 a la muestra elegida.

3.7 RESULTADOS

De acuerdo a las técnicas determinadas en la matriz de operacionalización de variables se proceden a presentar los resultados obtenidos tanto en la entrevista como en la encuesta; éstas gravitaron a la investigación orientándonos en el problema que mantiene el departamento de secretaría del cementerio municipal de la ciudad de Puyo, en cuanto a las estrategias para mejorar la gestión documental.

3.7.1 Análisis de la Entrevista realizada.

La técnica de la entrevista fue dirigida hacia al Sr. Administrador del cementerio municipal de la ciudad del Puyo Lcdo. Alex Javier Velasco.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Establecer las falencia que tiene el departamento de secretaría, al no disponer con las estrategias para mejorar la gestión documental en el cementerio Municipal de la ciudad de Puyo.

ENTREVISTA: FUE REALIZADA AL SR. ADMINISTRADOR DEL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO LCDO. ALEX JAVIER VELASCO, A CONTINUACIÓN SE EXPONE LOS RESULTADOS MÁS RELEVANTES OBTENIDOS EN CADA UNA DE LAS PREGUNTAS, COMO REFIERE EN EL ANEXO 1

Cuadro N° 4 Cuadro de interpretación de la entrevista realizada.

PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA	ANÁLISIS
1.- ¿SU ÁREA DE TRABAJO COMPARTE RECURSOS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS CON OTROS DEPARTAMENTOS?	Compartir información es de vital importancia al momento de gestionar los documentos en el cementerio y mejorar los procesos sustentara una adecuada gestión documental.
2.- ¿CREE USTED QUE CON LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE PUYO SE DARÁ UNA MEJOR ATENCIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA?	Con la implementación de las estrategias para mejorar la gestión documental en el cementerio municipal, indudablemente que optimizaría el servicio tanto a los clientes internos como a los externos. De esta pregunta podemos deducir que en base a las estrategias formuladas en forma adecuada repercutirá en el sistema de archivo desde el surgimiento del documento, y es parte de la actividad administrativa.
3.- ¿EXISTE ALGUNA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE PUYO?	La secretaría del cementerio municipal de la ciudad del Puyo no cuenta con ninguna implementación de estrategias, pero considero que es de mucha importancia. En base a esta pregunta se nota que el Director del cementerio municipal como

	máxima autoridad de esta área busca mejorar continuamente y tiene claramente identificado su misión.
4.- ¿USTED CREE QUE EL PERSONAL QUE LABORA EN LA SECRETARÍA DEL CEMENTERIO MUNICIPAL, ESTÁ CAPACITADO PARA EL MANEJO ADECUADO DE LA DOCUMENTACIÓN?	<p>El personal no se encuentra capacitada en el manejo de la documentación, pero tratamos de hacer lo posible para prestar el servicio y lograr la eficiencia en este campo.</p> <p>En base a esta pregunta notamos que todos quienes tienen el difícil reto de conjugar las actividades acorde a los servicios de una institución tiene el pleno compromiso y sobre todo de buscar soluciones adecuadas en beneficio de los usuarios cada día más exigentes.</p>
5.- ¿USTED CONSIDERA QUE LOS DOCUMENTOS REPOSAN EN UN LUGAR SEGURO?	<p>Me parece que nos falta mucho en el resguardo de la documentación, porque no contamos con ninguna estrategia de gestión documental en la secretaría del cementerio municipal.</p> <p>En base a esta pregunta advertimos que el Sr. Director se encuentra consciente de la necesidad de protección y preservación del patrimonio documental y que es preciso contar con las estrategias adecuadas para mejorar la gestión documental como instrumento continuo que garantice la efectividad en el manejo y control del sistema de archivo.</p>

Fuente: Entrevista aplicada

Elaborado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

3.7.2 Análisis de la Encuesta realizada

La recopilación de datos de la encuesta se presenta en graficas estadísticas que permitió valorar porcentualmente los resultados de las preguntas diseñados en la encuesta.

1. ¿LOS TRAMITES QUE USTED REALIZA EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO SON?

TARDÍO () A TIEMPO () INMEDIATO ()

Cuadro N° 5 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
TARDÍO	55	41%
A TIEMPO	42	31%
INMEDIATO	37	28%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Gráfico N°. 1 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar si ¿LOS TRÁMITES QUE USTED REALIZA EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO SON?, Respondieron un 41% Tardío, 31% a tiempo y 28% inmediato, con estos resultados se evidencia que es muy importante y necesario implementar las estrategias para mejorar la gestión documental, que permita agilizar todos los trámites que se desarrollen en el cementerio municipal de la ciudad del Puyo.

2. ¿SEGÚN SU PERCEPCIÓN SOBRE EL MANEJO DE LOS ARCHIVOS, LO QUE HA OBSERVADO EN LA INSTITUCIÓN, USTED CREE QUE SON DE FÁCIL MANEJO?

SI

NO

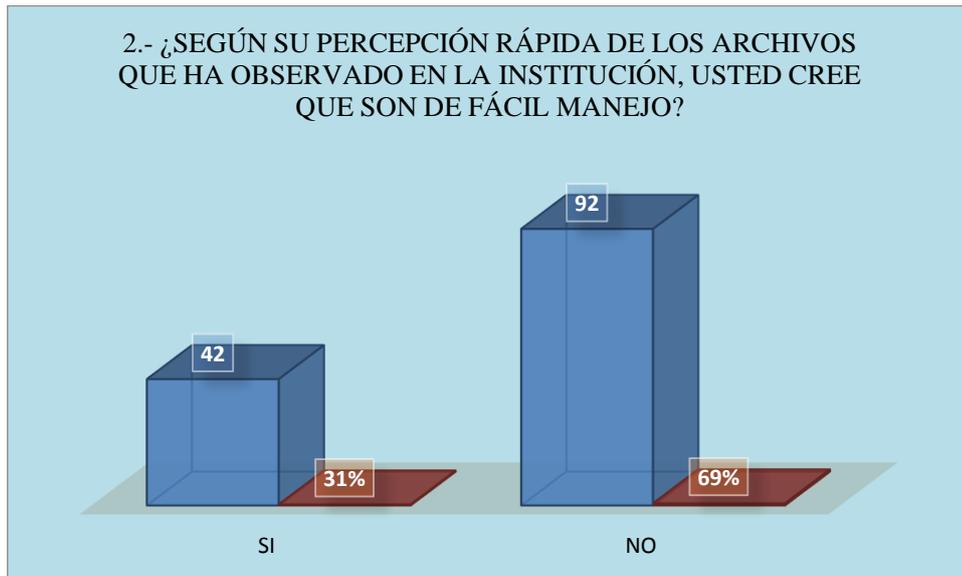
Cuadro N° 6 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	42	31%
NO	92	69%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Gráfico N°. 2 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar ¿SEGÚN SU PERCEPCIÓN RÁPIDA DE LOS ARCHIVOS QUE HA OBSERVADO EN LA INSTITUCIÓN, USTED CREE QUE SON DE FÁCIL MANEJO?, de 134 personas encuestados, 42 creen según su percepción que los archivos Institucionales SI son de fácil manejo, lo que representa el 31%, 92 dicen que NO lo que representa el 69%.

La gran parte de las personas encuestadas manifiestan que los archivos Institucionales no son de fácil manejo, por tal razón se debe mejorar en este aspecto.

3. ¿CREE USTED QUE DEBE EXISTIR UN LUGAR APROPIADO PARA EL ARCHIVO ACTIVO EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO?

SI

NO

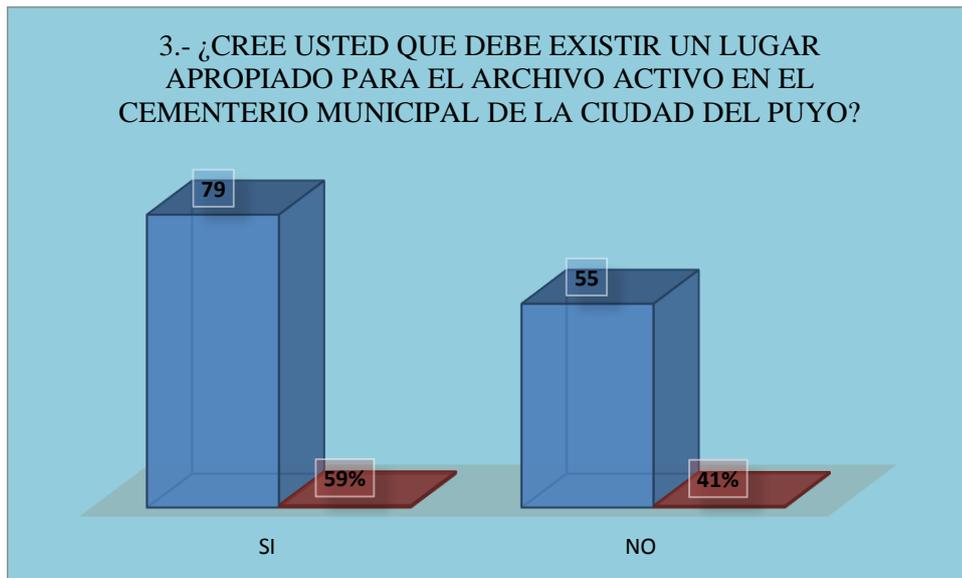
Cuadro N° 7 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	79	59%
NO	55	41%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Gráfico N°. 3 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar que si ¿CREE USTED QUE DEBE EXISTIR UN LUGAR APROPIADO PARA EL ARCHIVO ACTIVO EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO?, Respondieron un 59% SÍ y NO 41%, En base a estos resultados podemos observar que el personal encuestado considera que debe existir un lugar apropiado para el archivo activo, situación que evidencia que es necesario buscar un lugar adecuado para la documentación que se genere.

4. ¿CONSIDERA USTED QUE EL RECURSO HUMANO CON EL QUE CUENTAN EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA DEL CEMENTERIO MUNICIPAL MANEJA ADECUADAMENTE LOS ARCHIVOS?

SI

NO

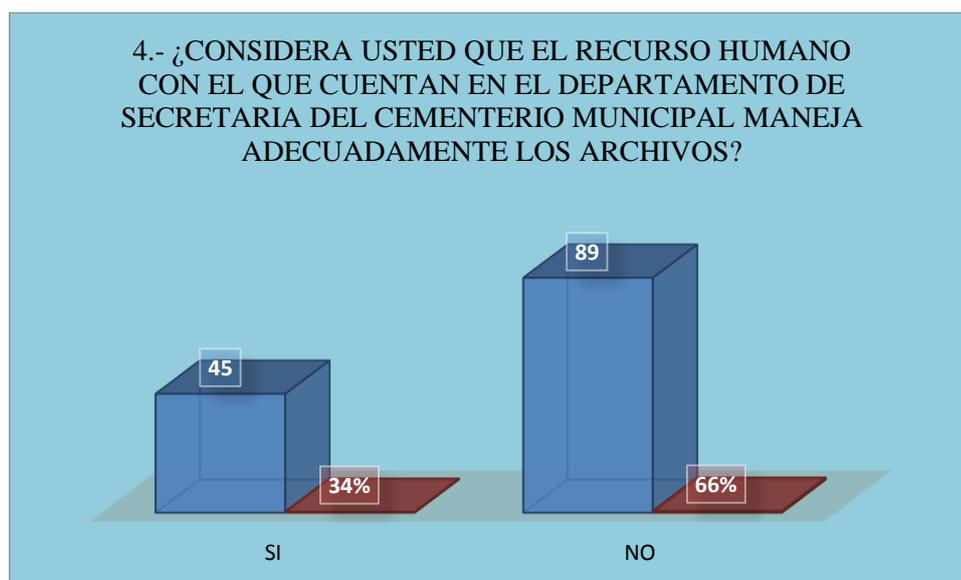
Cuadro N° 8 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	45	34%
NO	89	66%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Gráfico N°. 4 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar que si ¿CONSIDERA USTED QUE EL RECURSO HUMANO CON EL QUE CUENTAN EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA DEL CEMENTERIO MUNICIPAL MANEJA ADECUADAMENTE LOS ARCHIVOS?, Respondieron un 34% SÍ y NO 66%, En base a estos resultados podemos observar que es necesario contar

con un personal que maneje la documentación de manera adecuada, razón por lo cual de acuerdo a estos resultados se evidencia que el departamento no lo tiene por lo que será necesario la implementación de un personal acorde a la función.

5. ¿CÓMO CONSIDERA LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO?

BUENA REGULAR MALA

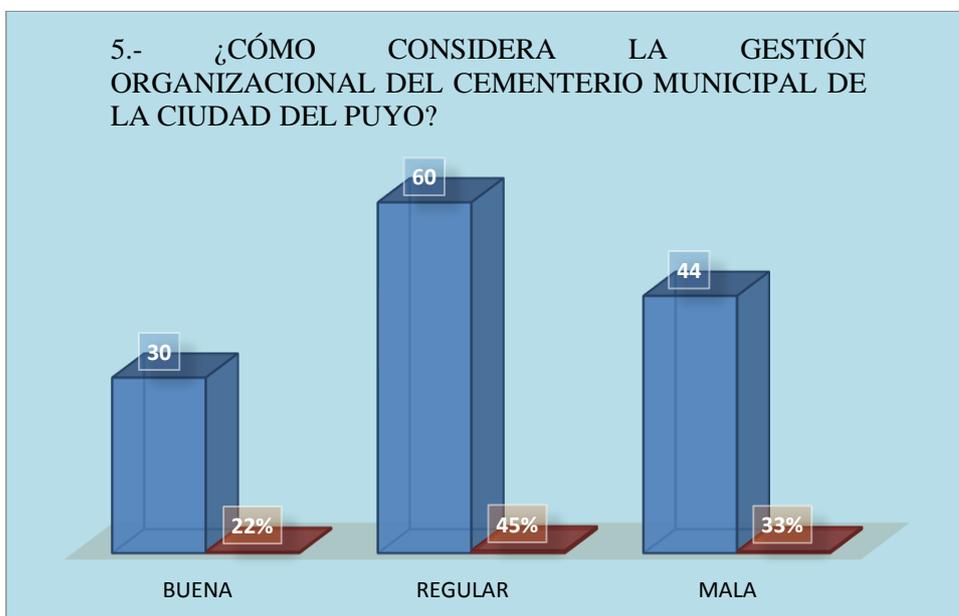
Cuadro N° 9 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
BUENA	30	22%
REGULAR	60	45%
MALA	44	33%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Gráfico N°. 5 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Análisis e Interpretación

De los 134 personas encuestados, 30 considera que la gestión organizacional es buena, lo que representa el 22%, 60 dicen que es regular lo que representa el 45%, 44 dicen que es mala lo que representa el 33%.

La gran parte de los encuestados manifiestan que la gestión organizacional en el cementerio municipal es regular, por tal razón es importante mejorar en cuanto al tema.

6. EL TIEMPO EN QUE USTED FUE ATENDIDO PARA LA PETICIÓN DE UN TRÁMITE FUE:

0 a 5 minutos 5 a 10 minutos 10 a 15 minutos 15 a más

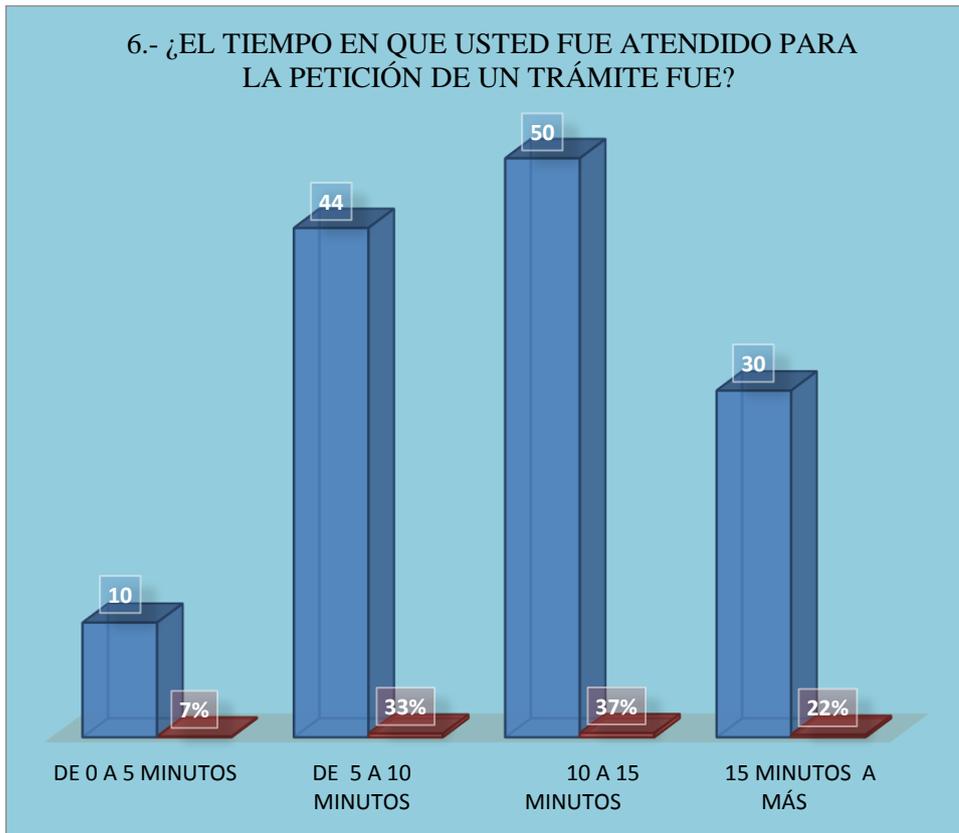
Cuadro N° 10 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
DE 0 A 5 MINUTOS	10	7%
DE 5 A 10 MINUTOS	44	33%
10 A 15 MINUTOS	50	37%
15 MINUTOS A MÁS	30	22%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Gráfico N°. 6 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Análisis e Interpretación

De 134 personas encuestados, 10 se le atendió de 0 a 5 minutos en la petición de un trámite, lo que representa el 7%, 44 dicen que de 5 a 10 minutos lo que representa el 33%, 50 dicen que de 10 a 15 minutos lo que representa el 37%, 30 dicen que de 15 a más lo que representa el 22%.

La gran parte de los clientes externos encuestados manifiestan fueron atendido de 10 a 15 minutos en la petición de un trámite, por tal razón se debe mejorar la atención y agilidad en los tramites.

7. ¿CONSIDERA IMPORTANTE CAPACITAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MANEJO DE ARCHIVO ACTIVO?

SI

NO

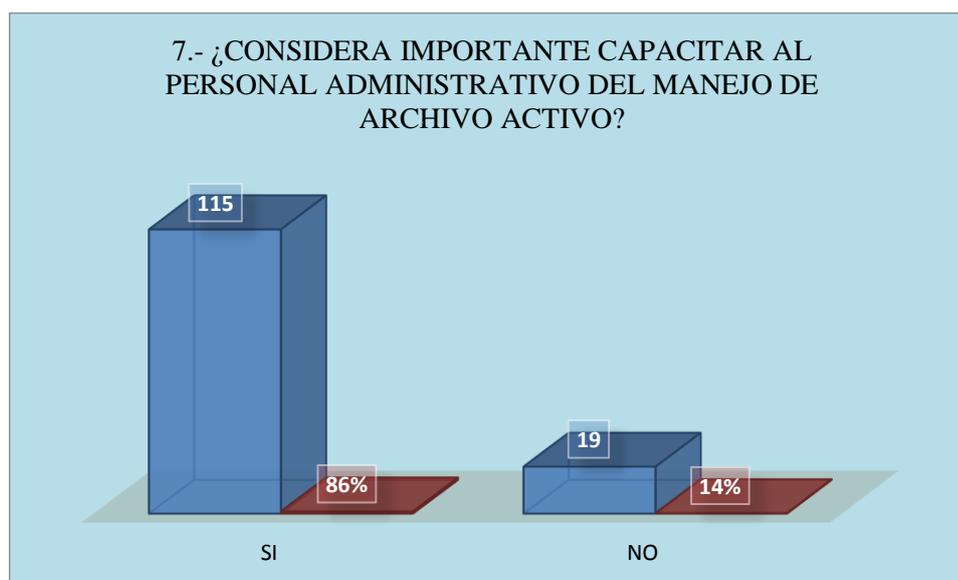
Cuadro N° 11 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	115	86%
NO	19	14%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Gráfico N°. 7 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar que si ¿CONSIDERA IMPORTANTE CAPACITAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MANEJO DE ARCHIVO ACTIVO?, Respondieron un 86% SÍ y NO 14%, mediante esta pregunta se evidenció que los colaboradores de la institución en sí necesita una capacitación inmediata para desarrollar mejor sus actividades diarias y

de esta forma contribuir a la eficiencia y eficacia en su entorno laboral y ofertar un servicio al cliente de calidad.

8. ¿OBTIENE CON FACILIDAD INFORMACIÓN DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS QUE REPOSAN EN LA SECRETARÍA DEL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO?

SIEMPRE

RARA VEZ

NUNCA

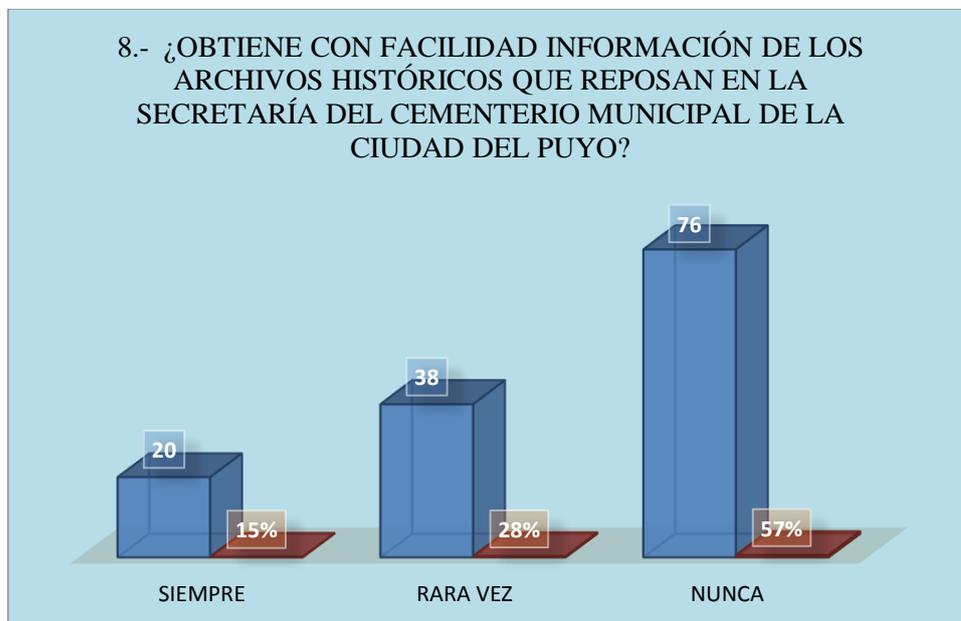
Cuadro N° 12 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SIEMPRE	20	15%
RARA VEZ	38	28%
NUNCA	76	57%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Gráfico N°. 8 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

De los 134 personas encuestados, 38 considera que rara vez obtiene con facilidad información en los archivos histórico, lo que representa el 28%, 76 dicen que nunca lo que representa el 57%, 20 personas consideran que siempre obtienen con facilidad la información en los archivos históricos.

La mayoría de los clientes internos encuestados manifiestan que no obtiene con facilidad información en los archivos histórico del cementerio municipal, por tal razón es importante ordenar de mejor manera estos archivos.

3.8 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

El diseño de estrategias para el mejoramiento de la gestión documental en el cementerio municipal de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, se sustenta en las preguntas 1, 3, y 6 de la encuesta aplicada, las mismas que en un porcentaje notorio respaldan la idea propuesta y a ser defendida, y a esta se le presentan los siguientes argumentos:

1.- Aliados

- Los colaboradores del departamento tienen toda la predisposición para participar dentro del diseño de estrategias para el mejoramiento de la gestión documental en el cementerio municipal de la ciudad de Puyo, el cual les permita mejorar la atención al cliente interno y externo.
- El diseño de estrategias para el mejoramiento de la gestión documental en el cementerio municipal de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza cuenta con los recursos humanos necesarios para poner en marcha su implementación.
- Mediante la entrevista aplicada al director del departamento de secretaría del cementerio municipal se evidenció un apoyo incondicional al diseño de estrategias para el mejoramiento de la gestión documental en el cementerio municipal de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza

2.- Oponentes

- La ausencia de capacitación en un manejo efectivo de la gestión documental.
- El Departamento de secretaria del cementerio municipal de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza no cuentan con capacitación técnica que permita implementar un sistema de archivo de la documentación adecuado.
- Necesidad de un Flujograma actual de los procesos de gestión de la documentación.

3.- Oportunidades

- El cementerio municipal de la ciudad del Pastaza es generadora y receptora de documentos e información que sirven para conocer la evolución de varios trámites administrativos de ésta, pero en dependencia de su gestión, dependerá su acceso y disponibilidad.
- La gestión de sus archivos y documentos tienen incidencia general en toda la institución, esto conllevará la racionalización de los procesos y la optimización de los recursos.
- Todos los usuarios deberán recurrir con frecuencia a los documentos que se han producido, recibido para verificar muchos de los tramites, llevar a cabo investigaciones, tomar decisiones, mantener las evidencias y conservar la memoria para el futuro con lo que está expuesta a la afluencia continua de usuarios que acreditaran su eficiencia.

4.- Riesgos

- El archivo se constituye en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la elevación de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras.

- Los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la institución, por lo tanto se debería tomar una adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos de archivo en el cementerio municipal de la ciudad del Puyo.
- En la ausencia de sistemas unificados de gestión, se origina un mal uso y aprovechamiento de los recursos, se emplean prácticas de archivos que tienen como única base la intuición, el criterio personal o simplemente se siguen prácticas heredadas, sin plantearse su idoneidad, y siempre sujetos a las opiniones cambiantes de los responsables de cada área.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Propuesta del diseño de estrategias para mejorar de la Gestión Documental en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza.

Empresa: Cementerio Municipal de la ciudad del Puyo.

Provincia: Pastaza

Cantón: Pastaza

Ciudad: El Puyo

Dirección: Ubicada en la calles Francisco de Orellana y Avenida Alberto Zambrano.

Teléfonos: 2885-122 Ext.

Responsable de la investigación: Emérita Rosario Arcos Paredes

Periodo de ejecución: Año 2015

4.1.1 Antecedentes de la Propuesta

De acuerdo a la investigación realizada mediante la aplicación de la entrevista y la encuesta se puede afirmar que en el Departamento de secretaria del cementerio municipal de la ciudad del puyo no se observan estrategias que gravite a mejorar la gestión documental, lo anterior está directamente relacionado con la incapacidad de actuar en red al momento de implementar la circulación de información cuando los usuarios así lo requieran.

La gestión documental es una actividad que tiene consecuencia desde el aparecimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se recepciona, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad, y podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo al interior del departamento de secretaría del cementerio municipal de la ciudad del puyo, que se traduce en organización, agilidad y calidad en los

servicios ofertados por esta importante institución. Es por ello que se requiere del estudio constante del Sistema de Gestión Documental, o algunos de sus procesos, para conocer en una institución, empresa u organismo, el estado en que se encuentra y así constatar la realidad y poder desarrollar estrategias que optimicen la situación. Dado la importancia que tiene la gestión documental se observa en el Sector público a muchas entidades el inicio de varios proyectos que efectivamente han mejorado sus procedimientos de archivos.

Los resultados evidenciados en el capítulo tres de la investigación exigen una propuesta que solucione los diferentes problemas encontrados, proyectados a partir del diseño de estrategias que mejoren la gestión documental en el Departamento de secretaría, que permita operar y llevar un sistema de archivo adecuado que permita proponer un servicio de calidad a todos sus usuarios.

4.2 CONTENIDO DE PROPUESTA

En este capítulo se exteriorizan los aspectos afines con la propuesta del diseño de estrategias para mejorar la gestión documental, mediante la ejecución de procesos estandarizados en la clasificación y organización de los documentos activos, esta alternativa no solo resuelve el problema central identificado, sino que se mejorará notablemente el sistema de archivo, permitiendo mejorar los tiempos de atención a los clientes internos y externos, definiendo roles, funciones y responsabilidades que en la actualidad se encuentran difusas y poco definidas, finalmente los procesos que se establezcan de los archivos activos optimizará la cantidad de actividades de los procesos actuales impactando tanto en la carga de trabajo de los empleados como en la gestión interna de la secretaría del cementerio municipal.

4.3 OBJETIVOS

Diseñar las estrategias para mejorar la gestión documental en el Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, con el fin de mejorar el servicio al cliente tanto interno como externo de esta institución, para la correcta manipulación de los documentos internos, disminuir el tiempo en la localización de los archivos históricos y lograr la eficiencia en la consulta e ingreso de la documentación vinculados con la atención a los usuarios.

4.3.1 Objetivos específicos

- Indagar las manifestaciones teóricas sobre la clasificación y organización del Archivo, para optimizar la actividad de los archivos en el Departamento de secretaría del cementerio municipal de la ciudad del Puyo.
- Determinar causas y efectos de la clasificación y organización de los archivos activos y obtener información precisa.
- Diseñar las estrategias necesarias para mejorar la Gestión Documental para el personal administrativo del Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza.

4.4 CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

4.4.1 Marco legal del Cementerio Municipal de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza

(Constitución de la República del Ecuador, 2010) De acuerdo al Art.264 en lo referente a las competencias exclusivas de los gobiernos municipales.

Los gobiernos municipales y sus diferentes departamentos tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.

4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
5. Crear, modificar y suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentran en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.

Patrocinio Legal

Las prestaciones de servicios funerarios y exequiales en el Ecuador están respaldadas por la legislación ecuatoriana con una gama de decretos, resoluciones, convenios, reglamentos y normas con el objetivo de regularizar este tipo de actividades que se realizan dentro del país.

4.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El direccionamiento estratégico lo integran los principios corporativos, la visión, la misión, Objetivos de la Institución, políticas y valores de la organización.

4.5.1 Misión

Manifestar políticas y administrar procesos que promuevan el buen vivir, mediante un esquema de gestión pública, con la participación ciudadana, el fortalecimiento del espacio público, el desarrollo integral, equitativo y sostenible del área urbana y rural, por medio de la articulación y coordinación política, priorizando siempre la parte humana ejemplo de trabajo, eficiencia, responsabilidad y cooperación.

4.5.2 Visión

Ser reconocida como una Institución eficiente, con un talento humano capacitado, modelo de gestión participativo, honesto y solidario, que provee a la población de la provincia de Pastaza servicios de calidad.

4.5.3 Objetivos de la organización

- Contribuir a una eficiente y eficaz defensa de los intereses institucionales.
- Generar credibilidad y asertividad respecto de las actividades que desarrolla el cementerio municipal de la ciudad del Puyo.
- Procurar el bienestar integral de la ciudadanía del cantón, en base a un trabajo eficiente y oportuno del departamento administrativo del cementerio municipal de la ciudad del Puyo.

4.5.4 Estrategias y Políticas

4.5.4.1 Estrategias

- Empezar en actividades de evaluación a las actividades y tareas cumplidas por los servidores de las diferentes dependencias de la Institución en procura del mejoramiento de los servicios reclamados por los contribuyentes.
- Fortalecer la comunicación con las diferentes Direcciones Departamentales, Empresas Públicas y Unidades Internas Municipales para apoyar eficientemente los procesos de planificación.
- El departamento administrativo depende de la Alcaldía y su responsabilidad es otorgar un espacio en arrendamiento de bóveda en el espacio físico del cementerio municipal de la ciudad del puyo.

4.5.4.2 Políticas

- Priorización del ser humano.

Esta política se sustentara en promover condiciones y entornos de trabajo seguro, saludable, incluyente, no discriminatorio y ambientalmente amigable aplicando como estrategia el empezar actividades de evaluación a las actividades y tareas cumplidas por los servidores de las diferentes dependencias de la Institución en procura del mejoramiento de los servicios.

- Comprometer con todas las organizaciones, nacionalidades, instituciones y ciudadanía en general.

Basados en la comunicación en la organización como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Cementerio municipal

- Partición ciudadana

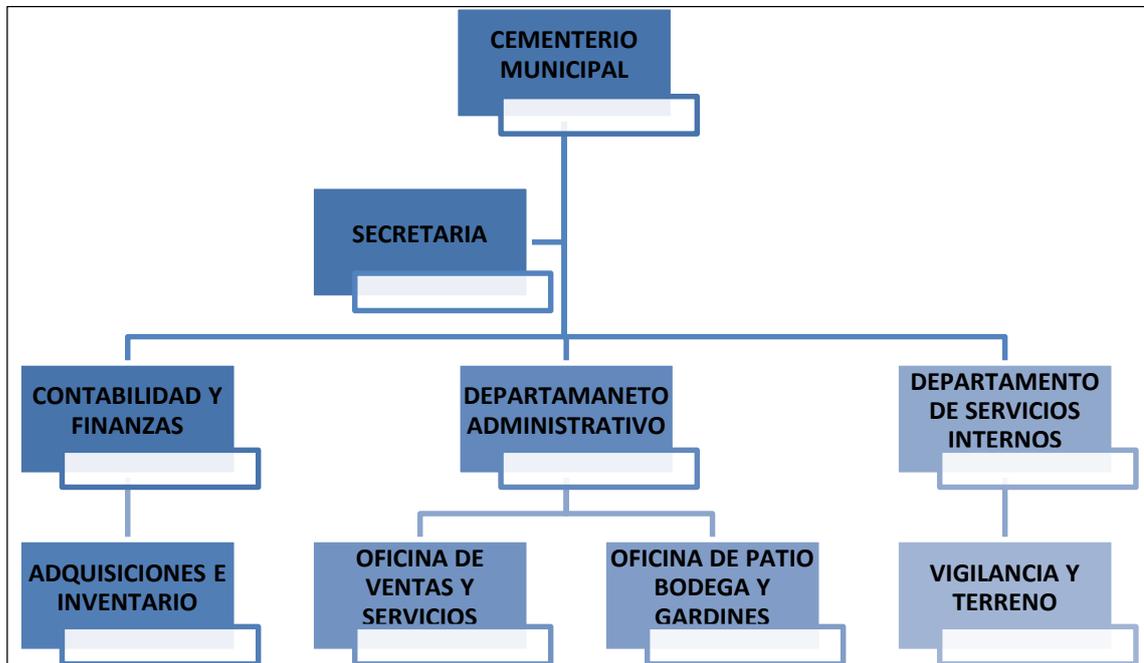
La institución se compromete en su relación con todos la ciudadanía de la provincia del Pastaza a trabajar con ellos en la construcción y conjunción de capacidades, fortalezas y conocimientos para lograr el desarrollo sostenible del entorno y la generación de valor para cada una de las partes y la sociedad en general, aplicando criterios legales, principios éticos y de equilibrio económico, social y ambiental

- Gestión de la calidad

El cementerio municipal implementa un sistema de gestión de la calidad enfocado en la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes y demás grupos de interés, el cumplimiento de la normatividad vigente y el compromiso con la mejora continua, para el cumplimiento del propósito, la estrategia y los objetivos institucionales con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de sus servicios.

4.5.5 Estructural organizacional del Cementerio municipal de la ciudad del Puyo

Gráfico N°. 9 Organigrama estructural del cementerio municipal de la ciudad del puyo provincia del Pastaza.



Fuente: Cementerio Municipal de la provincia del Pastaza

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

4.6 ANÁLISIS FODA

Las principales Oportunidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades identificadas son las siguientes:

Cuadro N° 13 FODA del cementerio municipal de la ciudad del Puyo

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Misión y visión definidas</p> <p>Apoyo de las autoridades del Gobierno Municipal</p> <p>La carga histórica presente en el Cementerio General lo hace una institución de alto valor patrimonial.</p> <p>Políticas definidas</p> <p>El Cementerio General posee una tradición difícil de alcanzar por cualquier institución de carácter cultural, dado la cantidad de años que se encuentra presente en el país.</p> <p>La institución brinda estabilidad laboral a su personal.</p>	<p>Ubicación del cementerio en un lugar apropiado, contando con espacio e instalaciones adecuadas.</p> <p>Presupuesto económico anual establecido para capacitación 25%.</p> <p>Mejorar la atención al cliente interno y externo</p> <p>El empeño del administrador por mejorar la imagen institucional.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>No existen estrategias definidas para una adecuada gestión documental.</p> <p>La dependencia de la municipalidad le resta autonomía al Cementerio General.</p> <p>Falta de manuales de procedimientos en los distintos departamentos de la institución.</p> <p>Falta de capacitación en temas específicos, tales como el manejo adecuado de la gestión documental.</p>	<p>Cambios en la situación administrativa del gobierno municipal de la provincia del Pastaza.</p> <p>Nuevas políticas de gestión Gubernamental</p> <p>El público que concentra el cementerio municipal es de alta dispersión, lo que dificulta la realización de campañas de marketing directo o campañas de comunicación en general.</p> <p>La existencia de problemas externos y que el cementerio municipal no los puede controlar como son la inflación, impuestos entre otros. Perdida de documentación.</p>

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

4.7 DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Área del plan de mejora en base a la estrategia

El diseño de estrategias para el mejoramiento de la gestión documental se llevara a cabo en la secretaría del cementerio municipal de la ciudad del puyo, para realizar la correcta manipulación de los documentos internos de la Institución.

Principales causas del problema

El sistema de archivo de la secretaria del cementerio municipal no cuenta con estrategias que permita mejorar la gestión documental, se evidencia la ausencia de un proceso general de clasificación de los archivos activos. La mayoría de los procesos que se realizan en esta área no se ejecutan como corresponde, debido a la falta de lineamientos que permita abordar sus actividades con una misma metodología. El orden y clasificación de las carpetas no está correctamente estructurado y la codificación no es homogénea, debido a que muchos documentos se han extraviado, son requeridos por los usuarios y no son devueltos por los mismos, en algunos casos hay duplicidad de archivos y así mismo se pudo notar la presencia de documentos que no deberían estar almacenados en el área por pertenecer a otros departamentos. De igual forma al aplicar la encuesta, en el proceso del análisis de los resultados podemos apreciar que de las preguntas que se realizaron, las respuestas indican de forma negativa el uso que le están dando a los documentos de esta entidad. Por lo consiguiente concluimos que es necesario implementar las estrategias que permita mejorar la gestión documental en base a un modelo de Gestión Documental en el cementerio municipal.

4.7.1 Objetivo del diseño de las estrategias de la gestión documental

Gestión Documental significa planeación, control, dirección, organización, entrenamiento, promoción y otras actividades de gerencia que involucran la creación documental, su mantenimiento, uso y disposición en orden de archivar adecuada y apropiadamente la documentación basándose en las políticas y reglamentación con el objetivo de:

- Controlar la cantidad y la calidad de los documentos producidos en virtud de sus funciones.
- Establecer y mantener mecanismos de control con respecto a la creación de documentos en orden de prevenir creaciones innecesarias.
- Simplificar actividades, sistemas, y procesos de creación documental de su uso y mantenimiento.
- Preservar y disponer de la información en acuerdo con los estatutos gubernamentales.
- Controlar los documentos desde su inicial creación hasta su final disposición.

Estrategias

La estrategia que permita mejorar la gestión documental estará basado en un modelo que refleje las disposiciones generales, los procesos y actividades para desarrollar las políticas de conformación de documentos, gestión administrativa, transferencias, tablas de retención documental, prestación de servicios y difusión de los documentos y la política de conservación y prevención documental.

Partiendo de este principio se debe identificar los requisitos que ha de cumplir la institución en la gestión de sus documentos, para plasmarlos de una manera estructurada y fácil de entender. También sirve para garantizar las responsabilidades con respecto a los distintos procesos administrativos y de gestión documental. Entre los requisitos de los documentos relevantes para la organización y su correcto funcionamiento, en materia legal, técnica, y cualitativa. Los requisitos imprescindibles en estos aspectos son:

Autenticidad: Deben estar emitidos con parámetros que identifiquen de manera inequívoca al departamento o área productora, mediante el uso de firmas, sellos institucionales, o certificados electrónicos válidos, que garanticen la autenticidad de los documentos.

Integridad: La versión definitiva de un documento no puede ser alterada por nada ni nadie. Durante su creación, (borradores, o versiones) no puede ser modificado sin la autorización y el permiso correspondiente. Tampoco los documentos y la información

pueden sufrir cambios en su estructura debido a procesos o programas informáticos de gestión documental, o durante el almacenamiento.

Acceso y Disponibilidad.- Este requisito obliga al Sistema de archivo e información a que todos los documentos que formen parte de él puedan ser recuperados, presentados, e interpretados cuando un usuario autorizado lo necesite, siguiendo un procedimiento de solicitud-entrega, tanto de los documentos en papel, como los nuevos formatos electrónicos. Esta tarea se tiene que realizar de manera eficaz, para ello es necesaria una correcta descripción y clasificación de los documentos e información que forman parte del sistema.

Confidencialidad: Puesto que los documentos y la información no pueden estar disponibles a personas o elementos no autorizados. Este aspecto no solo se refiere a personas externas a la institución, sino también de manera interna existen documentos con diferentes niveles de acceso y consulta.

Conservación: como prueba de un hecho y como futura fuente para la historia. Un documento no puede ser eliminado o conservado arbitrariamente sin seguir lo establecido en el Calendario de Conservación. Hay que tener en cuenta la conservación a largo plazo, con toda la problemática que supone en materia de preservación para los documentos tradicionales y electrónicos.

Normalización reglamentaria: Las normas que rijan la gestión documental deben de estar citadas en los estatutos de la organización, y además se debe desarrollar un documento de carácter oficial que fije la correcta producción, uso, y gestión de los documentos dentro del Sistema de Archivo y por parte de los usuarios.

Seguridad: Los Documentos y el sistema de Archivo deben contar con las suficientes medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados.

Almacenamiento: Los documentos deben permitir su almacenamiento en condiciones seguras de acceso y conservación. Se debe ofrecer un método para guardar la producción

documental, tanto en soporte electrónico como en papel, que permita la conservación, y el acceso a cada documento.

Eficacia y eficiencia: Aunque estos requisitos se dan por supuestos, es muy importante que el sistema y los documentos dentro de la organización, busquen reducir costes y ser elementos que aporten conocimiento a la misma.

Trazabilidad: Es necesario conocer los procesos de creación, uso, y conservación de los documentos en el propio sistema. La trazabilidad ofrece información objetiva del "recorrido" o de la vida de cada documento o expediente. Muestra las acciones realizadas, pendientes, sus responsables, resultados, o fechas de acceso a los documentos. Datos de gran importancia que repercutirán en la mejora continua del sistema de gestión documental.

4.7.2 Elaboración del Modelo de la gestión documental

Desde la perspectiva del instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos define Gestión Documental como: “El inicio de la Gestión Institucional que establece los procedimientos de Entrada, Proceso, Salida y Retroalimentación de la Información.”

Para efectos de la conceptualización del modelo de Gestión Documental del cementerio municipal, se determinan los siguientes procesos que estarán interrelacionados entre sí y se desarrollarán en las unidades de correspondencia y durante las etapas del ciclo vital del documento:

4.7.2.1 Producción de Documentos

Es la generación de documentos en cumplimiento de sus funciones.

Actividades del proceso

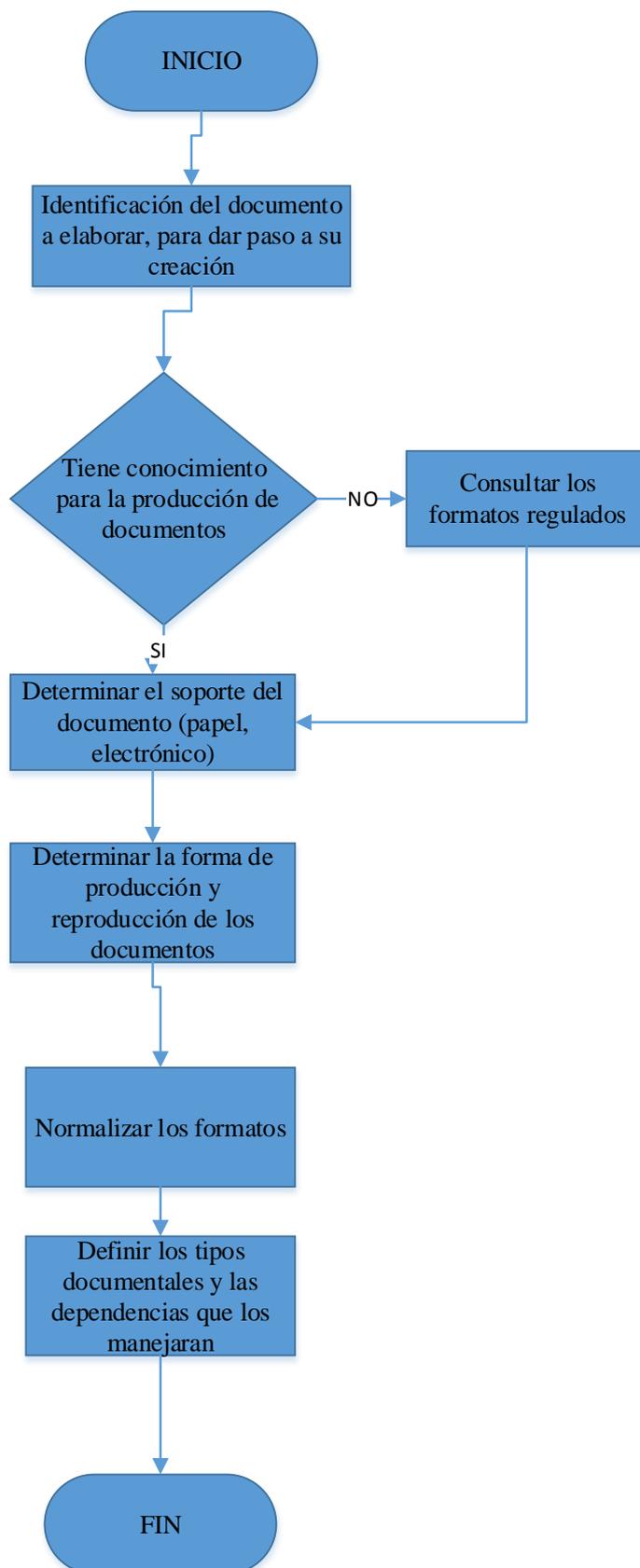
El cementerio municipal y sus dependencias en el cumplimiento de sus funciones con supervisión de las directivas deben crear, diseñar, adaptar un formato de documento; por lo que deben seguir las siguientes actividades:

- Identificación del documento a elaborar, para dar paso a su creación.

- Diseñar o adoptar un formato.
- Determinar el soporte del documento (papel, electrónico, digital, etc.)
- Determinar la forma de producción y reproducción de los documentos (hardware, software etc.)
- Normalizar los formatos.
- Definir los tipos documentales y las dependencias que los manejarán.

En el siguiente Flujograma determinamos el proceso a seguir en la producción de los documentos:

Gráfico N°. 10 Diagrama de Flujo – Producción de Documentos



Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

4.7.2.2 Recepción de Documentos

Conjunto de operaciones de verificación y control que el departamento de secretaria del cementerio debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

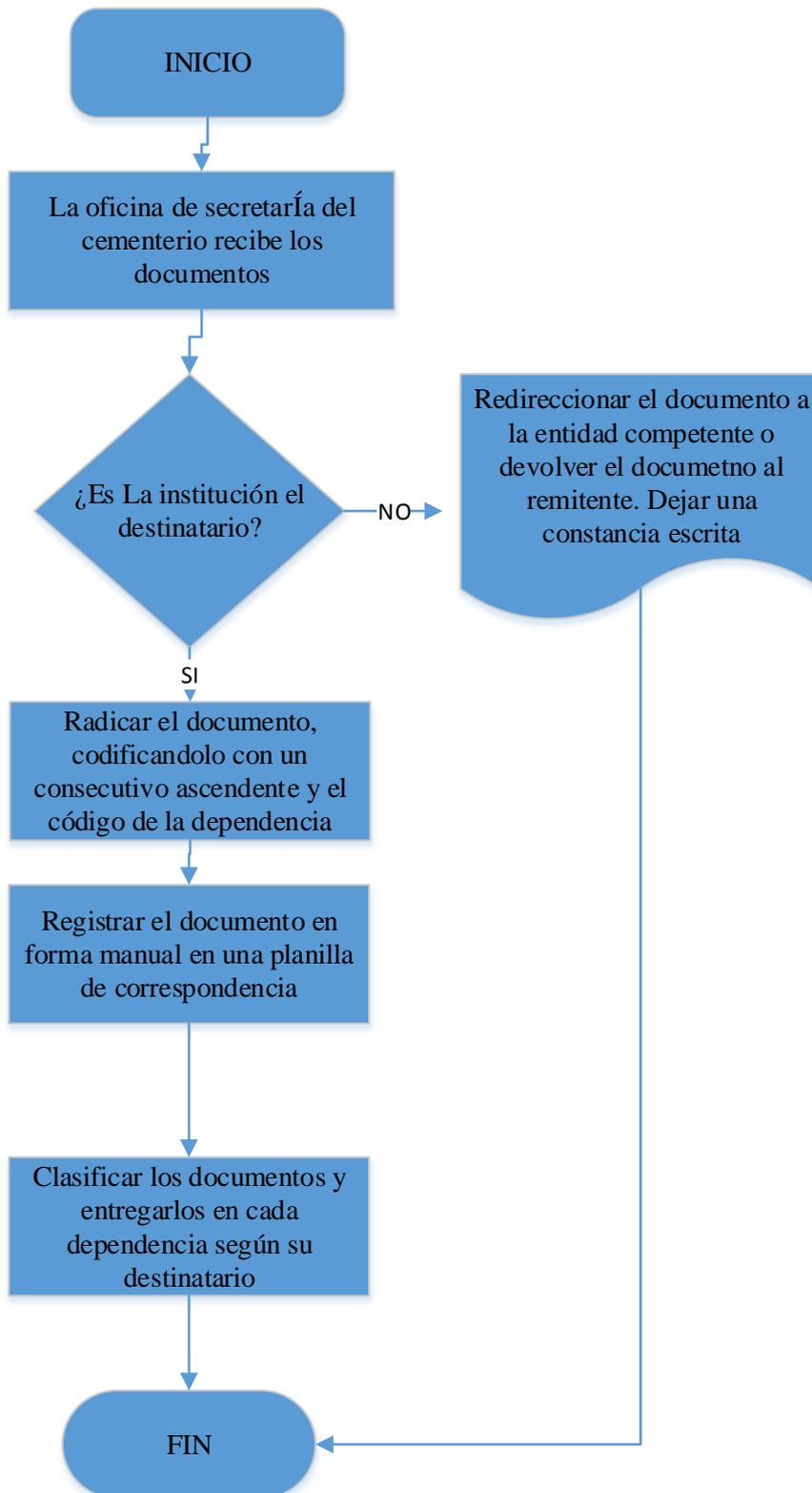
Actividades del proceso

- **Recibo del documento.-** Los documentos externos se pueden recibir, físicamente, vía fax, correo electrónico.
- **Identificación y verificación.-** Hacer una revisión de la información del documento, como ¿quién lo remite, cual es el destinatario, confirmación de firmas, preguntarse si el documento es competencia del cementerio municipal de la ciudad del Puyo, está completo? etc.
- **Radicación del documento.-** Se establecen los procedimientos para radicar las comunicaciones oficiales; haciendo énfasis que se debe enumerar el documento de forma consecutiva ascendente sin reservar números de radicación; se asigna el número en estricto orden de recepción.
- **Registro del documento.-** La secretaría del cementerio debe contar con una unidad de correspondencia que controle el despacho y recibo de la documentación, y este proceso debe quedar registrado en una planilla en la que debe constar los siguientes datos:
 - Nombre de la persona y/ o entidad remitente o destinataria.
 - Nombre y código de la dependencia competente
 - Número de radicación
 - Nombre del funcionario responsable del trámite entre otros.

- **Distribución de los documentos.**- Se procede a distribuir de manera adecuada a las dependencias o destinatario

En el siguiente Flujograma determinamos el proceso de la recepción de los documentos en la organización:

Gráfico N°. 11 Diagrama de flujo para la Recepción de Documentos Externos



Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Distribución de Documentos

La distribución de documentos son las actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destino:

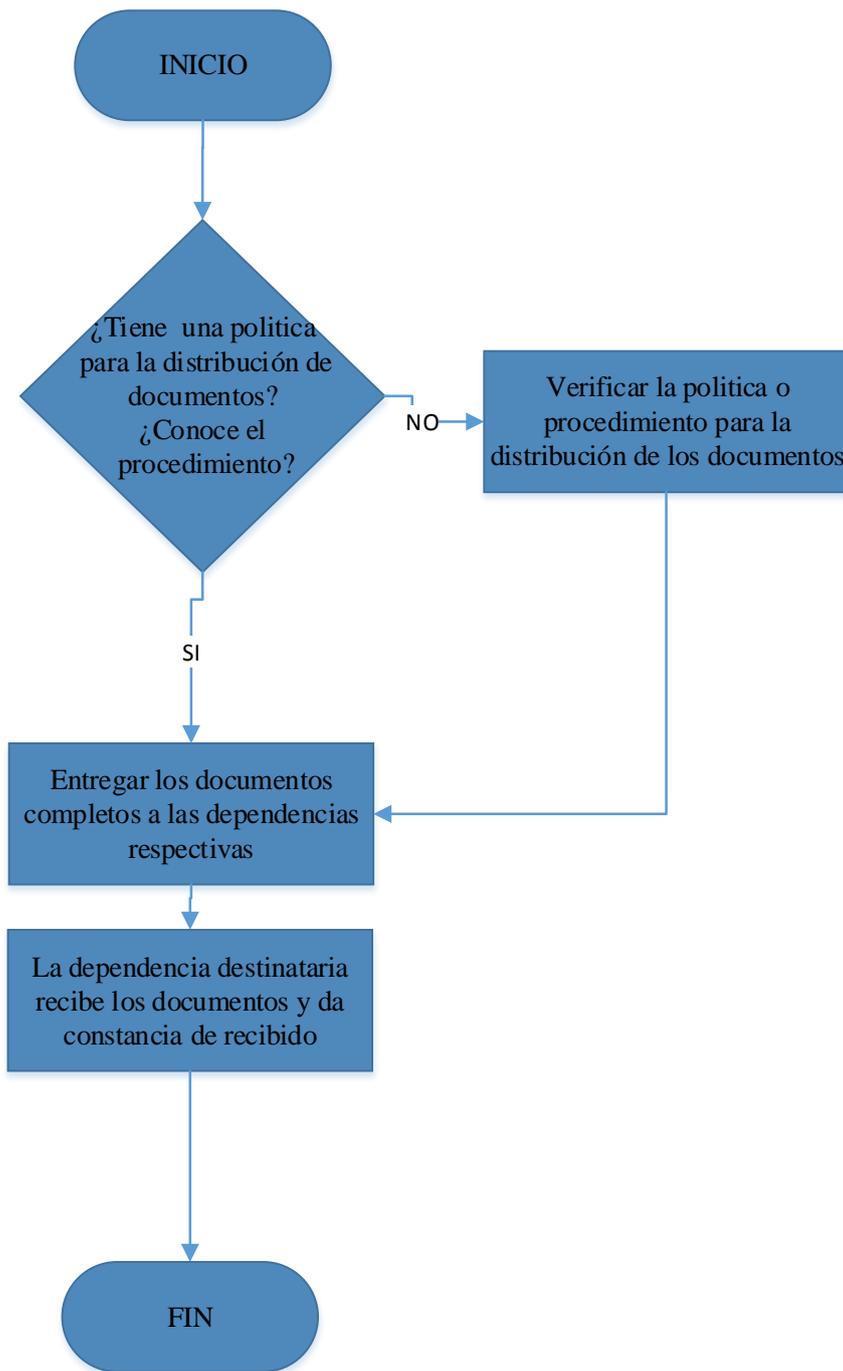
Actividades del proceso

La secretaría del cementerio municipal de la ciudad del puyo debe contar con una política de distribución de los documentos.

Las siguientes pueden ser posibilidades para aplicar a la distribución de los documentos:

- **Entrega los documentos.-** La secretaria procede a la entrega de la documentación en base a las políticas y procedimientos establecidos.
- **la dependencia recibe la documentación.-** La dependencia destinataria recibe los documentos y da constancia de recibido.

Gráfico N°. 12 - Diagrama de flujo - Distribución de los documentos



Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

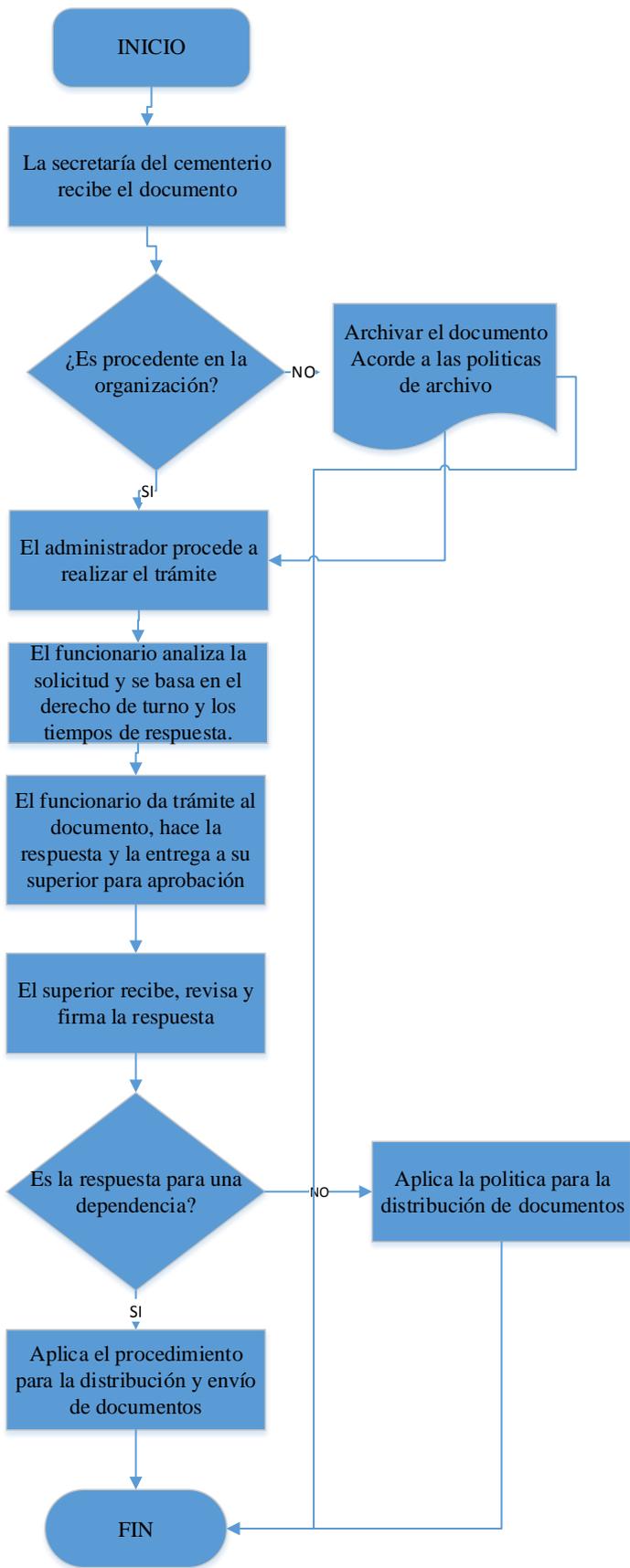
Trámite de Documentos

El trámite de documentos es el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Actividades del proceso

- La secretaria recibe el documento
- Si el documento amerita algún trámite el funcionario responsable de la dependencia tramita de no ameritar ningún trámite se procede al archivo del documento.
- El funcionario da trámite al documento, hace la respuesta y la entrega a su superior para aprobación
- El cementerio municipal o dependencia asignada procesa el trámite

Gráfico N°. 13 Flujograma para el trámite de un documento



Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Organización de Documentos

La organización documental es el conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos.

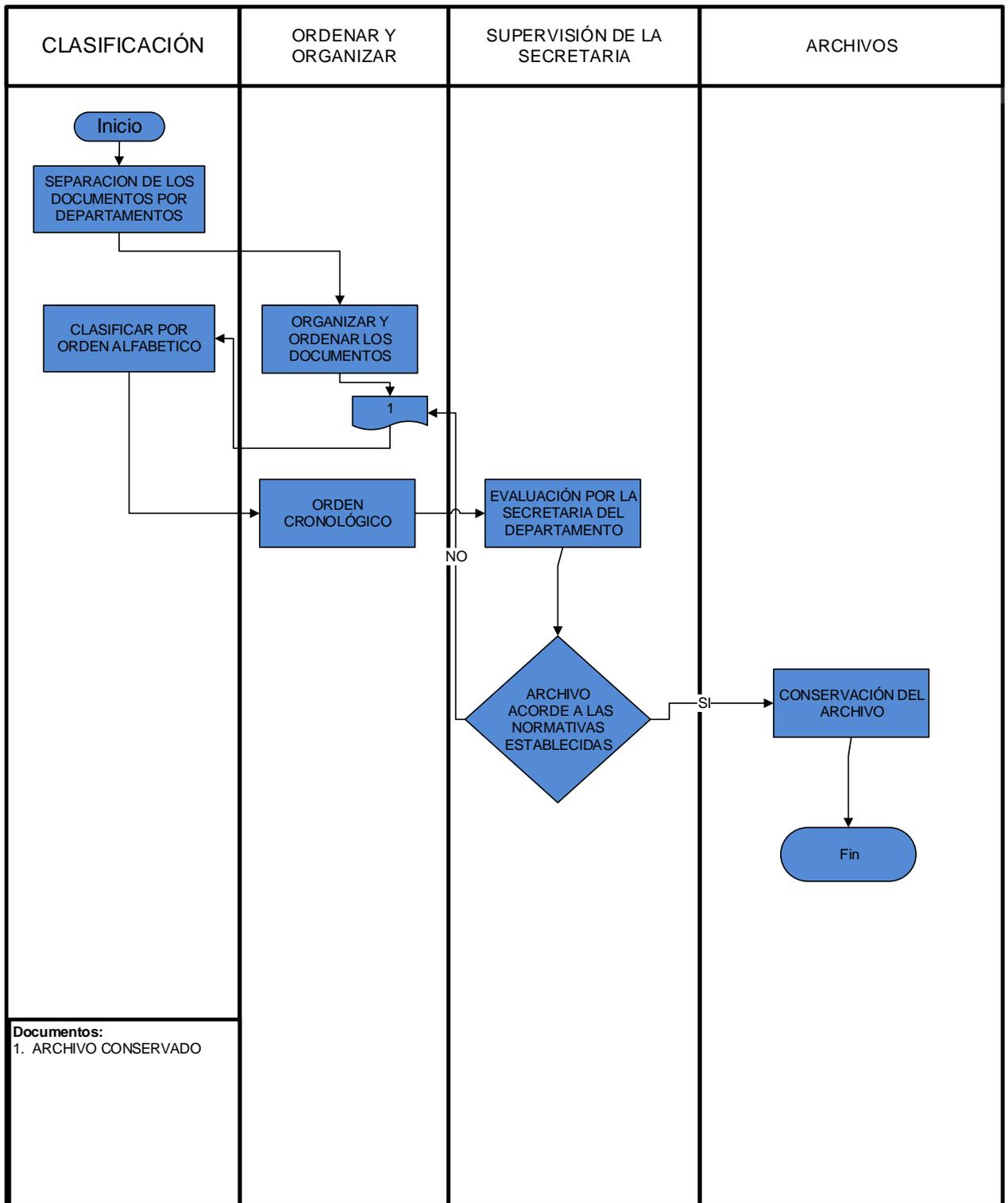
En el departamento existe varios tipos de documentos activos de diferentes entidades o departamentales para su respectivo trámite y consultas frecuentes por los usuarios, lo más importante es dar la seguridad de los expedientes de los contratos de las bóvedas.

Los documentos activos se clasificarán en base del sistema del archivo y las técnicas para ordenar y la agrupar los expedientes, por conceptos o categorías dentro de una estructura jerárquica y lógica de institución para lo cual se ejecutara las siguientes actividades:

1. Verificar los documentos, de qué departamento o de oficina llegan o a donde se dirigen.
2. Identificar los documentos, la fecha de elaboración de los contratos, (mes, día, año, código de oficio), y el sello de la Institución que es muy importante para la circulación de los documentos tanto dentro y fuera de la misma.
3. Buscar clase, subclase y división de clasificación a la que pertenece el documento. Se debe proceder de lo general a lo concreto, verificar quien firma el dicho documento.
4. Distinguir los documentos activos por asuntos, por departamentos y por autoridad, que sea fácil de manipulación de los mismos, igual manera las pestañas de las carpetas debe ser rotulado de acuerdo como lo clasificó.

En el siguiente Flujograma determinamos el proceso de clasificación de los archivos activos:

Gráfico N°. 14 Flujograma de clasificación de los documentos



Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Clasificación por orden Alfabético.- Esta clasificación consiste en realizar en el orden uniforme de las letras del alfabeto, es un sistema primario donde indica la secuencia de la alfabetización, para clasificar es el método más utilizado, porque es más fácil de manipular los expedientes y seguir la secuencia de acuerdo letras alfabéticas, en los nombres de los departamentos o de las autoridades.

- Clasificar por los nombres, posteriormente ordenará cronológicamente y abreviado si no tiene siglas, no utilizar siglas más conocidas.
- Los nombres de las personas, se registra el primer apellido, si coincide el primer apellidos se tomara el segundo apellido.
- Posteriormente se ubicará en el lugar que le corresponde a cada carpeta, de acuerdo al sistema alfabético empezando desde la A hasta Z.

Con esta técnica manejo de los expedientes, se considera de consulta directa, rápida y precisa.

Gráfico N°. 15 Clasificación por orden alfabético



Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

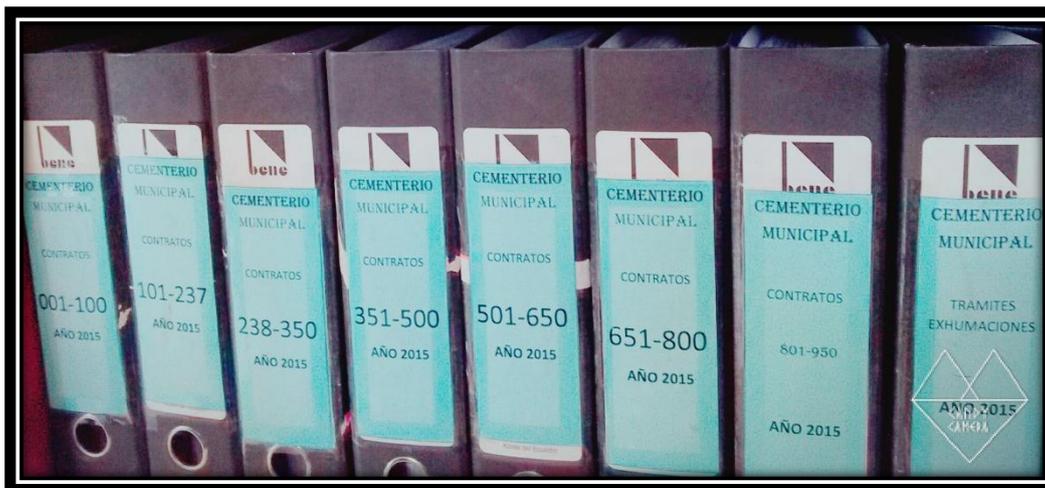
Clasificación por orden Cronológico.- Se clasificará y ordenará los documentos por fechas, cronológicamente es una técnica más sencilla, rápido, eficaz de manipulación de los mismos, todos los expedientes que ingresa ordenará de acuerdo como llegan lo más antiguo atrás y lo más recientes adelante.

Es un procedimiento, de todas las documentaciones internas de cada carpeta y sus subdivisiones se utiliza este sistema para su respectivo registro, de forma ascendente y descendiente para facilitar la búsqueda con rapidez.

También se organiza todas las correspondencias como: resoluciones, actas, certificados, etc., archivar en un solo color de carpeta como puede ser: azul, celeste, verde, entre otros, los documentos se rotulará en cada pestaña, verificando el contenido interno de las carpetas.

- Se agruparan los contratos en base de la fecha de emisión.
- Seguir la secuencia de los documentos, y más recientes al frente para su manipulación fácil y sencillo y al final los más antiguos.
- Confirmar el año, mes y día, para su respectivo registro y archivo.

Gráfico N°. 16 Clasificación por orden cronológico

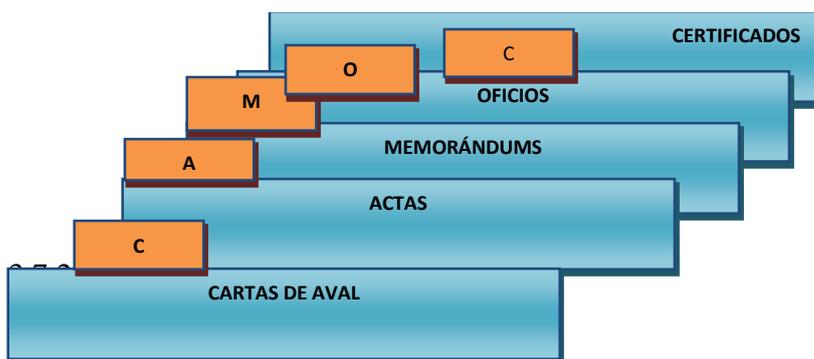


Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

Clasificación por Asunto.- Este sistema ayuda para ordenar los documentos de forma correcta, efectúa la clasificación de archivos activos por: oficios, memorándum, cartas, solicitud, certificados, aval, etc., temas, actividades, de acuerdo a la secuencia lógica.

Esta técnica es propiamente para ordenar, clasificar y organizar, todas las documentaciones internas y externas de la entidad a continuación tenemos el grafico de como deberá ir la clasificación por asunto:

Gráfico N°. 17 Clasificación por asunto



Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

4.7.2.3 Proceso para la consulta de documentos

De acuerdo con el trámite de los documentos y algunos requerimientos tanto de otras áreas del cementerio municipal de la ciudad del Puyo, es importante tener actividades determinadas para realizar la consulta de cualquier documento. Para lograr el control adecuado de los mismos, se establecerá la metodología de solicitudes de consulta y préstamo a través un formato de solicitud de documentos y se registrarán los préstamos en una base de datos.

Políticas:

- Los usuarios se clasificarán de la siguiente manera: usuarios internos (funcionarios ex directivos y personal que labora al interior del cementerio municipal) y usuarios externos (exfuncionarios, entes de control externos, población en general de la provincia del Pastaza).
- Los usuarios externos no podrán retirar ningún documento, salvo expresa autorización del Sr. Administrador del cementerio.
- Para realizar la consulta y solicitud de préstamo de los expedientes o cualquier documento es necesario diligenciar el formato de solicitud de documentos, el cual debe ser entregado a la persona encargada del Archivo de la institución.
- El formato de solicitud de documentos únicamente debe ser impresa por la persona encargada del Archivo de Gestión y se firmará por las dos partes (usuario

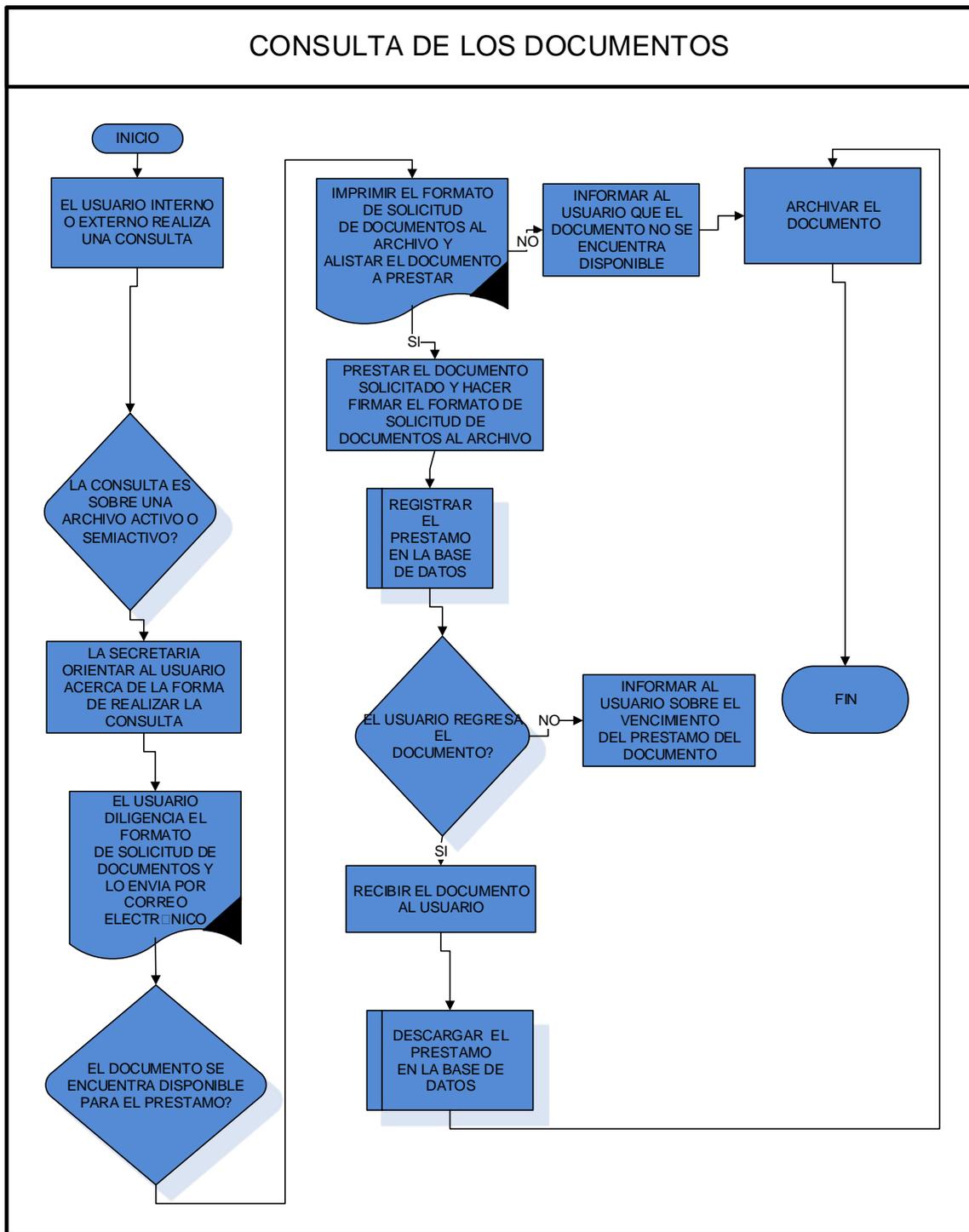
y encargado del Archivo) en el momento de entregarle los documentos que se le prestarán.

- En el momento de la devolución de los documentos, el usuario deberá entregarlos con una relación detallada de los documentos que devuelve.
- El horario para atención de consultas de cualquier documento será durante el horario laboral del Área de secretaría del cementerio, es decir, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Proceso:

1. Realizar la consulta del documento a solicitar
2. Determinar si la consulta es de un archivo activo o semiactivo
3. Orientar al usuario acerca del trámite para realizar la consulta
4. Diligenciar el formato de solicitud de documentos
5. Enviar por correo electrónico el formato de solicitud de documentos
1. Verificar que el documento se encuentre disponible para el préstamo
2. Informar al usuario que el documento no se encuentra disponible para el préstamo, en caso que el documento ya se encuentre prestado.
3. Imprimir el formato de solicitud de documentos y alistar el documento para el préstamo
4. Prestar el documento al usuario
5. Firmar el formato de préstamo de documentos como constancia de recibido por parte del usuario.
12. Registrar el préstamo en la base de datos
13. Recibir el documento que devuelve el usuario
14. Informar al usuario acerca del vencimiento del préstamo en caso que el documento no sea devuelto en la fecha indicada
15. Descargar el préstamo de la base de datos
16. Archivar el documento en tránsito.

Gráfico N°: 1 Proceso para consultar un documento



Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

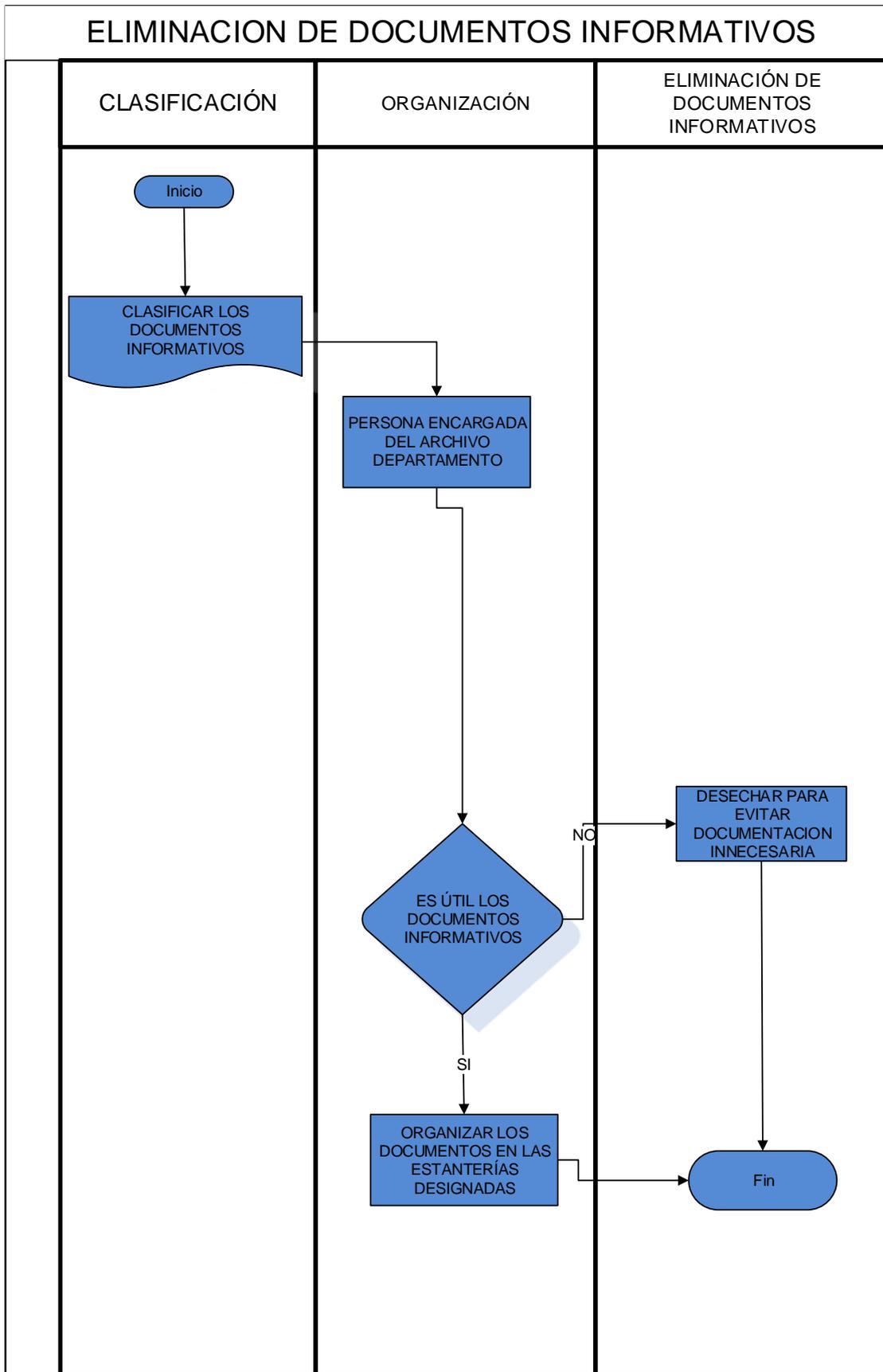
4.7.2.4 Procesos para la organización de archivos de apoyo informativo

En el cementerio municipal de la ciudad del Puyo cuentan con los documentos de apoyo informativo que generalmente son utilizados como ayuda a la gestión administrativa y sirven como fuente de consulta para los clientes internos y externos.

La mayoría de toda esta documentación es producida por otras organizaciones y se las conservará en las oficinas de la organización mientras sea útil; y cuando no sea útil la mejor opción es desecharlos y de esta manera prescindir a que estos documentos aumenten el volumen, para lo cual se deberá seguir las siguientes actividades de organización:

1. Los documentos de apoyo informativo que se encuentran en las oficinas deben ser separados de los administrativos.
2. Todos los documentos de apoyo informativo se colocarán, preferentemente, en carpetas colgantes ordenadas por tema y los libros, revistas o catálogos, se colocarán en estanterías o muebles para revistas, y de esta forma tener un mejor alcance a la información en el momento requerido y en un lugar de fácil acceso para cualquier tipo de cliente.

Gráfico N°: 2 Proceso para la eliminación de los documentos informativos



Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

4.7.2.5 Fases de ciclo de Vida de los Documentos

En este departamento, el archivo deberá tener un ciclo de vida con cinco etapas variadas que forman parte del proceso completo de la clasificación organización del archivo activo con eficaz:

- Creación y clasificación
- Orden y organización
- Transferencia
- conservación
- Eliminación

Cuadro N° 14 Fases de ciclo de vida de los documentos del Departamento

FASE	FUNCIÓN	DURACIÓN	LOCALIZACIÓN
ACTIVA	Documentación en trámite, y Consulta.	3 a 5 años	Archivos de oficina
SEMIACTIVOS	Consulta fortuito. Evaluación para su selección y expurgo.	6 a 25 años	Archivo Intermedio
INACTIVA	Valor histórico y conservación Permanente.	A partir de 25 años (valor permanente)	Archivo activo

Realizado por: Emérita Rosario Arcos Paredes

4.7.3 Capacitación y entrenamiento permanente

La capacitación establece un proceso continuo de orientación - aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de todos los colaboradores que trabajan en el cementerio municipal de la ciudad del Puyo, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales, esta capacitación puede ser interna y externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución. La capacitación significará el esfuerzo que realiza la entidad para mejorar el desempeño de todo el personal, por lo tanto, el tipo de capacitación estará en relación directa con el

puesto que ocupan. El personal de la institución recibirá la capacitación necesaria para el buen desempeño de sus funciones.

Enfocado en los parámetros de la mejora continua en base a las estrategias propuestas en este trabajo de investigación se coordinará con el administrador del cementerio, el cual dispondrá que el personal administrativo de la institución sean entrenados y capacitados en forma obligatoria, constante y progresiva, en función de la especialización y del cargo que desempeñan.

En la selección del personal a capacitarse se considerarán fundamentalmente:

- La misión y los objetivos de la entidad.
- Las necesidades de capacitación.
- El conocimiento requerido para el ejercicio de la función.
- Las perspectivas de aplicación del nuevo conocimiento en el desempeño de sus funciones, por parte de la persona seleccionada.
- Que la designación recaiga en una persona que no haya concurrido anteriormente a eventos similares.

El personal designados por la entidad para recibir capacitación externa, están en la obligación de difundir los conocimientos adquiridos al interior de su dependencia, a efecto de mejorar el rendimiento de todo el grupo.

Para garantizar este proceso la entidad emitirá un reglamento que contenga los aspectos inherentes a la capacitación y las obligaciones que asumirán el personal capacitado.

Pautas a considerar por parte de las autoridades de turno en la gestión documental.

- En base a las estrategias creadas en esta investigación se logrará mejorar evidentemente la gestión documental se mantendrá un buen dominio del sistema para la toma de decisiones, se protegerán y preservarán los documentos permitiendo al cementerio como institución, trabajar de forma ordenada, lo cual redundará en la mejor eficiencia y eficacia del trabajo. Es necesario el funcionamiento del subsistema de archivos, poseer y aplicar, todas las estrategias

propuestas de la gestión documental: las funcionales, las normativas y las operativas.

- Todas las organizaciones deben estar a tono con las leyes y reglamentaciones existentes sobre la gestión documental y de archivos.
- La gestión documental y de archivos debe verse desde la creación del documento y todos los integrantes del departamento, o unidad organizativa, están implicados; directivos, secretarías, técnicos, porque en todos los departamentos se manejan documentos, tanto en formato tradicional como electrónico, y dichos documentos son los que evidencian la realidad, dan prueba de lo hecho, y pueden llegar a tener determinados valores permanentes en el tiempo. Por tanto el personal del cementerio municipal debe intervenir desde el propio surgimiento de los documentos, su labor deberá tenerse en cuenta por los responsables de las entidades.
- Si no se tiene en cuenta la sinergia de los sistemas de archivos, no se logrará conservar la documentación de valor permanente que satisfaga las demandas de los usuarios y la posibilidad del surgimiento de un nuevo conocimiento. Los archivos hay que verlos también como lo que son; sistemas de información al igual que las bibliotecas, los centros de documentación, los museos, los cuales adquieren, registran, analizan, almacenan, recuperan y difunden, en sentido general, la información.
- Sin la capacitación del recurso humano, aplicación de las leyes y un control sistemático de la gestión documental y de archivos, será imposible establecer un verdadero sistema de gestión documental.
- Los diagnósticos relacionados con la Gestión Documental son necesarios porque así se puede constatar científicamente cuáles son los problemas existentes y se visualizan los elementos que deben tenerse en cuenta para la implementación y/o revisión del Sistema de Gestión Documental que impere. Para nada serviría estar ajeno a la situación.

CONCLUSIONES

A través de la elaboración de la presente investigación podemos concluir que:

- No se han levantado, registrado y simplificado los procesos de la gestión documental, por lo que las actividades se realizan sin una guía que presente paso a paso como han de hacerse correctamente, razón por lo cual la gestión documental no está adecuadamente llevada, con lo que trasciende en el servicio tanto al cliente interno como al externo.
- Se evidencio la falta de apoyo del talento humano por lo cual repercute el fácil desenvolvimiento y la entrega oportuna de los documentos solicitados.
- El Marco Teórico sirvió de fundamento para realizar la presente investigación, lo cual se respaldó en las citas de varios autores mediante las cuales se determinó en forma exacta los diferentes puntos de vista que sirvieron de soporte para mejorar la gestión documental.

RECOMENDACIONES:

- Realizar las coordinaciones necesarias para la implementación de la propuesta debido a que traerá grandes beneficios a la institución lo que sin lugar a duda mejorara el servicio al cliente.
- Que los administradores del cementerio municipal de la ciudad del Puyo canalicen y elaboren un plan de capacitación acorde al presupuesto asignado en que se incluya cursos, seminarios etc. relacionados a mejorar la gestión documental.
- Se recomienda que las Autoridades de la institución adquiera el mobiliario adecuado, acorde al presupuesto establecido, en vista de que se ha evidenciado la falta de bienes muebles.
- La entidad debe hacer un análisis minucioso de toda la documentación generada de tal manera que permita identificar el grado de importancia de los diferentes documentos especialmente los que son de vital importancia para la institución con sus debidos procesos y tratamientos, esto les permitirá revisar constantemente las estrategias planteadas en lo que respecta a la buena Gestión Documental.

BIBLIOGRAFÍA

- Cruz Mundet , J. (2011). *Administración de Documentos y Archivo*. Madrid: creative commons.
- Harrington, J. (1993). *Administración Total del mejoramiento continuo*,. Bogota: McGraw-Hill.
- Levin R., y Rubin D. (1996). *Estadística para Administradores*. Mexico: Prentice Hall.
- Moreno, A. (1998). *Sistemas de Información Histórica para las Colecciones Ficticias de Archivos Históricos modelo de investigación, Facultad Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Extremadura* . Madrid: Los Andes.
- Pascua, C. P., & Pascua, C. (2006). *Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa*. Madrid: FUND. CONFEMETAL.
- Rebollar Rechy, A. (2011). *Reseña Histórica del Archivo general*. Quito: SEGOB.

INTERNET:

- Fernández, M. (2010). *El Archivo en la historia*. Obtenido de http://www.islabahia.com/arenaycal/2009/164_octubre/miguel_angel_164.asp
- Grupo Kaizen. (2011). *Mejoramiento continuo principio de gestión de la calidad*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/136.htm>
- Grupo telecom. (2012). *Gestion documental*. Obtenido de <http://www.tbs-telecon.es/que-es-gestion-documental>
- Guarenas Miranda, V. (2009). *Plan de mejoramiento empresarial*. Obtenido de <http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html>
- Macero, B. (2009). *El plan de mejoramiento*. Obtenido de <http://grupo3gestionadministrativa.blogspot.com/2009/02/el-plan-de-mejoramiento.html>
- Martinez Vega, M. (2008). *Metodos basicos para archivar y mantener los documentos*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/marisolmartinezvega/metodos-basicos-para-archivar-y-mantenr-los-documentos>
- Moreno, A. (1998). *Sistemas de Información Histórica para las Colecciones Ficticias de Archivos Históricos modelo de investigación, Facultad Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Extremadura* . Madrid: Los Andes.
- Navarro Araya, A. V. (2005). *Clasificación y ordenación de los documentos*. Obtenido de <https://elmundodocumental.wordpress.com/2012/12/05/clasificacion-y-ordenacion-de-los-documentos/>

Quiñones, L. E. (2010). *Clasificación de Archivo*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/53755479/CLASIFICACION-DE-ARCHIVO#scribd>

Universidad de Kansas. (2015). *Estrategias exitosas*. Obtenido de <http://ctb.ku.edu/es>

Vailiente, J. (2010). *Conservación de documentos*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero>

ANEXO No: 1

ANEXO No: 1 DISEÑO DE LA ENTREVISTA APLICADA AL ADMINISTRADOR DEL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO DE LA PROVINCIA DE PASTAZA.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Establecer las falencias que tiene el departamento de secretaría, al no disponer con las estrategias para mejorar la gestión documental en el cementerio Municipal de la ciudad de Puyo.

ENTREVISTA: FUE REALIZADA AL SEÑOR ADMINISTRADOR DEL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO.

1.- ¿SU ÁREA DE TRABAJO COMPARTE RECURSOS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS CON OTROS DEPARTAMENTOS?

2.- ¿CREE USTED QUE CON LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE PUYO SE DARÁ UNA MEJOR ATENCIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA?

3.- ¿EXISTE ALGUNA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE PUYO?

4.- ¿USTED CREE QUE EL PERSONAL QUE LABORA EN LA SECRETARÍA DEL CEMENTERIO MUNICIPAL, ESTÁ CAPACITADO PARA EL MANEJO ADECUADO DE LA DOCUMENTACIÓN?

5.- ¿USTED CONSIDERA QUE LOS DOCUMENTOS REPOSAN EN UN LUGAR SEGURO?

ANEXO No: 2

ANEXO No: 2 FORMATO DE LA ENCUESTA A SER APLICADA

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



OBJETIVO DE LA ENCUESTA: ESTA ENCUESTA SE REALIZA CON EL OBJETIVO DE DETERMINAR EL NIVEL DE ACEPTACIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE PUYO.

POR FAVOR RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

1. ¿LOS TRÁMITES QUE USTED REALIZA EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO SON?

TARDÍO () A TIEMPO () INMEDIATO ()

2. ¿SEGÚN SU PERCEPCIÓN RÁPIDA DE LOS ARCHIVOS QUE HA OBSERVADO EN LA INSTITUCIÓN, USTED CREE QUE SON DE FÁCIL MANEJO?

SI NO

3. ¿CREE USTED QUE DEBE EXISTIR UN LUGAR APROPIADO PARA EL ARCHIVO ACTIVO EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO?

SI NO

4. ¿CONSIDERA USTED QUE EL RECURSO HUMANO CON EL QUE CUENTA EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA DEL CEMENTERIO MUNICIPAL MANEJA ADECUADAMENTE LOS ARCHIVOS?

SI NO

5. ¿CÓMO CONSIDERA LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO?

BUENA REGULAR MALA

6. EL TIEMPO EN QUE USTED FUE ATENDIDO PARA LA PETICIÓN DE UN TRÁMITE FUE:

0 a 5 minutos 5 a 10 minutos 10 a 15 minutos 15 a más

7. ¿CONSIDERA IMPORTANTE CAPACITAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MANEJO DE ARCHIVO ACTIVO?

SI NO

8. ¿OBTIENE CON FACILIDAD INFORMACIÓN DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS QUE REPOSAN EN LA SECRETARÍA DEL CEMENTERIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DEL PUYO?

SIEMPRE RARA VEZ NUNCA

******GRACIAS POR SU COLABORACIÓN******