



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

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

**“PLAN DE MEJORAS AL ARCHIVO EN EL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
TENIENTE HUGO ORTÍZ DEL CANTÓN PUYO, PROVINCIA DE
PASTAZA”.**

AUTORA:

MARCIA XIMENA GREFA AGUINDA

PUYO - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señorita Marcia Ximena Grefa Aguinda 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

.....

Ing. Javier Alonso Viñán Carrera
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, MARCIA XIMENA GREFA AGUINDA, 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, 11 de marzo de 2016

.....
Marcia Ximena Grefa Aguinda
C.I. 010431937-1

DEDICATORIA

El esfuerzo y la dedicación del presente trabajo se los dedico a Dios, mis padres e hermanos, quienes a más de ser mi apoyo son la fuente de mi inspiración para la consecución de mis metas personales y profesionales.

Marcia Ximena Grefa Aguinda

AGRADECIMIENTO

Un exclusivo agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la facultad de administración de empresas por abrirme las puertas del conocimiento y formarme como un profesional competitivo.

Un especial agradecimiento al Director de mi proyecto, por darme el apoyo y la dirección necesaria e invaluable para la culminación del presente trabajo investigativo.

Un agradecimiento efusivo a la a la Junta Parroquial Teniente Hugo Ortiz, por la información proporcionada para la realización del trabajo de investigación.

Marcia Ximena Grefa Aguinda

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros	x
Indice de graficos.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	4
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	4
1.1.1. Formulación del problema de investigación	6
1.1.2. Delimitación del Problema.....	7
1.2. Objeto de investigación:.....	7
1.3. JUSTIFICACIÓN	8
1.4. OBJETIVOS	11
1.4.1. Objetivo General	11
1.4.2. Objetivos Específicos.....	11
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	12
2.2. Fundamentación Teorica	13
2.2.1. ¿Qué es un archivo?	13
2.2.2. Archivos Activos.....	15
2.2.3. Archivos Semi-activos	15
2.2.4. Archivos Pasivos o Inactivos	16
2.2.5. Clasificación.....	16
2.2.5.1. Alfabético	16
2.2.5.2. Geográfico	17
2.2.5.3. Numérico	17

2.3.	El control del archivo.....	18
2.3.1.	Unidades de Conservación	18
2.3.2.	Tramitación de Documentos.....	19
2.3.3.	Documentos no Truncables	20
2.4.	Registro de entrega recepción de documentos.....	20
2.4.1.	Quién realiza el registro.....	20
2.4.2.	Para que se registra el trámite.....	20
2.5.	Manejo de archivos.....	21
2.6.	La gestión de documentos	23
2.7.	Clases de documentos.....	24
2.7.1.	Correspondencia	25
2.7.2.	Oficios.....	26
2.7.3.	Expediente	27
2.7.4.	Los servicios	30
2.7.5.	Organizar	30
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	32
	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1.	IDEA A DEFENDER	33
3.1.1.	Idea a defender.....	33
3.2.	VARIABLES	33
3.2.1.	Variable independiente	33
3.2.2.	Variable dependiente	33
3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.3.1.	Tipo de estudio de investigación	33
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.4.1.	Población	34
3.5.	Tamaño de la muestra.....	35
3.6.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	37
3.6.1.	Métodos	37
3.6.2.	Técnicas	38
3.6.3.	Instrumentos.....	38
3.7.	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	39
3.7.1.	Análisis y resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo de la institución.....	39

3.7.2.	Análisis y resultados de la encuesta aplicada a los clientes internos y externos de la institución.....	46
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		52
4.1.	TÍTULO	52
4.2.	INTRODUCCIÓN	52
4.3.	OBJETIVOS	54
4.3.1.	Objetivo General:.....	54
4.3.2.	Objetivos específicos	54
4.4.	JUSTIFICACIÓN	54
4.4.1.	Localización de la Empresa	55
4.4.2.	La empresa y su Organización	55
4.4.3.	Macro localización:	56
4.4.4.	Micro localización:.....	56
4.5.	Propuesta de filosofía empresarial para la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz.	57
4.5.1.	Misión Propuesta:.....	57
4.5.2.	Visión Propuesta:	57
4.5.3.	Objetivos de la Empresa.....	58
4.5.3.1.	Objetivo General	58
4.5.3.2.	Objetivo Específico	58
4.5.4.	Valores propuestos:	58
4.5.5.	Ejes estratégicos del servicio de archivo y registro.....	59
4.5.6.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	59
4.5.6.1.	Dirección, organización y normativa	59
4.5.6.2.	Elemento humano	59
4.5.6.3.	Instalaciones	59
4.5.6.4.	Tecnología	60
4.5.6.5.	Formación y comunicación	60
4.5.6.6.	Servicios al usuario.....	60
4.5.6.7.	Gestión de los documentos	60
4.5.7.	Talleres de sensibilización.....	60
4.5.7.1.	Fases para el diseño de talleres de sensibilización	61
4.5.8.	Alternativas de solución	61
4.5.9.	Matriz de alternativas propuestas	62

4.5.9.1.	Alternativas propuestas	63
4.5.9.2.	Presupuesto estimado	64
4.5.9.3.	Flujo grama de procesos de archivo	64
4.5.10.	Estrategia de solución o propuesta de mejoramiento	71
CONCLUSIONES		75
RECOMENDACIONES.....		75
BIBLIOGRAFIA		76
ANEXOS		78

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Identificación de elementos	34
Cuadro 2: Composición de la Muestra	36
Cuadro 3: Sistema de Gestión Documental	39
Cuadro 4: Profesionales para los procesos administrativos	40
Cuadro 5: Control Metodológico	41
Cuadro 6: Comparte Información Documental	42
Cuadro 7: Recopilación de Documentos	43
Cuadro 8: Plan de Mejoras.....	44
Cuadro 9: Descripción Documental.....	45
Cuadro 10: Trámite Administrativo.....	46
Cuadro 11: Ingreso de Documentos.....	47
Cuadro 12: Extraviado documentos sin respuesta Institucional	48
Cuadro 13: La atención y el servicio en el GAD Parroquial	49
Cuadro 14: Implementación de un Plan de Mejoras	50
Cuadro 15: Plan de Mejoras de Gestión Documental agilidad en los procedimientos.....	51
Cuadro 16: Matriz de alternativas propuestas:	63
Cuadro 17: Presupuesto Estimado	64
Cuadro 18: Descripción del Diagrama de Flujo rediseñado	66
Cuadro 19: Diagrama de flujo rediseñado del proceso de documentación de archivo.....	69
Cuadro 20: Estrategia de Solución o propuesta de Mejoramiento.....	71
Cuadro 21: Programación de actividades para el cumplimiento de las etapas	74

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Sistema de Gestión Documental.....	39
Grafico 2: Profesionales para los procesos administrativos	40
Grafico 3: Control Metodológico	41
Grafico 4: Comparte Información Documental	42
Grafico 5: Recopilación de Documentos	43
Grafico 6: Plan de Mejoras	44
Grafico 7: Descripción Documental	45
Grafico 8: Trámite Administrativo	46
Grafico 9: Ingreso de Documentos	47
Grafico 10: Extraviado documentos sin respuesta Institucional.....	48
Grafico 11: La atención y el servicio en el GAD Parroquial.....	49
Grafico 12: Implementación de un Plan de Mejoras	50
Grafico 13: Plan de Mejoras agilidad en los procedimientos	51
Grafico 14: Flujo grama de procesos de Archivo	65
Grafico 15: Diagrama de flujo rediseñado del proceso de consulta de archivo	67

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Investigación propone el “Plan de Mejoras al Archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz del Cantón y Provincia de Pastaza”, es una propuesta que direcciona el mejoramiento de gestión y control de documentos en la unidad de archivo de secretaria.

Se realizó un análisis de la organización del Archivo de Gestión mediante la observación directa.

La investigación se llevó a cabo en la secretaria del Gobierno Parroquial, donde se ejecutó un diagnóstico de los procedimientos actual que se lleva a cabo en el área antes mencionada, recepción de documentos, archivo, custodia, consulta y atención al cliente, determinando así las áreas críticas y los focos de oportunidad de mejora continua.

Se propone mejorar el sistema de archivo para fortalecer las técnicas, métodos y procedimientos que se emplean en las etapas de programación, formulación, aprobación, ejecución, control, evaluación y liquidación que conforman el ciclo del documento o archivo que se diseña para su control.

Los resultados obtenidos permitirán gestionar sus actividades con mayor eficiencia, mejorar las políticas referentes al servicio que el Gobierno parroquial ofrece.

Se recomienda la implementación de la propuesta del plan de mejoras al archivo, lo que se evidenciará con una gestión documental de archivo organizada y un servicio al cliente de calidad.

Palabras claves: Plan de mejoras, archivo, custodia, atención al cliente.

.....
Eco. Jenny Isabel Chávez Rojas
DIRECTORA

SUMMARY

This research proposes the “Plan of Improvements to the File in the Government Decentralized Autonomous Rural Parish of Lieutenant Hugo Ortiz of the Canton and Pastaza Province”, it is a proposal that addresses the improvement of management and document control in the unit of secretary's file.

An analysis was made of the file management through direct observation.

The research was conducted in the secretary of the parish board, where a current diagnosis of the procedures was executed that is carried out in the area mentioned above, reception of documents, file, custody, consultation and customer service, determining this way the critical areas and the foci of continuous improvement.

It has been proposed to improve the filing system to strengthen the techniques, methods and procedures used in the programming stages, formulation, approval, implementation, monitoring, evaluation and liquidation that make up the cycle of the document or file that is designed for its control.

The results obtained will allow manage their activities more efficiently, improve the policies relating to the service offering the parish board,

It is recommended the implementation of the proposal of the plan of progress to the file, what will be demonstrated by an organized documentary management of file and a customer service quality.

Key Words: Plan of improvements, file custody, customer service.

INTRODUCCIÓN

La gestión y divulgación del patrimonio documental, y en consecuencia de los archivos, no debe considerarse como un hecho aislado sino que debe llevarse a cabo considerando diferentes aspectos y estrategias que permitan la mayor rentabilización (social, cultural y si es el caso económica) de aquellas iniciativas que se planteen.

La Organización de un Archivo es una de las actividades administrativas que no gustan a la mayoría de los empleados públicos por razones de distinto índole pero frecuentemente llegan a un mismo punto poner orden a un desorden de un mundo de documentos en los cuales no les encontramos “ni pies ni cabezas” cayendo entonces en un círculo vicioso en el que solo abunda la acumulación de documentos, dificultad en la búsqueda de información o pérdida de la misma, reproducción de información en las diferentes oficinas administrativas, generando cantidades innecesarias de papelería provocando a su vez más acumulación de papel, convirtiéndose así en un cuento de nunca acabar.

En ocasiones terminamos rompiendo este círculo eliminando papelería acumulada pero en la mayoría de los casos sin previa revisión de la misma provocando la pérdida inclusive de documentos de gran valor por el contenido de los mismos o terminando en el abandono en las orillas de los sitios más lejanos de las edificaciones y áreas administrativas, provocando su deterioro y posteriormente siendo eliminados, perdiendo cuantiosos documentos que podrían favorecernos en la búsqueda por reconstruir el pasado de nuestras Comunidades.

Esto se podría evitar si todas las Dependencias Gubernamentales, Oficinas e Instituciones tanto Públicas como Privadas contarán con un Archivo Organizado, obteniendo como resultado de ello una rápida y eficaz información acerca del documento que se esté buscando, que sea atendido por personal autorizado que cuente con conocimientos Archivísticos para que pueda ser accesible para la ciudadanía al momento de atender sus inquietudes y darle una pronta resolución.

La investigación que se realiza en el Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz la finalidad que persigue la propuesta el plan de mejoras al archivo es cumplir con las herramientas necesarias para el cumplimiento de las actividades administrativas y operativas del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz, y la toma de decisiones será de manera más coordinada y con los procedimientos adecuados de un manejo de archivo eficiente.

Para lograr este propósito es necesario realizar un profundo análisis y revisión de teorías que se vinculan con el fenómeno objeto de estudio en el cual nos ayudara a aplicarlos de acuerdo a las necesidades de la investigación, por ello se hará referencia acerca de la organización de archivos, en cuanto a procesos, estrategias a su vez, es de vital importancia visualizar y ponerse en contacto con la realidad a través de la observación del problema para lograr identificar los puntos en los que se requiere de mayor énfasis de trabajo.

Con todos estos antecedentes se propone Estrategias mediante plan de mejoras al archivo en la Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz, guía que dé respuesta a todas las inquietudes de archivo o documentación, mostrándole cual es el camino que se debe seguir para lograr un fácil acceso a los documentos en cuanto a la organización logrando la calidad en su servicio.

En resumen el trabajo investigativo contiene en el primer capítulo el problema, la cual es el instrumento de estudio, los antecedentes del problema, justificación del problema de investigación, Delimitación del Problema, así también como los objetivos generales y específicos que se pretenden alcanzar en el transcurso de la investigación y Justificación de la Investigación.

En el segundo capítulo tenemos el Marco teórico en el que se fomenta los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica basada en los dos variables en el que constan como estudio Propuesta de Estrategias de sistemas de archivo, para mejorar la calidad de servicio, permitiendo un fácil acceso a los documentos, un servicio de calidad en el que constan también la idea a defender y la variable de estudio.

En el tercer capítulo trata acerca del marco metodológico en el cual determinaremos la modalidad de la investigación como es el tipo de investigación población y muestra, estrategias, técnicas y mecanismos así como también los instrumentos utilizados a lo largo del desarrollo de la presente investigación.

Y por último en el cuarto capítulo tenemos la Propuesta de Estrategias para Mejorar el Sistema de archivo del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz, la misma que contiene: Introducción, Problema, Antecedentes del Problema, Formulación del problema de investigación, Delimitación del problema, Objetivos, Objetivo General, Objetivos de la propuesta, Fundamentación, Direccionamiento Estratégico, Planteamiento Administrativo, Propuesta de Estrategias de sistema de archivo misma que servirán de guía al Presidente y Secretaria para una toma de decisiones oportuna en cuanto a la organización de archivo.

Los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios y a su vez una entrevista al presidente del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz, en el cual dicho análisis ha permitido la verificación de la idea a defender planteada.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La organización de un Archivo del Gobierno Parroquial desempeña un papel importante dentro de nuestra sociedad, debido a que resguarda documentación histórica convirtiéndose así en un centro de investigación y de estudio que ejerce una función de beneficio social, con el propósito de recordar el pasado y testificar una relación entre administrados y administración útiles para las sociedades que describen.

La presente investigación de trabajo de titulación, palpan el aspecto de la integración desde un punto de vista integral procurando elaborar un plan de mejoras al archivo acordes con las necesidades que caracteriza el departamento de secretaria y brindando apoyo a las personas autorizadas como guía de este proceso.

A medida que avanzaba la construcción de la carretera hacia el Napo, nuevos poblados fueron estableciéndose en la vía. Así por los años de 1950 y 1955, llegaron al sector llamado Rivadeneira, colonos-indígenas provenientes de la Sierra. Por el año 1957 visitó el lugar el Padre Dorigatti, quien lo cambió por el nombre de "Lourdes".

En el año de 1960 llegan los señores Emiro Coloma, Carlos Ballesteros, Julio Sánchez, Arsenio Zavala y Segundo Salinas, luego llega la familia Aguirre; con ellos se conformó un Comité Pro-mejoras, encargado de velar por el adelanto del recinto "Lourdes", ellos más el apoyo del Capitán Luís Arias Guerra, Representante de la Provincia y el Alcalde de entonces Don Rafael Vega, lograrían la parroquialización Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, nombre puesto en homenaje a uno de los oficiales héroes caídos en el conflicto bélico del País con el Perú en la guerra de 1941, además se les encargó la construcción de algunas obras. Más tarde se crea la parroquia con el mismo nombre.

CREACIÓN:

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, fue creada con Registro Oficial No. 23, publicado el 2 de octubre de 1968.

LIMITES:

Norte: Con la parroquia San José del cantón Santa Clara.; **Sur:** Con las parroquias Fátima, Diez de Agosto y El Triunfo; **Este:** Con la parroquia El Triunfo; **Oeste:** Con la parroquia Mera del cantón Mera.

EXTENSIÓN: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, tiene una extensión de 97 Km²

RÍOS: Los más importantes son: Rivadeneira, Anzu, Llandía y Posunyacu

CLIMA: El clima es cálido húmedo, su temperatura oscila entre los 18° y 24° C.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, ubicado por la vía tena km. 18 la misma que presta sus servicios a las comunidades que se encuentran en el sector como son: Allishungo, Boayacu, Cabecera Parroquial, Centinela, Gavilán del Anzu, La Mariscal, Llandía, Palma Roja, San Miguel de Llandía y San Pablo.

Cultura. Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, divisa ciudadanos ecuatorianos de raza: Mestiza y Kichwa

Actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, está conformada por un presidente y 4 vocales. Personalidades que son elegidos por el voto popular, a ello se adhiere, Asistente Administrativo, Secretaria tesorera, un técnico de proyectos, un técnico forestal, 2 promotores, un asesor legal.

El trabajo de investigación se realiza en la unidad de Archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, El fin último de la tarea archivística es el uso e investigación de los documentos depositados en un archivo pues cuando éste se proyecta al exterior adquiere mayor plenitud, debido a que se logra una

conservación segura y ordenada de fondos documentales, y se consigue describir el contenido del documento haciendo más factible el uso y difusión del mismo para que la sociedad conozca de su existencia.

1.1.1. Formulación del problema de investigación

Los Archivos son un recurso básico para obtener información, pues son repositorios donde descansa nuestra memoria histórica, pues muchos de los acontecimientos políticos y sociales nacionales e internacionales quedan impresos diariamente en documentos que se convierten en pruebas fehacientes de la historia de la humanidad, sin embargo sabemos que gran cantidad de archivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, comparten la suerte de muchos otros como son el descuido, extravío, sustracción y retraso en los tramites institucionales.

La necesidad imperante de conservar nuestro pasado histórico, nos remite al rescate, organización, preservación y difusión del Patrimonio Documental; posibilitar que la información contenida en nuestra memoria histórica, se difunda y esté debidamente organizada, es uno de los retos más importantes que afronta la Junta. El trabajo archivístico que realizan los trabajadores, en primera instancia debe orientarse a reglamentar y normar la vida de los archivos, creando así, repositorios que verdaderamente cumplan con salvaguardar la documentación, producción, concentración, dictamen, valoración, selección, difusión y sistematización de la memoria histórica de nuestra parroquia, situación que no ha sucedido hasta el momento, la información se ha vuelto hermética.

Los lineamientos para la organización, custodia, resguardo, selección y depuración de los documentos de los archivos locales; permitirán sentar las bases para el desarrollo de una cultura archivística moderna y capaz de generar un sentido de respeto por nuestra historia y los procesos que difieren en la actualidad. Y lo más importante que determinen el control y descripción de los fondos documentales que lo configuran, sea cual sea su titularidad, cronología, ubicación y estado de conservación, instalación y accesibilidad a los documentos existentes.

El Archivo es un centro útil, necesario, abierto que facilita la consulta de sus fondos con lo que posibilita el derecho de los ciudadanos a la consulta del Patrimonio Documental. Los inventarios de las series documentales, los catálogos de los documentos y los índices o entradas rápidas a la información, han de ser elaboradas por los empleados y trabajadores durante y al final del periodo de gestión, los mismos que conociendo la ley no realizan estas actividades en cada uno de las unidades, al contrario, terminan sus funciones y no cumplen con la organización de su archivo, llegando hasta abandonar los procesos de archivo. Por no ser contratados para el próximo año fiscal.

En el que direcciona a elaborar el Plan de Mejoras al Archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, mismo que será de gran aporte y guía para la institución.

1.1.2. Delimitación del Problema

El desarrollo del presente trabajo de titulación delimita el objeto del problema de investigación; ausencia de delineamientos organizativos, custodia, resguardo, selección y depuración de documentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz.

1.2. Objeto de investigación:

Durante la investigación se harán “Propuestas de un Plan de Mejoras al archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, del Cantón Puyo Provincia de Pastaza”, los mismos que impulsaran diferentes beneficios para el desarrollo de las actividades.

Así pues se pretende que las mejoras estimulen el crecimiento organizativo de custodia, resguardo, selección y depuración de documentos institucionales pertenecientes a la Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz.

El archivo alcanza su más alta razón de existir en el momento en que se convierte en útil para sus tres principales usuarios: administración, administrados o ciudadanos e investigadores. Las tareas y responsabilidades analizadas no cobran verdadero

significado si no tienen una proyección social para la cultura y para el desarrollo y testimonio de las actividades del hombre.

Mediante el presente proyecto se pretende optimizar la gestión documental y establecer medidas de seguridad y control, durante el periodo 2014; en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, Cantón y Provincia de Pastaza.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Una de las necesidades más apremiantes en las instituciones debería ser la organización relevante y adecuada de los archivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz.

Los conocimientos que precisa la secretaria actual para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñarse en sus funciones de forma correcta, tarea que debe ser realizadas de acuerdo con normas establecidas, le obligan a desarrollar una serie de conocimientos técnicos que exige una preparación específica para el dominio de las estrategias de archivo y de documentación.

Desde la creación del departamento de apoyo en el área de la Secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, del Cantón Puyo, no se ha ordenado en forma técnica el archivo para facilitar información a quien lo solicita y peor aún la información solicitada por las dependencias a la sección ha sido muy deficiente; por esta razón, se seleccionó este problema de investigación que se relaciona con una necesidad apremiante.

La importancia de investigar este problema se justifica en la preocupación, comentarios del personal operativo, de apoyo y usuarios que frente a esta falencia que existe en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, en lo referente a la mala atención que se brindan es allí donde apareció la necesidad de investigar y verificar donde radica el problema.

Este trabajo es de gran importancia y utilidad para los que conforman esta dependencia parroquial, especialmente para el personal de apoyo (secretarias) encargado del manejo del archivo, para así poder emitir criterios fundamentados y que los correctivos tengan la suficiente validez y sobre todo se conviertan en una alternativa para facilitar la información necesaria a directivos y autoridades del gobierno seccional.

La presente investigación se justifica debido a que en el departamento de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, no cuentan con un adecuado sistema de archivo, por este problema muchas veces los usuarios tanto interno como externo, no se encuentran satisfechos de los servicios brindados ya que ocasiona pérdida de los documentos, un difícil acceso a la ubicación de los documentos, retraso de los trámites, en base a estos problemas expuestos los resultados de este proyecto permitirá a los usuarios agilidad en los tramites de documentos, un fácil manejo y ubicación de los archivos, así como también logrando obtener eficiencia productiva en el personal que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, permitiendo una organización de archivos sistematizado.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, al pasar los años ha logrado cambios en cuanto a la organización de un sistema de archivos es de transcendental importancia para que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, pueda lograr brindar un servicio más eficiente y así mismo será de gran beneficio para todos y cada uno del personal que conforman del ya mencionada Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, como también los usuarios que están en constante visita, es necesario este tipo de propuestas para que pueda marcar la diferencia en sus servicios brindados.

Una vez que se haya consultado y revisado los archivos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz se detectará la investigación adecuada. En lo que tiene que ver con la organización de archivos en el requerimiento de estrategias de la organización de un sistema de archivos, esto logrará una mayor apertura para un servicio de calidad hacia el usuario, así mismo logrando tener una imagen institucional.

El Trabajo de Titulación “Plan de Mejoras al Archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo, Provincia de Pastaza” se desarrolló en el año 2014 durante los primeros 6 meses, Siendo un problema determinante con la propuesta se solucionaran los inconvenientes presentados por el departamento de secretaria y la vigencia del archivo documental.

Es un estudio original porque no existen investigaciones sobre el tema por lo tanto despierta expectativa profesional y de apoyo a la toma de decisiones del nivel directivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz.

La Universidad Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, es realizable ya que contaremos con el apoyo, con lo cual se pudo acceder a la exploración a través de los docentes quienes nos guiaron, para lograr la investigación con éxito.

A través de la investigación se logrará poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas para la respectiva investigación con el fin de otorgar una propuesta de cambio en los problemas presentados en la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz.

El interés investigativo, el esfuerzo humano, ético y profesional de indagar y proponer posibles soluciones sobre la problemática planteada, es una alternativa viable debido a que la población se encuentra al alcance de la investigación; localizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Elaborar un Plan de Mejoras al archivo del Gobierno Parroquial mediante técnicas que permita organizar la documentación, para generar un eficiente manejo de los documentos que se encuentra en la Secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentación teórica de todo lo relacionado a un plan de mejoras de un sistema de archivo que permita perfeccionar las actividades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz.
- Realizar el diagnóstico situacional actual de la gestión documental de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz.
- Diseñar un plan de mejoras al archivo que permita innovar el desempeño en el área de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Con la finalidad de fundamentar el presente trabajo investigativo se ha estimado conveniente indagar acerca de los enfoques que poseen distintos autores con relación a otros trabajos investigativos de similar índole, a consecuencia de ello a continuación se citan los puntos de vista de dichos investigadores:

La tesis **Título:** “Implementación de un sistema de archivo en la fundación Indio Hilfe”. **Autora:** Licda. Isabel López, **concluye que:** “Los empleados que se encuentran en el Departamento de secretaria no tienen amplios conocimientos sobre el sentido de la organización de archivos, no cuentan con un manual de procedimientos de organización donde se detalle por escrito los pasos a seguir y requerimientos que la persona encargada necesitan hacer para otorgar un servicio de calidad.”

Al igual que la tesis **Título:** “La Gestión de un sistema de archivo en la casa de la cultura, control e información inadecuadas de los documentos que dificultan tener un conocimiento cabal de la ubicación, imposibilitando establecer políticas de organización apropiadas.

Concluye que: El sistema de archivo en relación a la organización, no se genera diariamente con exactitud ocasionando la demora en el asentamiento de las transacciones así como en la obtención de los informes de documentos, situación que obliga a que los ejecutivos tomen decisiones con desconocimiento de lo que realmente sucede en la empresa.”

A diferencia de la Tesis **Título:** “Diseño de estrategias de un sistema de archivo en la empresa trenzadora.”; **Autora:** María Fernanda León Delgado, **concluye que:** tampoco dispone de políticas y procedimientos definidos para la concesión y recuperación de cartera de la empresa.

De los tres trabajos investigativos citados anteriormente se puede determinar que tienen algo en común, es decir, que guardan relación directa o indirectamente con la

recuperación de un sistema de archivo y lo indispensable que es la aplicación de un manual o sistema en la que puedan guiarse para una toma de decisiones adecuada sin poner en riesgo la ubicación de los documentos.

Que la inexistencia de un sistema de archivo dentro de secretaría de una empresa pueden incidir de manera directa para la toma de decisiones en relación a la manera de cómo disminuir la desorganización, pero en cambio si existiera dicha propuesta de estrategias para mejorar un sistema de archivo en la que la institución pueda guiarse para una buena toma de decisiones en las que puedan lograr una organización adecuada, se estaría no solo ayudando a los directivos sino que también serviría como base para que los usuarios tanto internos como externos se sientan satisfechos de los servicios recibidos.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

A fin de fundamentar la presente investigación se ha tomado en consideración como punto importante los criterios de autores que presentan estudios de carácter científico, los mismos que a continuación se citan con el propósito de ofrecer una perspectiva clara acerca de lo que trata el problema y sus implicaciones.

2.2.1. ¿QUÉ ES UN ARCHIVO?

Según (PARRERA, 2006) “Denominamos archivo al conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el **ejercicio de sus funciones** por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas de cualquier época y en cualquier soporte, incluidos los informáticos. Destaquemos en esta definición su característica de conjunto orgánico, es decir, los documentos son el resultado de un proceso natural fruto **siempre** de unas funciones, en el caso que nos ocupa de unas funciones administrativas encaminadas al servicio público”.

Nunca se puede denominar, por tanto, archivo a una colección de documentos resultado de un acto voluntario tendente a acumular información para ponerla al servicio de una

colectividad, como hace un Centro de Documentación, o bien a la reunión de documentos dispares reunidos sólo por su materia, como si de piezas de museo se tratase.

Pero la expresión archivo hace referencia a otros conceptos, así por archivo se entiende el espacio físico donde se conservan los documentos y la oficina en donde se organizan para ponerlos al alcance de los ciudadanos y de la propia institución. Recogiendo la definición arriba reseñada podemos destacar que los archivos están formados por documentos independientemente de que éstos hayan sido creados ayer o hace 100 años, por lo que no es correcto relacionar la palabra **archivo** con la palabra **historia** como sucede en muchas ocasiones.

Lo que ocurre es que los documentos, en función de su contenido informativo y de su valor legal, pueden conservarse en las propias oficinas o en depósitos alejados de las mismas. Pero tanto en el primer caso como en el segundo formarán el archivo de la institución. Los archivos están formados por documentos, pero ¿qué se entiende por documento?

Según la Ley del Patrimonio Histórico Español (artículo 49.1), se entiende por documento toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogida en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos.

a. Que Significa Archivo.

Para Marín Rivera Francisco (2000) en su obra Correspondencia Práctica le, dice:

“Que es archivo, es llevar ordenadamente la documentación, un archivo es una de las funciones imprescindibles que desempeña la secretaría, ya que de ello dependerá que todas las actividades y gestión de la oficina se realicen sin errores de información porque archivar, significa guardar de forma muy ordenada todos los documentos útiles haciendo de un modo lógico y eficaz para que su localización sea más rápida y efectiva cuando así se lo quiera ya que la principal función del archivo consiste en la conservación de documentos debidamente ordenados y clasificados por que la misma

conservación proporcionará información sobre el funcionamiento y asuntos tratados por la entidad, un archivo será eficaz cuando se encuentre rápidamente lo que se necesita entre otra de las funciones del archivo es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados y además servirán como un medio de consultas” (p.163)

El sistema de archivo debe cumplir tres funciones básicas:

- Reunir de manera ordenada toda la documentación que genera la institución y facilitar la consulta para las personas que requieren la información.
 - Ejercer los controles necesarios para el adecuado manejo y conservación de los archivos guardados, el material de forma segura es decir protegido contra el fuego, las malas condiciones de los muebles, la humedad etc.
 - Elabora los instrumentos y auxiliares necesarios para aumentar la eficacia y eficiencia en el servicio y cuando sea necesario y le permita dar con rapidez la información.
- b. El Archivo según los documentos
- Cuando se habla de archivos, semi-activos y pasivos, se alude al tipo de documentación con que cuenta.

2.2.2. Archivos Activos

Son aquellos cuyo material se usan constantemente. Deben estar situados siempre cerca de la secretaria. En este caso se guardan los documentos de gran circulación que todavía se están tramitando y se encuentran a la espera de una respuesta o solución para el asunto de que se trate, todos estos documentos se situarán en un archivador de fácil acceso para la secretaría, dado que su uso será frecuente.

2.2.3. Archivos Semi-activos

En este caso, aunque la documentación ya se haya tramitado y obtenido respuesta, se tiene que seguir guardando, porque puede ser objeto de alguna consulta, aunque con

menor frecuencia que la primera etapa. En general un documento se clasifica como semiactivo si se lo utiliza aproximadamente una vez al mes. Corresponde a un activación intermedia, en la cual poco a poco va decreciendo el valor primero de los documentos.

2.2.4. Archivos Pasivos o Inactivos

No se suele utilizar, aunque, si se emplea, luego no se puede destruir. Puede estar en un lugar apartado incluso fuera del departamento o en cierto caso fuera de la propiedad de la institución. En este caso el documento que se guarda ya que está cerrado y solo se consultara cuando se necesite una información muy precisa. Se considera que un archivo es pasivo o inactivo si se refiere al menos de 10 veces al año. A partir de ese plazo se archivarían y conservación definitivas.

2.2.5. CLASIFICACIÓN

Los principales métodos de clasificación son:

- Alfabético
- geográfico y,
- numérico.

2.2.5.1. Alfabético

El sistema alfabético se basa en ordenar la documentación atendiendo al nombre alfabético de la empresa, clientes de la institución etc. También se puede clasificar por asuntos, y entonces reciben el nombre del sistema alfabético.

La metodología que se puede continuar es muy simple: se realiza una carpeta cuando hay tres o cuatro documentos referentes a un mismo cliente, empresa, institución, etc. En ella se archivarán en orden cronológico todos los documentos, dejando el más reciente sobre los anteriores.

Las carpetas llevan en la parte superior una pestaña, en la cual figurara el nombre del cliente o de la empresa; así pues cualquier asunto relativo a una entidad se ordena siempre por el nombre de está.

2.2.5.2. Geográfico

Este sistema clasifica la documentación de acuerdo a su procedencia. Pueden agrupar los expedientes por países, estados, distritos, provinciales o ciudades, aunque casi siempre seguido un orden alfabético.

Esta modalidad se emplea en las oficinas cuya actividad principal sea la exportación, ventas u otras que se dedique a segmentar sus actividades por áreas.

2.2.5.3. Numérico

Esta modalidad asigna un número consecutivo a los documentos relativos a personas o empresas como las que mantiene una relación y las carpetas se archivan según ese orden numérico, de manera que cada número le corresponderá un nombre o un asunto.

La serie de números naturales es infinita, razón por la cual se considera que el numérico es el sistema de clasificación más flexibles; un archivo estructurado de este modo puede extenderse ilimitadamente.

El archivo constará con un índice alfabético, en el cual cada ficha se dedica a un tema determinado asuntos, nombres de empresas, etc. E incluye el número de orden que se asignado a dicho tema.

2.3. EL CONTROL DEL ARCHIVO

Una vez estructurado el archivo, elegidos el mobiliario y los archivadores y definidos los métodos más adecuados para clasificar cada tipo de documento, el archivador tiene que estar al día.

Para la correcta utilización del archivo, no debe extenderse solo el documento del fichero, sino toda la carpeta para evitar que se extravíen. En el supuesto que se tenga que sacar únicamente el documento, se deja una tarjeta que indique para que se extrajera, cuando se extrajo y donde se encuentra o a quien se le ha entregado.

Con el fin de evitar que el archivo se encuentre fuera del control, solo podrá acceder a los ficheros las personas autorizadas, y cualquier solicitud de un documento habrá de ser cursada a través de ese personal.

2.3.1. Unidades de Conservación

En general, los documentos de un archivo no se ubican directamente sobre la estantería con los archivadores, sino que antes se introducen en unidades de conservación.

El propósito de ello es que los documentos estén más protegidos del polvo, la luz o el roce, y conserve así en una óptima conservación. Por lo que los archivadores y unidades de conservación se refieren. En el mercado es fácil encontrar modelos de diferentes tamaños y tipos.

El método que se elija dependerá de los factores como:

- El tipo de documento que ingresa a la institución para su clasificación.
- El tipo y el tamaño de los papeles que archive la secretaría correspondencia, documentos legales, planos gráficos o dibujos.
- Asimismo de la cantidad de material que haya que archivar o de la frecuencia con que se necesite el material.
- Téngase en cuenta que la unidad de conservación debe adaptarse al documento y no al revés.

2.3.2. Tramitación de Documentos

Información confidencial, circunstancial y temporal. Proviene de latín fidare y está asociada a las palabras de la misma raíz como fiable y fidelidad, o confiar y confianza. Comúnmente, dado que su forma más habitual y también su expresión más conocida, suele identificarse de forma genérica la relación confidencial en el ámbito público y privado.

El primer deber de la persona encargada de guardar la información es pues un deber de Prudencia: evaluar oportunamente si la excepción está justificada y hasta qué punto el acuerdo de la confiabilidad es legítimo y beneficioso para la actividad que se está realizando y para el derecho a la información del público. Una vez establecida, dada su importancia y utilidad, la promesa de confidencialidad da pie a uno de los deberes más fundamentales de todo profesional: el de respetar dicha promesa o acuerdo, de su importancia da buena prueba algún dato.

El caso más obvio es el de un comunicado oficial o público facilitando por alguna autoridad de la institución o agente social precisamente para destruirlo a través de los medios de comunicación, mandos medios, entre otros. Igualmente será pública aquella información que este o se ponga sin más a disposición del público (como en una publicación o una conferencia), así como la que se facilite a grupos de periodistas en encuentros formales (como una rueda de prensa) o circunstanciales (como unas declaraciones improvisadas).

¿Qué es información personal?

“Información personal” es la información que nos facilita y que le identifica a usted personalmente, como su nombre, dirección de correo electrónico o información de facturación, u otro tipo de datos que pueda enlazar de manera razonable con dicha información.

2.3.3. Documentos no Truncables

En el tratamiento de los documentos en el subsistema de las empresa se establece un alineamiento significativa de separación entre documentos “truncables” y documentos no “truncables”, denominada límite de truncamiento, cuya diferencia fundamental consiste en la existencia de una operativa específica a la que debe ser sometidos los originales de los documentos “no truncables” que se tramitan en el subsistema complementario de la transformación electrónica de sus datos.

Truncamiento de documentos se define como truncamiento la inmovilización física de los documentos originales por parte de la entidad tomadora.

2.4. Registro de entrega recepción de documentos

Se debe utilizar un sistema de registro y control de entrada y salida de documentos de archivo, que se revisará periódicamente para reclamar los que deben ser devueltos.

2.4.1. Quién realiza el registro

Bercovici Genevieve (2000) en su obra manual de la secretaria eficaz dice: “la persona encargada de realizar los registros de entrada y salida de documentos es la misma que lleva el control del sistema de archivo de la institución que por lo general es la secretaria” (p.45).

2.4.2. Para que se registra el trámite

El registro del trámite de documentos siempre es necesario ya que se lo realizará con la finalidad de salvaguardar todo tipo de documentación e información confidencial y como también para el cliente.

2.5. Manejo de archivos

Definición

El archivo es el centro fundamental de información de la empresa, cuya organización y funcionamiento requieren de orden, precisión, claridad y agilidad. Es la agrupación sistemática de documentos con características comunes: asunto, código, tipo y localización dentro del archivador.

Importancia

Toda empresa necesita archivar para conservar datos importantes acerca de sus empleados, productos, enseñanzas, documentos que constituyen el patrimonio histórico, legal, administrativo, académico, investigativo o de cualquier otra razón que se haga necesaria su conservación.

Estos datos deben ser encontrados oportunamente ya que el archivo es la memoria de la organización y se constituye en la herramienta de trabajo; por eso la función del archivo resulta fundamental para proporcionar información a las diferentes áreas de la empresa o entidad.

Objetivos

El archivo tiene los siguientes objetivos:

- Localización y consulta fácil, rápida y segura de cualquier documento.
- Construcción de centros de información activa para la empresa, disponible en cada momento.
- Conservación y ordenación adecuada de documentos de la empresa.
- Agrupación de los documentos homogéneos a través de una nomenclatura en diferentes asuntos.
- Agilidad en el trámite de documentos, atención a cada documento y asunto.
- Supresión de duplicados y documentos innecesarios.
- Aplicación de normas sobre: duplicación, retención y transferencia de documentos, por la importancia, utilización y consulta.

- Determinación de métodos, elementos y formularios para lograr efectividad, economía de espacio y tiempo.
- Mantener en reserva y seguridad documentos confidenciales.
- Suministrar información en forma ágil y precisa.

Características Para que el archivo cumpla su función debe reunir las siguientes características:

- El archivo debe ajustarse a las necesidades de la oficina.
- Ser simple, con relación a la identificación de su contenido.
- Ser rápido en la operación de archivar.
- De fácil manejo, para encontrar documentos sin dificultad y pérdida de tiempo.
- Independiente de la memoria del archivero.
- Seguro, para evitar pérdida de documentos.
- Estar ubicado en un sitio iluminado y con seguridad.
- Claro, evitando ambigüedad en el proceso de información.
- El método y el sistema establecido debe proporcionar servicio eficiente.
- Debe cumplir los objetivos como banco de datos sobre personal, proveedores, mobiliarios y máquinas; evitando que el archivo sea solamente para la conservación de papeles. Requisitos para tener un archivo eficiente.
- Personal capacitado y entrenado.
- Reglamentos e instrucciones.
- Equipos, materiales y espacio suficientes y adecuados.

Personal.- El archivo depende totalmente de la persona que lo maneja. Características de la persona que archiva.

- Conocimientos:
- Cómo es la institución o empresa.
- A qué se dedica la empresa.
- Qué personas forman la empresa.
- Qué documentos y papeles se manejan.
- Qué utilidad tienen esos papeles.
- Cómo se piden los papeles del archivo.

- Cómo se organiza un archivo.
- Facilidad de comprensión del contenido de los documentos que se archivan.

Experiencias.- Se refieren a los siguientes aspectos:

- Organización del sistema más adecuado a las necesidades de la entidad o empresa.
- Práctica de ese o varios sistemas de archivo.

Reglamentos.- Los reglamentos deben incluir información e instrucciones sobre:

- Cómo llegan los papeles al sitio de archivo.
- Cómo se preparan los papeles que ingresan al archivo.

2.6. LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Según (Vercovici, 2000, 2001) “La creación de un sistema de archivo, la teoría de las tres edades e incluso la propia definición actual de la palabra archivo son consecuencia de la influencia de ideas norteamericanas diferentes de la teoría tradicional archivística europea”.

Hasta hace poco tiempo los archiveros europeos consideraban que su campo de actuación era la documentación histórica y que sus tareas debían encaminarse a la explotación de los documentos con fines histórico-culturales y de investigación.

En Estados Unidos no existía una tradición archivística desarrollada cuando se fundó el país, basta destacar que hasta 1800, fecha en la que se estableció el Congreso en Washington, los archivos se desplazaban a medida que éste iba de ciudad en ciudad. Trasladar una masa documental que crecía constantemente no debía ser tarea fácil, y sin duda se plantearía la necesidad de estudiar si todos los documentos eran imprescindibles.

Al mismo tiempo se fue desarrollando en ese país, la idea de la Administración Científica, la gestión de los asuntos públicos de acuerdo con criterios de rentabilidad y

eficacia, formándose comisiones que se interesaron por la utilización y conservación de los documentos. Una de esas comisiones consideró que se creaban muchos documentos sin necesidad, lo que motivaba la complicación de los procedimientos y, por tanto, retrasos en la tramitación de los expedientes. Comenzaron entonces a dictarse leyes encaminadas a racionalizar los sistemas de trabajo burocráticos y en consecuencia la formación de los documentos.

En los años 30 se hizo evidente la preocupación por el excesivo número de documentos que conservaban los Archivos federales, que en 1938 ascendían a 1.500 Km de documentos. Por este motivo los Archivos Nacionales decidieron una política de eliminación de documentos de acuerdo con unos criterios racionalizadores a través de la realización de estudios de sistemas de conservación y la creación de cuadros de conservación de documentos (schedules).

Cuando en 1942 Estados Unidos entró en la 2ª Guerra Mundial la situación se complicó ante la necesidad de buscar espacio para la ubicación de nuevas oficinas y de los nuevos documentos que producen los servicios de guerra, y todo ello con el agravante de una disminución.

2.7. CLASES DE DOCUMENTOS

Según el manual de la Secretaria Eficaz, ¹En el primer apartado de este Manual hemos definido lo que se considera documento de archivo. Ahora vamos a explicar lo que se puede considerar un documento administrativo y los diferentes tipos de documentos que se pueden encontrar en la administración.

Los especialistas en Derecho Administrativo entienden que un documento administrativo es «aquel que directamente revela o acredita hechos jurídicos, y que pueden ser directamente incorporados a un expediente, protocolo o registro» 12. Y añaden que el documento administrativo «nace con una función administrativa o jurídico-administrativa que le es inherente; con un carácter de temporalidad que viene

¹ Manual de la Secretaria Eficaz: (2ª ed.) Genevieve Vercovici; Ediciones 2000,2001

condicionado por la necesaria permanencia en la oficina de donde parte o que lo gestiona; y adquiere un valor paralelo como fondo del organismo del Estado, en cuanto puede ser objeto de utilización por parte del público ajeno a la gestión del mismo».

Los documentos administrativos reciben diferentes nombres dependiendo de la función que desempeñen en el procedimiento administrativo.

En una oficina municipal podemos encontrar documentos puramente administrativos, pero también otros que no se ajustarían a la definición antes presentada. Todos sin embargo formarán el archivo de oficina y su organización será imprescindible. A efectos de esa organización conviene hacer unos grandes grupos de documentos que se pueden encontrar en todas las oficinas municipales con independencia de las actividades que se lleven a cabo en ellas, que como explicaremos más adelante darán lugar a una tipología documental específica. Estos grandes grupos serían:

- Correspondencia
- Expedientes
- Documentos de Enlace
- Documentos de Notificación
- Documentos de apoyo a la gestión
- Documentación informativa auxiliar.

2.7.1. Correspondencia

²Podemos definir la correspondencia como el conjunto de cartas que recibe y emite una oficina. El diccionario de la Real Academia de la Lengua define la palabra carta como «papel escrito, y ordinariamente cerrado, que una persona envía a otra para comunicarse con ella».

La variedad de «cartas» que reciben o envían las oficinas municipales es enorme, pero hay que considerar que una inmensa mayoría formarán parte de un expediente.

² Técnicas De Archivo y Documentación en la Empresa, Parera Pascual, Cristina, FC Editorial, Cuarta Edición, Año de publicación 2000.

En este apartado vamos a tratar la correspondencia como documento simple que formará una serie documental, y que nace de la actividad de informar y de la necesidad de información que tienen las oficinas.

Dentro de la serie correspondencia existe una tipología documental muy compleja. Veamos algunos de los tipos documentales más frecuentes:

2.7.2. Oficios

Es uno de los tipos más característicos de la Administración. Se puede definir como «una comunicación escrita referente a los asuntos del servicio público».

Los oficios se distinguen fácilmente por su especial configuración:

- Membrete en el margen superior izquierdo
- Amplio margen en el lado izquierdo para incorporar anotaciones.
- Dirección en el margen inferior del escrito
- Firma rubricada autógrafa y generalmente sellada
- Tamaño cuartilla

Hasta hace pocos años constituían el documento por excelencia en la Administración, y los expertos en diplomática contemporánea distinguían diversos tipos de oficios: informativos, oficios circulares, de traslado, de remisión, de acuse de recibo, etc.

Actualmente se ha perdido la rigidez en la configuración y aunque el mensaje es el mismo, el aspecto externo ha cambiado tanto que ha dado lugar a diferentes tipos documentales.

Saludas. Es un documento especialmente diseñado para asuntos de protocolo. Generalmente presenta las siguientes características:

- La palabra SALUDA en el centro de la hoja.
- Están redactados en tercera persona.
- No suelen llevar firma.

- Tamaño cuartilla.

Telegramas: Se trata de un papel normalizado en el que se recibe escrito el mensaje telegráfico. Su contenido puede variar desde una citación, una invitación o una orden. Se utilizan cuando el tiempo es un factor importante y debe quedar constancia por escrito. Actualmente están siendo sustituidos por el FAX.

Escritos de particulares: Pueden ser de contenido muy variado. Destacaremos:

- Escritos solicitando información
- Ofrecimientos de servicios.

La serie de correspondencia es una de las más voluminosas en los archivos de oficina. En la segunda parte de este Manual se darán normas para su ordenación pero, en este apartado, queremos hacer algunas consideraciones:

- No se debe archivar la correspondencia de entrada y de salida separadamente.
- Hay que tener especial cuidado para no archivar escritos que forman parte de la tramitación de un expediente en la serie de correspondencia.

Respecto al punto primero hay que pensar que en una oficina municipal se reciben muchos escritos solicitando información. La contestación tiene que ir unida a la pregunta pues de lo contrario se perderá el control de los documentos con gran facilidad y la recuperación será mucho más complicada.

2.7.3. Expediente

Es el documento principal de la Administración, se puede definir de varias formas. Así, el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales nos da la siguiente definición: «Constituye expediente el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla».

El Diccionario de Terminología Archivística define expediente como «unidad documental formada por un conjunto de documentos generado, orgánica y

funcionalmente por un sujeto productor en la resolución de un mismo asunto». Podemos decir que en la Administración, salvo casos excepcionales, se funciona utilizando el expediente como pieza fundamental alrededor de la cual gira toda la actividad de la oficina.

Sin embargo, la realidad nos muestra algo bien diferente: la acumulación de documentos sueltos que forman falsas series documentales en todas las oficinas. El problema radica en la ausencia de un procedimiento normalizado para aquellos expedientes en los que el legislador deja libertad al instructor en el procedimiento administrativo, lo que se denomina expedientes no formalizados.

Cuando las oficinas tienen unas Normas de Procedimiento muy elaboradas se forman expedientes, cuando esto no ocurre se tiende a desmembrar lo que sería un expediente y a crear agrupaciones documentales en función de cada paso que se da para concluir o resolver un asunto determinado 14. Veamos **cómo** hay que formar un expediente:

El citado reglamento nos dice que «los expedientes se forman mediante la agregación sucesiva de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, decretos, acuerdos, notificaciones y demás diligencias que deban integrarlos, y sus hojas útiles serán rubricadas y foliadas por los funcionarios encargados de su tramitación».

Los expedientes incluyen diferentes tipos documentales, así nos encontraremos con instancias, informes, certificaciones, acuerdos, etc. Estos documentos se denominan esenciales o de contenido esencial.

Cabe preguntarse si se deben incluir en el expediente los documentos que sirven de nexo a los esenciales. Pensamos que aquellas notas interiores, oficios de remisión, etc. que aporten una información esencial para la resolución del expediente o que acrediten la autoría de determinado documento, está claro que formarán parte del expediente; pero los documentos de enlace que sólo acompañen a un documento entre oficinas no deberán incluirse.

Nos referimos a las notas que suelen presentar el texto siguiente: «Adjunto remito informe sobre X para incluir en el expediente X». Estas notas o documentos de enlace

se archivarán formando serie independiente. Como ejemplo de nota interior que formaría parte del expediente podemos referirnos a la nota que la oficina responsable del trámite envía a las oficinas relacionadas comunicando la resolución del expediente.

Otro aspecto importante a considerar es **cuándo** empieza y **cuándo** acaba un expediente. Según el artículo 165 del Reglamento de Organización, los expedientes se iniciarán «a) de oficio, cuando se trate de necesidades de servicio público o de exigir responsabilidades a los miembros o funcionarios de las Corporaciones Locales. b) a instancias de parte, cuando se promueven para resolver pretensiones deducidas por los particulares.

Será cabeza del expediente en los primeros el acuerdo y orden de proceder, y en los segundos la petición o solicitud decretada para su trámite».

En la Ley 30/92 de Régimen Jurídico... se refiere al PROCEDIMIENTO de la siguiente manera: «*Artículo 68.* Los procedimientos se iniciarán de oficio por acuerdo del órgano competente, o bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia. *Artículo 69:*

1. Los procedimientos se iniciarán de oficio por acuerdo del órgano competente, o bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.

2. Con anterioridad al acuerdo de iniciación, podrá el órgano competente abrir un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento».

Vemos, por tanto, que aunque el procedimiento se inicie tal y como especifican el Reglamento y la Ley 30/92, de acuerdo con el artículo 69.2 de la Ley se supone que «el período de información previa» dará lugar a documentos que deberán incluirse en el expediente, ya que sólo así se obtendría una información completa.

En cuanto a su finalización se debe entender que el último documento a incorporar en un expediente es el recibí de la notificación de la resolución a las partes interesadas,

pues el artículo 59.1., de la mencionada Ley 30/92 nos dice que «la acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente»

2.7.4. Los servicios

³Tradicionalmente los servicios que prestan los archivos se circunscriben en: consulta, préstamo, reprografía y, en algunos casos, certificaciones. En la actualidad, las demandas de los usuarios exigen que a dichos servicios se adicionen otros, para mejorar el funcionamiento del archivo y la satisfacción del cliente.

Surgen así los servicios de referencia, la formación de usuarios, la biblioteca, auxiliar, la difusión el servicio a los discapacitados y el valor agrado a la información.

2.7.5. Organizar

⁴La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la organización en donde se agruparan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

Dirigir.- La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

Controlar.- El control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos.

³ Técnicas De Archivo y Documentación en la Empresa, Parera Pascual, Cristina, FC Editorial, Cuarta Edición, Año de publicación 2000.

⁴ Organización Del Servicio y Trabajos De Secretariado, Amilibia Zabala, Maite / Pino Jiménez, Elisa Del / Londoño Mateus, María Claudia, Editorial Editex, Materia Gestión Y Técnicas De Gestión | Escuelas Secundarias, Fecha de Publicación 01 – 03 – 1997

Gestión Pública.- No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.

Gestión Estratégica.- “La gestión estratégica es la encargada de conducir a la empresa a un futuro deseado, lo que implica que la misma debe influir directamente en el cumplimiento de los objetivos establecidos, y esta dirección que tomará la gestión estratégica debe contar con toda la información necesaria para que las decisiones correspondientes puedan ser tomadas precisamente con respecto a la actitud y postura que la gestión estratégica asumirá ante cualquier situación.”

Eficiencia: Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad de insumo.

Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención.

Eficacia: Es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido.

Estrategia: Una de las metodologías más antiguas para plantear estrategias consiste en identificar caminos mediante los cuales una organización alcanza sus objetivos y por lo tanto busca mejorar su desempeño. Analicemos algunas alternativas de o el servicio prestado.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo se precisó el tipo de investigación a realizar ya que existen muchas estrategias para su procedimiento metodológico. Esto se refiere al tipo de estudio que se llevó a cabo con la finalidad de recoger los fundamentos necesarios de la investigación. Por tal razón, la actual investigación, se enfocó dentro de la modalidad del trabajo de titulación cuyo tema relevante se enmarca en la solución del problema encontrado: “Plan de mejoras al archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo, Provincia de Pastaza”, dispone que:

La modalidad del trabajo de titulación, consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un Plan de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de la organización, pudiendo referirnos a la formulación de técnicas, programas, tecnologías, métodos o procesos de archivo.

La investigación de campo es el análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito, bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o producir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquier paradigma o enfoques de investigaciones conocidas o en desarrollo.

Esto explica, que el diseño de investigación constituye el plan general a seguir por el investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la idea a defender de la investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador acoge para generar información exacta e interpretable. En este sentido, Arias (1999), define el diseño de la investigación como “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.30).

3.1. IDEA A DEFENDER

3.1.1. Idea a defender

Un plan de mejoras al archivo institucional, mediante técnicas de gestión documental que garantizará un eficiente manejo de los documentos de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, del Cantón Puyo Provincia de Pastaza.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable independiente

Plan de Mejoras

3.2.2. Variable dependiente

Manejo de documentos.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Tipo de estudio de investigación

Investigación de campo: Según Tutoría de la Investigación científica. Herrera E. Luis Medina F. Arnaldo Naranjo L. Galo, 2004). Investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

El tipo de investigación conceptualizado se lo aplicó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, del Cantón Puyo Provincia de Pastaza. Logrando mediante el estudio la recolección de información, en donde se evidencia la meta, propósitos claros y precisos de la investigación.

Investigación bibliográfica – documental

Según Tutoría de la Investigación científica. Herrera E. Luis Medina F. Arnaldo Naranjo L. Galo, 2004). Tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

La investigación bibliográfica se aplicó en el presente estudio logrando caracterizar la utilización de documentos necesarios; se recolecto, analizo y se presentó resultados coherentes en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser la base a la construcción de los conocimientos; Se realizó un proceso de abstracción científica, lo que nos ayudó a generalizar sobre la base de lo fundamental del problema investigado; la recopilación de datos nos permitió redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar la idea a defender; en base a la utilización de diferentes técnicas de recolección y fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos de serán manejados en la institución objeto de investigación.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La investigación ha logrado determinar la población de la siguiente manera:

Personal Administrativo (14), personas que se benefician del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, del Cantón Puyo Provincia de Pastaza, en diferentes proyectos sociales, económicos total 230 ciudadanos.

Cuadro 1: Identificación de elementos

POBLACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
PERSONAL ADMINISTRATIVO	14	5.74
CLIENTES EXTERNOS	230	94.26
TOTAL DE LA POBLACIÓN	244	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

3.5. Tamaño de la muestra

La estadística el tamaño de la muestra es el número de sujetos que componen la muestra extraída de una población necesarios para que los datos obtenidos sean representativos y referentes de la población.

En el presente trabajo de investigación y de acuerdo a un análisis se utilizó la fórmula que identifica el número de los clientes externos. En lo referente al Personal Administrativo se trabajó con el total de la población establecida por la inferioridad de involucrados.

FÓRMULA A APLICAR:

Clientes Externos:

Para el caso de los clientes externos se aplica la fórmula de muestreo para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 p Q + N e^2}$$

n = Tamaño de la Muestra.

Z = Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza

e = Error de muestreo (precisión)

N = Tamaño de la Población

P = Probabilidad de ocurrencia

Q = Probabilidad de no concurrencia 1-P

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (n)	230
Error Muestral (e)	5%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.96

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Z^2 pq + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,05 \cdot (1-0,05)(230)}{(1,96)^2 \cdot 0,05 \cdot 1-0,05 + (230)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416) \cdot 0,0475 \cdot (230)}{(3,8416) \cdot 0,0475 + 230 \cdot (0,0025)}$$

$$n = \frac{(3,8416) \cdot 10,925}{3,8416 \cdot 0,0475 + 0,575}$$

$$n = \frac{41,9694}{0,1824 + 0,575}$$

$$n = \frac{41,9694}{0,7574}$$

$$n=55,41$$

$$n= 55$$

Muestra = 55

Se aplica el tamaño de la muestra un total de 55 clientes externos (beneficiarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, del Cantón Puyo Provincia de Pastaza.

Cuadro 2: Composición de la Muestra

POBLACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
PERSONAL ADMINISTRATIVO	14	8.80
CLIENTES EXTERNOS	230	91.20
TOTAL DE LA POBLACIÓN	224	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

La investigación ha proporcionado 2 grupos de Muestras.

Grupo 1.- Personal Administrativo (se trabaja con el total de la población)

Grupo 2.- Clientes externos (se trabaja con la muestra de 55 habitantes de un total de 230 ciudadanos beneficiarios de manera directa que asisten a solicitar servicios de la Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, del Cantón Puyo Provincia de Pastaza.

3.6. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1. Métodos

Método Inductivo – Deductivo

Inductivo – Deductivo, su aplicación ha logrado llegar a los objetivos propuesto y ayudará a verificar las variables planteadas en la investigación.

En la práctica este método estadístico nos permite desarrollar el conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general. Su aplicación incide para un análisis al sistema de archivo y la determinación del servicio al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, oferta a los usuarios y beneficiarios del sector.

Método Analítico – Sintético

Analítico - Sintético, Método que se aplicó para una mayor comprensión en la investigación en referencia a todo el hecho, fenómeno, idea o caso estudiado durante el proceso investigado.

Se ha logrado determinar y conocer la realidad actual o el diagnostico al objeto de investigación en este caso al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, que se está generando en la unidad de archivo de secretaria, lo que nos guiara en la toma de decisiones en beneficio de la institución pública que estudia.

3.6.2. Técnicas

La Observación, técnica que direcciona y ayuda a obtener la recopilación de información o datos específicos que serán debidamente registrados durante el proceso de investigación, su aplicación se enmarcará en el proceso de archivo actual para poder determinar los nudos críticos existentes en los procesos que habilitan su normal desarrollo.

La Encuesta, técnica que direcciona a la recopilación de datos o información, la misma que recogerá opiniones en su diversidad, de las que consideraremos dentro de nuestro estudio de investigación con el propósito de proponer en nuestra investigación “Un plan de mejoras al archivo institucional, mediante técnicas de gestión documental que garantizará un eficiente manejo de los documentos de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz, del Cantón Puyo Provincia de Pastaza”.

3.6.3. Instrumentos

Guía de Observación y/o Hoja de registro, se lograra a que se cumpla la información del seguimiento de un plan de mejoras al archivo institucional, mediante técnicas de gestión documental que garantizará un eficiente manejo de los documentos de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz.

El Cuestionario.- Para su aplicación se ha estructurado preguntas cerradas y de selección múltiple, con el propósito de fácil tabulación en su procedimiento de interpretación. Las mismas están direccionadas a la composición de la muestra desarrollada.

3.7. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Los datos fueron obtenidos por medio de las encuestas formuladas (Ver anexo N° 1).

3.7.1. Análisis y resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo de la institución.

PREGUNTA N° 1

1. ¿La secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz, dispone de un sistema de gestión documental, para el desarrollo de los procesos administrativos?

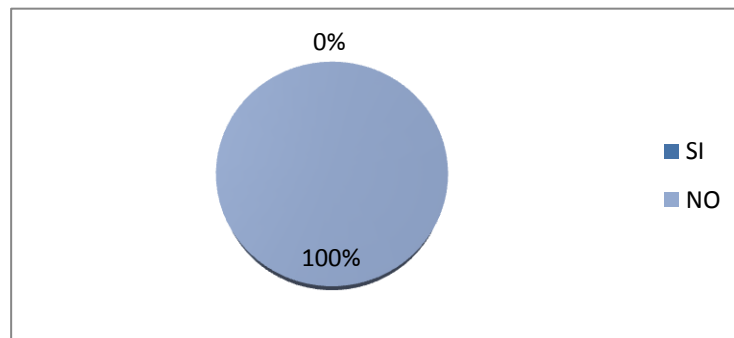
Cuadro 3: Sistema de Gestión Documental

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	0	0
NO	14	100%
Total	14	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 1: Sistema de Gestión Documental



Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

La relación anexa que la mayor parte de los encuestados posesionó su información respondieron a que no disponen de un sistema de gestión documental para un buen desarrollo de los documentos administrativos, lo que influye críticamente a la administración y seguimiento adecuado de los procesos de archivo. La proliferación de

bases de datos sobre distintos aspectos, que en algunos casos están sustituyendo a los documentos como soporte de información valiosa para la organización.

PREGUNTA N° 2

2. ¿La institución cuenta con profesionales para los procesos de administración de documentos que habilitan las actividades diarias?

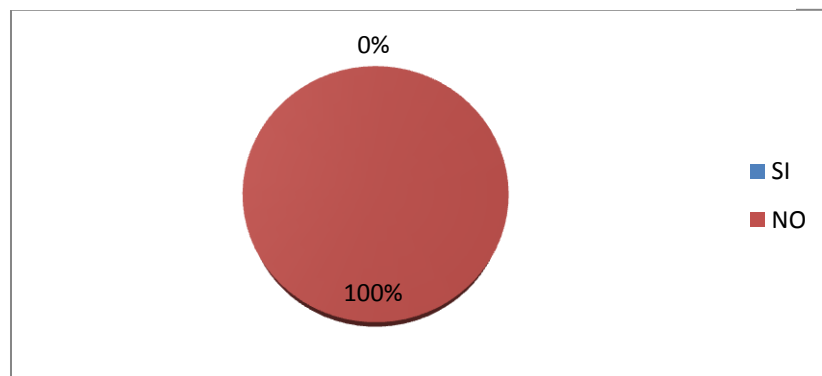
Cuadro 4: Profesionales para los procesos administrativos

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	0	0
NO	14	100%
Total	14	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 2: Profesionales para los procesos administrativos



Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

De los resultados obtenidos, se observa que no cuenta con profesionales para el desarrollo de las actividades que administran la documentación de la Junta Parroquial. Su incorrecto procesamiento de información dificulta el seguimiento apropiado de los documentos habilitantes en archivo, esto influye en el desconocimiento de ciertos procesos en lo que incurre la unidad de documentación.

PREGUNTA N° 3

3. ¿Desarrollan un control metodológico sobre el acceso uso y localización de los documentos de archivo?

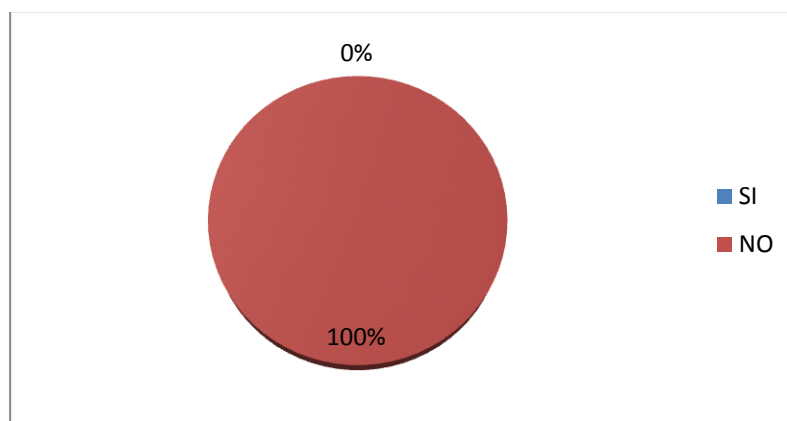
Cuadro 5: Control Metodológico

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	0	0
NO	14	100%
Total	14	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 3: Control Metodológico



Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Los resultados determinan en porcentaje del 100% que no tienen un control preciso de los documentos que ingresan a la Junta Parroquial, su particularidad es que no existe registros ni físicos ni automatizados que permitan el seguimiento, lo que no garantiza el manejo oportuno y correcto ni la información ágil de los procedimientos vigentes en la diversidad de trámites de los beneficiarios.

PREGUNTA N° 4

4. ¿La unidad de trabajo que usted direcciona comparte información documental con otras unidades o departamentos en la Junta parroquial?

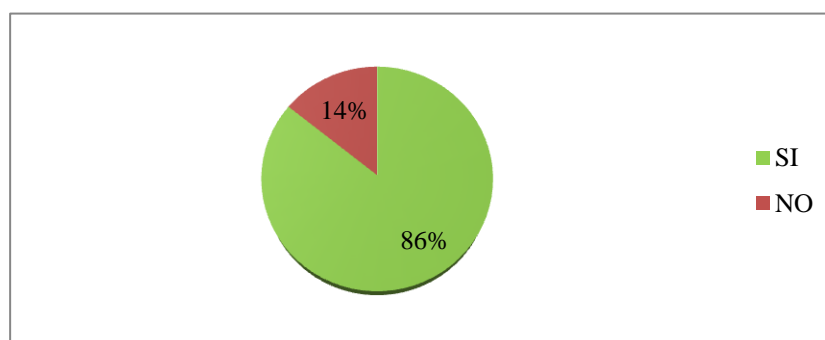
Cuadro 6: Comparte Información Documental

Opciones de respuestas	N° Encuestados	%Porcentajes
SI	12	86%
NO	2	14%
Total	14	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 4: Comparte Información Documental



Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

La relación del 86% de los encuestados induce que si comparten recursos de información y documentos con otros departamentos como en toda dependencia de estado, su estructura requiere de una mayor comunicación entre departamentos en especial cuando se trata de documentación. Intercomunicación, mientras que el 14% mencionan que no comparten información.

El no orientar el archivo de documentos incrementa acertadamente la incertidumbre en la documentación de la entidad, duplicando innecesariamente los documentos en los procesos de trámites en la institución y conllevando una inoportuna operación procesal de documentos.

PREGUNTA N° 5

5. ¿En las actividades diarias de recopilación de documentos, se repiten algunos o no ha sido atendidos por diversos procedimientos?

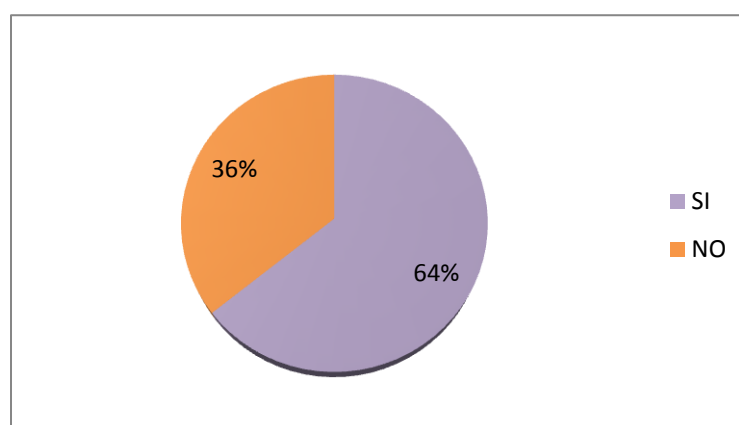
Cuadro 7: Recopilación de Documentos

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	9	64%
NO	5	36%
Total	14	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 5: Recopilación de Documentos



Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

El 36% de los encuestados manifiestan que no han recibido el mismo documento por diversos procedimientos, pero la mayoría de ellos esto es el 64% expresa que si han recibido el documento por motivo similar, significa hacer un trabajo doble o repetitivo. Un plan de mejoras a lo existente en el desarrollo de actividades de documentación evitara un tras papeleo, y delinearla agilidad en los procedimientos y codificara cada tramite documentado en la Junta parroquial.

PREGUNTA N° 6

6. ¿El diseño de un sistema de Plan de mejoras para la gestión documental mejorara el tras papeleo o la pérdida de documentos que desean ser organizados por diversos trámites en la Junta parroquial?

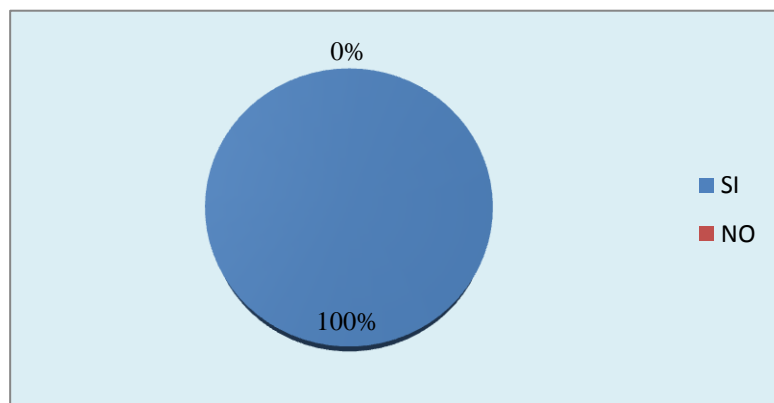
Cuadro 8: Plan de Mejoras

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 6: Plan de Mejoras



Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

El 100% de los encuestados considera importante la implementación de un plan de mejoras para el proceso de archivo, lo que permitirá disminuir la pérdida de los documentos generados en la Junta Parroquial.

Las tareas deben direccionar un ordenamiento de documentos que particularicen la agilidad al momento del requerimiento de usuario, proceso común se puede convertir en positivo para los trámites documentales. Logrando así eficacia y eficiencia al momento de atender los tramites en proceso.

PREGUNTA N° 7

7. ¿Los procedimientos de archivo diarios realizan descripción documental utilizando metodologías y técnicas?

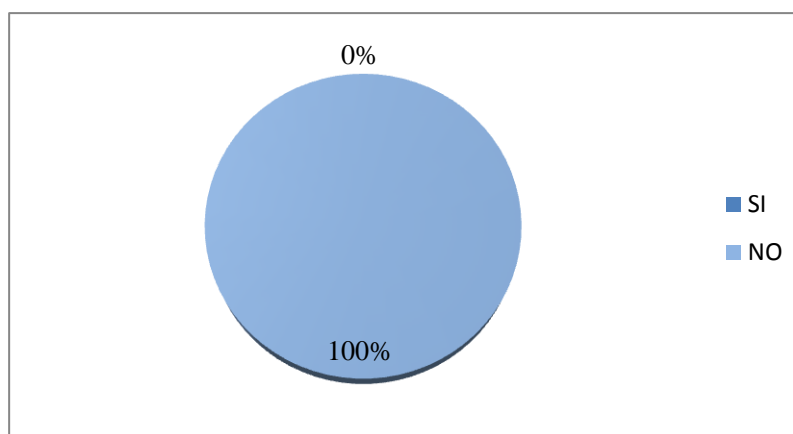
Cuadro 9: Descripción Documental

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	0	0%
NO	14	100%
Total	14	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 7: Descripción Documental



Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

El 100% de los encuestados manifiestan que no realizan descripciones documentales lo que afecta en la dificultad de realizar un seguimiento adecuado de los mismos por la improvisación al momento de ejecutar los procesos, disminuyendo la imagen institucional por la ausencia de información oportuna y veraz. La Unidad de archivo debe ser técnica y metodológica, ya que tiene influencia decisiva en el funcionamiento y la toma de decisiones de la Junta Parroquial, es necesario contar con una planificación de archivo, que determine el mejor servicio de información.

3.7.2. Análisis y resultados de la encuesta aplicada a los clientes internos y externos de la institución.

PREGUNTA N°1

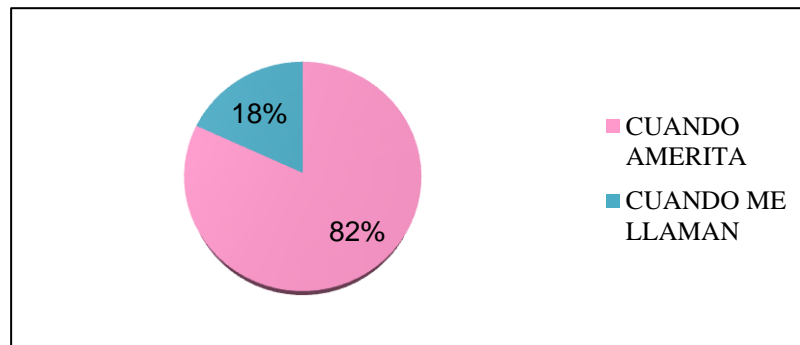
1. ¿La frecuencia en que realiza los trámites administrativos en el archivo del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz es?

Cuadro 10: Trámite Administrativo

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
CUANDO AMERITA	45	82%
CUANDO ME LLAMAN	10	18%
Total	55	100%

Elaborado por: Ximena Grefa
Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 8: Trámite Administrativo



Elaborado por: Ximena Grefa
Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

El 18% menciona que asiste cuando me llaman y el 82% da a conocer que acude cuando amerita, a las personas que asisten periódicamente es importante brindarles una atención de calidad.

Es necesario que se viabilice un procedimiento planificado para que los beneficiarios desarrollen sus actividades, y surta efecto sus trámites acorde a los tiempos estipulados para cada proceso.

PREGUNTA N° 2

2. ¿Los trámites de ingreso de documentos tiene un tiempo de respuesta ágil en los procedimientos que usted requiere?

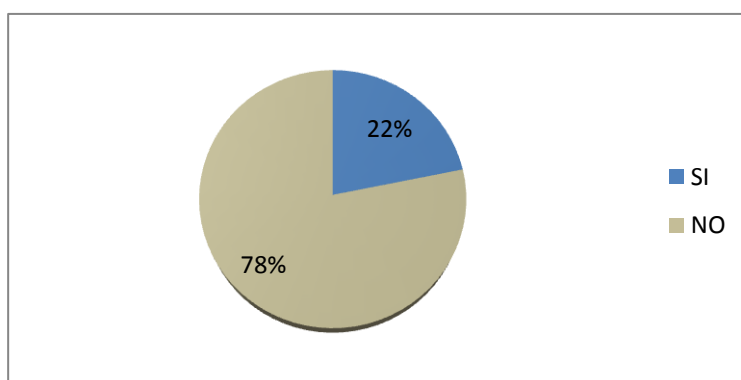
Cuadro 11: Ingreso de Documentos

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	12	22%
NO	43	78%
Total	55	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 9: Ingreso de Documentos



Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

El 22% de los encuestados mencionan que la atención recibida ha sido ágil, el 78% manifiesta que no se recibe una atención ágil por lo tanto existe la necesidad de mejorar la atención.

Un plan de mejoras fortalecería la institución y daría un realce a la imagen institucional en los proceso de archivo.

PREGUNTA N° 3

3. ¿Durante el proceso de trámites desarrollados en la institución se ha extraviado algún documento y no ha tenido respuesta institucional?

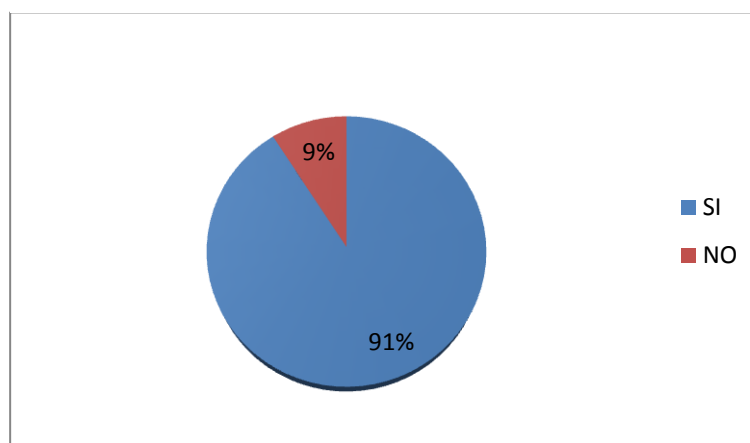
Cuadro 12: Extraviado documentos sin respuesta Institucional

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	50	91%
NO	5	9%
Total	55	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 10: Extraviado documentos sin respuesta Institucional



Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

De la información recopilada un 5% de la población manifiesta que no se le ha extraviado documentación dentro de la institución, y el 91% de la población menciona que sí, razón por la cual es importante implementar un sistema de archivo.

Cada actividad debe desarrollar el propósito por el cual fue ingresado el documento y archivada técnica y metodológicamente para una correcta aplicación.

PREGUNTA N° 4

4. ¿La atención y el servicio que usted ha recibido en la entrega y recibo de documentación en la Junta Parroquial considera que ha sido?

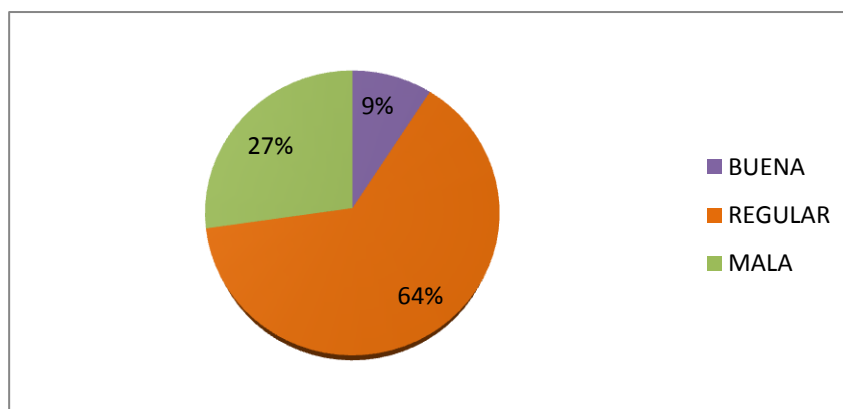
Cuadro 13: La atención y el servicio en el GAD Parroquial

BUENA	5	9%
REGULAR	35	64%
MALA	15	36%
Total	55	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 11: La atención y el servicio en el GAD Parroquial



Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

De la información recopilada el 64% de los beneficiarios manifiestan que es regular la atención que reciben, el 9% buena y el 27% pronunciándose que es negativa la atención a los procedimientos, debido a la ausencia de un proceso de sistematización y capacitación para el personal que labora en los procesos de archivo documental.

La atención ágil y oportuna hará fácil la atención al cliente y determinara un desarrollo de imagen institucional, principal de la gestión documental actualizada.

PREGUNTA N° 5

5. ¿Considera usted que sería importante la implementación de un Plan de mejoras al sistema de gestión documental para que sea ágil y oportuna en el desarrollo de sus actividades de la Junta parroquial?

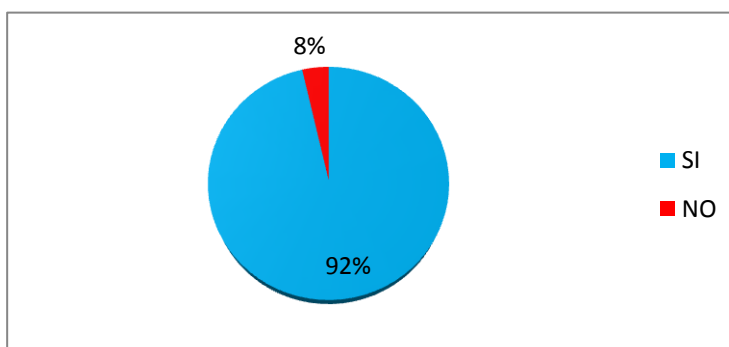
Cuadro 14: Implementación de un Plan de Mejoras

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	53	92%
NO	2	8%
Total	55	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 12: Implementación de un Plan de Mejoras



Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

El 8% de la población no le da importancia mayor desconoce sobre la actividad de archivo documental, el 92% manifiestan conocer y necesitan que se mejore la administración de los documentos. Los proceso habilitantes del sistema de archivo deben ser la mejor presentación de la institución, ya que consigo archiva, guarda todos los procedimientos institucionales.

PREGUNTA N° 6

6. ¿Con la creación de un sistema de un Plan de mejoras de Gestión Documental, cree usted que se mejorará la agilidad y atención en los procedimientos de documentos de la institución?

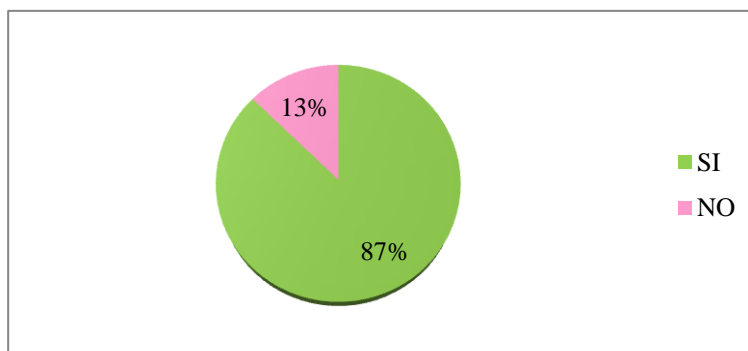
Cuadro 15: Plan de Mejoras de Gestión Documental agilidad en los procedimientos

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	48	87%
NO	7	13%
Total	55	100%

Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

Grafico 13: Plan de Mejoras agilidad en los procedimientos



Elaborado por: Ximena Grefa

Fuente: GAD Parroquial de Teniente Hugo Ortiz

De la información recopilada el 13% manifiesta que no mejorará la atención ya que se ha vuelto burocrático y el 87% pronuncian que si mejorará la atención al usuario.

El mantener un Plan de Mejoras con un diseño de un sistema de gestión documental direccionado y sistematizado, harán tener información oportuna y veraz al momento de tomar decisiones institucionales.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

PLAN DE MEJORAS AL ARCHIVO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE TENIENTE HUGO ORTÍZ DEL CANTÓN PUYO PROVINCIA DE PASTAZA

4.2. INTRODUCCIÓN

En la Secretaría General del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo se evidencia que el desconocimiento en técnicas de archivo ha dificultado la eficiencia de la secretaria propiciando su pérdida y deterioro obstaculizando el servicio al cliente, considerándose que los archivos organizados inadecuadamente generan pérdida de tiempo y recursos en la búsqueda infructuosa de información, produciendo ineficiencia, atraso, confusión y, en general, una deficiente administración.

Es significativo resaltar que el ineficiente sistema de archivo, la inadecuada aplicación de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos en la organización han limitado la recuperación de información generando un incorrecto servicio al cliente. En la entidad no existe un sistema de gestión documental evidenciándose en el incorrecto manejo de registros manuales de la correspondencia que entra y sale, dificultando su localización, conservación y preservación, retrasando el despacho de los diferentes trámites que se realiza en la secretaría afectando en el desarrollo organizacional.

El personal no recibe capacitación continua en estrategias y técnicas que posibiliten un correcto manejo del sistema de archivos afectando la prestación de un servicio en forma rápida y eficiente coartando la productividad y sobretodo la satisfacción del cliente influyendo negativamente en el fortalecimiento de la confianza, credibilidad y la calidad en el servicio.

La comunicación entre el cliente y el funcionario genera dificultad en la expresión de ideas, propósitos y emociones, obstaculizando el coordinar, enseñar, aceptar, dirigir, creando un clima inadecuado para fortalecer la confianza, efectividad, respeto y bienestar perjudicando en el desarrollo de la comunicación. En este sentido, la propuesta de elaborar un plan de mejoras al archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo, contribuye en el proceso de recolección, clasificación, conservación de documentos, tratando de establecer orientaciones básicas y específicas para mejorar el sistema de archivo dentro de la institución.

El tratamiento actual de los documentos apoyados en las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) ha consolidado un entorno innovador en el ámbito empresarial, lo cual constituye un desarrollo sostenible y por supuesto, mejoras continua en los procesos de las organizaciones. La normativa de esta investigación constituye una herramienta eficaz para el diseño e implementación plan de mejoras de los documentos en organizaciones empresariales, es una guía para uso de aquellas personas encargadas de gestionar documentos en sus respectivas organizaciones.

La estrategia que ofrece la norma posee una visión integradora al conjugar las etapas que contiene, encierra el contenido de los procesos documentales que las organizaciones deben cumplir y además permite la declaración de los resultados, que se obtienen a partir de etapas en correspondencia con su desarrollo.

La aplicación de la estrategia de plan de mejoras al archivo de documentos se efectúa en la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo, perteneciente al grupo empresarial de la construcción del territorio de Pastaza.

4.3. OBJETIVOS

4.3.1. Objetivo General:

Desarrollar los lineamientos para el plan de mejoras al archivo institucional, mediante técnicas de gestión documental que garantizará un eficiente manejo de los documentos de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo Provincia de Pastaza.

4.3.2. Objetivos específicos

- Establecer el análisis empresarial, su ubicación determinando la importancia que tiene el plan de mejoras al archivo institucional, mediante técnicas de gestión documental que garantizará un eficiente manejo de los documentos de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo Provincia de Pastaza.
- Ejecutar talleres didácticos para capacitar a los funcionarios de la Secretaría General del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo Provincia de Pastaza sobre el manual para el manejo del archivo y fortalecimiento del servicio al cliente.
- Determinar un manual de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo provincia de Pastaza.

4.4. JUSTIFICACIÓN

El estudio permitirá a los funcionarios conocer y utilizar apropiadamente normas y técnicas para la clasificación adecuada de documentos siendo importante saber cómo y dónde se va a guardar la información; evidenciándose en la oportuna recepción y transferencia de información.

El trabajo abordará concepciones relacionados con el tema propuesto, guiando a los funcionarios en el mejoramiento profesional, fortaleciendo la aplicación de diversas

normas y técnicas relacionadas con la clasificación del archivo, considerándose la información y la frecuencia con la que se consultan los documentos resaltándose la existencia de los archivos: semi-activos e inactivos.

Haciendo referencia a lo mencionado anteriormente se genera la importancia del presente trabajo de investigación, posibilitando un proceso eficiente para el clasificar, registrar, archivar, conservar y preservar la documentación existente indispensable en la actividad diaria de la Secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo; además la presente propuesta se fundamenta en conocimientos que apoyarán en el desarrollo personal, profesional y sobretodo empresarial de los funcionarios de la entidad y en un futuro a los sectores económicos, sociales; entes activos de la soberanía.

4.4.1. Localización de la Empresa

Establecer el análisis empresarial, su ubicación determinando la importancia que tiene Plan de mejoras al archivo institucional, mediante técnicas de gestión documental que garantizará un eficiente manejo de los documentos de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo Provincia de Pastaza.

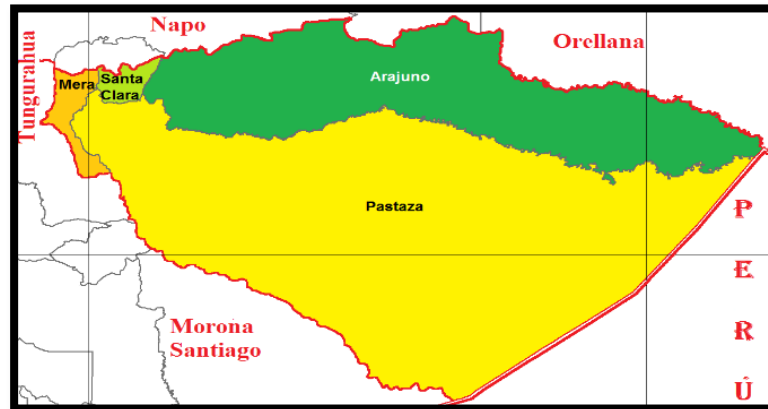
4.4.2. La empresa y su Organización

Localización

La secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz, se encuentra ubicado, en la parroquia Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo Provincia de Pastaza, sus límites geográficos son los siguientes:

4.4.3. Macro localización:

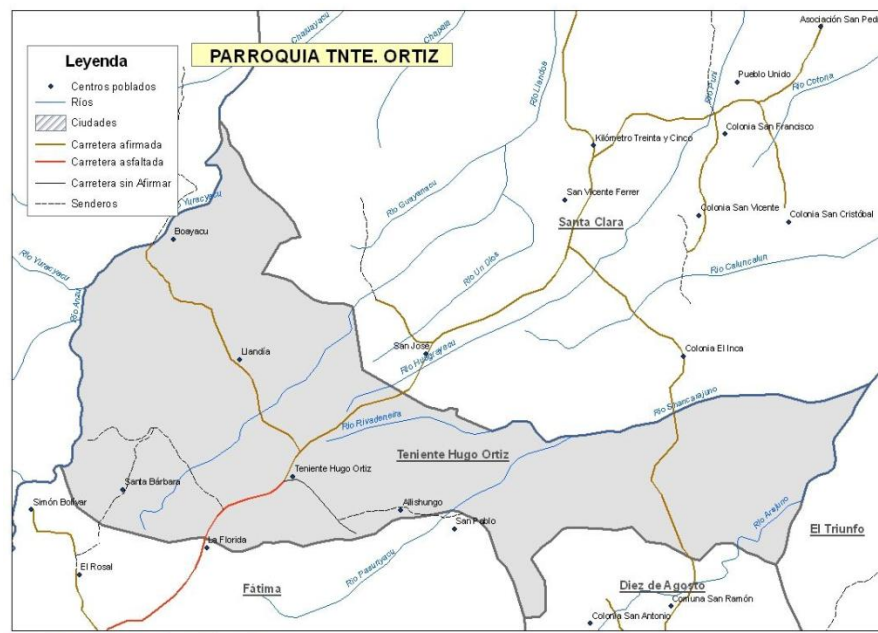
Provincia de Pastaza



Fuente: Instituto Geográfico

4.4.4. Micro localización:

Parroquial Teniente Hugo Ortiz



Fuente: GADPPz. (Gobierno Provincial Descentralizado Parroquial Pastaza)
<http://www.pastaza.gob.ec/pastaza/teniente-hugo-ortiz>.

Ubicación de Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo



Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo, Provincia Pastaza.

4.5. Propuesta de filosofía empresarial para la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz.

4.5.1. Misión Propuesta:

Organizar y coordinar la gestión de los documentos en la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo, provincia Pastaza y garantizar la conservación y difusión de su patrimonio documental, mediante el diseño, implantación y mantenimiento de un sistema corporativo e integral de gestión de los documentos durante todo su ciclo de vida, cualquiera que sea su soporte y el órgano que los haya producido o reunido, basándose en valores de calidad, respeto a la legislación vigente y servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad.

4.5.2. Visión Propuesta:

Siguiendo un mandato institucional, el plan de mejoras se realiza a través de un sistema integral y corporativo que facilitara la gestión administrativa del GAD Parroquial, garantiza la conservación y difusión de su patrimonio documental y apoya la gestión del conocimiento en el entorno del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo.

4.5.3. Objetivos de la Empresa

4.5.3.1. Objetivo General

Garantizar alta calidad de los servicios a nuestras comunidades, a través de las buenas prácticas de proceso de documentación, es decir ser puntuales en la entrega de documentos a través de calidad de servicio al cliente.

4.5.3.2. Objetivo Específico

- Mejora continua del servicio e innovación en la presentación final a nuestros clientes.
- Implementar cronograma de actividad en promoción de los servicios a nuestros clientes con la finalidad de atraer nuevos clientes.
- Crear una cultura organizacional entre clientes internos y externos con la finalidad de mejorar la comunicación.

4.5.4. Valores propuestos:

Calidad: conjunto de condiciones o propiedades del Servicio que son percibidas como satisfactorias por los usuarios.

Servicio a la comunidad y a la sociedad: las actividades que se desarrollan en el Servicio se enfocan a lograr el mayor beneficio de los ciudadanos en general y, en particular, de los miembros de la comunidad.

Coordinación: sistema coherente e integrado, basado en el trabajo en colaboración con las unidades administrativas en la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo y en políticas de normativización de la gestión de los documentos.

Respeto a la legislación: conocimiento y respeto del marco legal para garantizar la transparencia de la gestión y el derecho constitucional de acceso a la información.

4.5.5. Ejes estratégicos del servicio de archivo y registro

- Dirección, organización y normativa
- Elemento humano
- Instalaciones
- Tecnología
- Formación y comunicación
- Servicios al usuario
- Gestión de los documentos

4.5.6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

4.5.6.1. Dirección, organización y normativa

Diseñar e implantar un sistema de dirección estratégica en el Servicio, establecer procedimientos de mejoras y mecanismos de evaluación de la calidad y disponer del marco normativo necesario para el cumplimiento de la misión del Servicio.

4.5.6.2. Elemento humano

Desarrollar el equipo humano, atendiendo a la estabilidad de la plantilla, su capacitación profesional, promoción, motivación y buen clima socio-laboral, para procurar la satisfacción de las personas del Servicio.

4.5.6.3. Instalaciones

Disponer de las instalaciones adecuadas para cumplir la misión del servicio y mejorar su identidad y accesibilidad.

4.5.6.4. Tecnología

Implantar los sistemas tecnológicos necesarios para garantizar los servicios documentales de la comunidad universitaria y su entorno.

4.5.6.5. Formación y comunicación

Diseñar e implantar un plan de comunicación interna y externa, que incluya una oferta estable de formación en plan de mejoras documental, que permita el funcionamiento coordinado y eficaz del sistema de gestión de los documentos.

4.5.6.6. Servicios al usuario

Mejorar y difundir la oferta de servicios, facilitando su uso mediante las TIC más avanzadas.

4.5.6.7. Gestión de los documentos

Desarrollar un sistema integral y corporativo de gestión de los documentos y asegurar los apoyos institucionales para su implantación y uso por toda la comunidad Parroquial.

4.5.7. Talleres de sensibilización.

Para crear conciencia en la comunidad, sobre la aplicación y utilización de normas de redacción de documentos encaminada al fortalecimiento administrativo.

Para mejorar el desempeño en las labores administrativas de esta área en lo referente a la redacción de documentos y para optimizar su gestión y procesos, garantizando su operatividad y eficiencia.

Para lograr un estado de conciencia en los funcionarios que participen en los talleres de redacción de documentos alcanzando la calidad en su desempeño y en la atención a los usuarios tanto externos como internos, orientando el rumbo de sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos institucionales.

4.5.7.1. Fases para el diseño de talleres de sensibilización

Comprende cuatro sesiones:

1ª Sesión de Inicio.- Hace referencia a la formación de la “Comunidad de Aprendizaje” en la que se presentan los objetivos del taller y se establecen los acuerdos para su desarrollo.

2ª Conociéndome.- Aborda elementos para el autoconocimiento de los participantes con el planteamiento de los temas, de normas y técnicas de redacción de documentos.

3ª Abriendo canales.- Se manejan los temas que nos llevan a considerar las normas de redacción y el papel que cumple la comunicación, para conformar un trabajo en equipo.

4ª Sesión de Cierre.- Que tiene como objetivo integrar los temas tratados en todas las sesiones, por medio de una reflexión grupal, permitiendo a los participantes identificar la experiencia.

La metodología propuesta para el desarrollo de las sesiones parte, de aprendizajes significativos, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión individual y grupal, la discusión crítica y el planteamiento de propuestas de acuerdo a sus intereses y necesidades, para llegar finalmente a conclusiones que sinteticen la experiencia y el conocimiento.

4.5.8. Alternativas de solución

- i) Mantener las funciones en la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo y adecuando procesos y subprocesos:** Mejoramiento de los procesos y subprocesos de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo en el actual marco legislativo, fundamentalmente para resolver el problema identificado, descartando la posibilidad de tercerización o delegación de funciones en otras áreas. Esta idea a defender de solución asume que el mayor problema reside justamente en la heterogeneidad de los procesos y la indefinición o definición

insuficiente de roles, funciones y responsabilidades en la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo.

- ii) **Diseñar un nuevo sistema informático para la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo:** El diseño de una nueva herramienta informática con funcionalidades de carácter nacional permite dar el soporte técnico y automatizar la demanda de un usuario o ciudadano desde una comunidad a otra. Esta idea a defender de solución efectivamente resuelve uno de los componentes del problema central, sin embargo no se hace cargo de los aspectos adicionales como la necesidad de rediseñar los procesos internos sobre los cuales estará operando, adicionalmente no viola la normativa en la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo.

- iii) **Rediseño de los procesos y subprocesos de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo incluido su soporte informático:** Rediseñar los procesos con el fin de resolver adecuadamente el problema identificado, roles, funciones y responsabilidades, dotándolos de una herramienta informática que permita la automatización de actividades y traslado de documentación digitalizada. Esta alternativa no viola la normativa y leyes existentes y contribuye a la modernización de la gestión pública.

4.5.9. Matriz de alternativas propuestas

A continuación se presenta la matriz de las alternativas de solución, indicando las ventajas y desventajas que presenta cada una de ellas, en función de aspectos relevantes tales como sus costos, período de implementación, estrategia de implementación, factibilidad, y beneficiarios.

Cuadro 16: Matriz de alternativas propuestas:

Alternativas	Ventajas		Desventajas		Beneficiarios
	Costo financiero	Estrategia de Implementación	Factibilidad	Plazo de Implementación	
Mantener las funciones en la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo y adecuando procesos y subprocesos.	Bajo	Baja complejidad	Alta	Mediano plazo	Ciudadanos, Empresas, comunidad
Diseñar un nuevo sistema informático para la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo.	Bajo	Baja complejidad	Alta	Mediano plazo	Ciudadanos, Empresas, comunidad
Rediseño de los procesos y subprocesos de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo incluido su soporte informático.	Medio	Baja complejidad	Alta	Mediano plazo	Ciudadanos, Empresas, comunidad

Elaborado por: Marcia Ximena Grefa Aguínda

4.5.9.1. Alternativas propuestas

La alternativa de mantener las funciones en la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo, adecuando sus procesos y subprocesos, presenta la ventaja de ser de bajo costo económico. Permite mejorar los procesos internos, tanto de recepción y despacho de documentación, así como aquellos asociados a archivo de documentos, lo cual aporta a la solución de los problemas identificados, sin embargo esta alternativa es parcial si no resuelve simultáneamente la precariedad del soporte tecnológico existente.

Finalmente, la alternativa de diseño de un nuevo sistema informático para la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo, por si sola, si bien permite avanzar en tecnología y aporta significativamente a la solución de los problemas identificados, sigue siendo una solución parcial puesto que fundamentalmente genera una mayor automatización de los procesos, pero no se hace cargo de su optimización, dejando pendiente este aspecto relevante de mejora de la operatoria de éstos.

Considerando la alternativa que se ha seleccionado, a continuación se muestran los diagramas de flujo rediseñados de los procesos de recepción y despacho de

documentación de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo y los de ingreso y consulta de documentos de archivo, y la descripción de éstos.

Los costos financieros asociados a cada una de las alternativas propuestas fueron estimados considerando órdenes de magnitud referidas a los siguientes recursos involucrados en cada una de ellas:

- Honorarios a suma alzada
- Viáticos
- Bienes y servicios
- Archivo: retiro de documentos, flete de documentos, fotocopias, fax, escaneado de documentos, cajas de cartón, para las el GAD Parroquial.

4.5.9.2. Presupuesto estimado

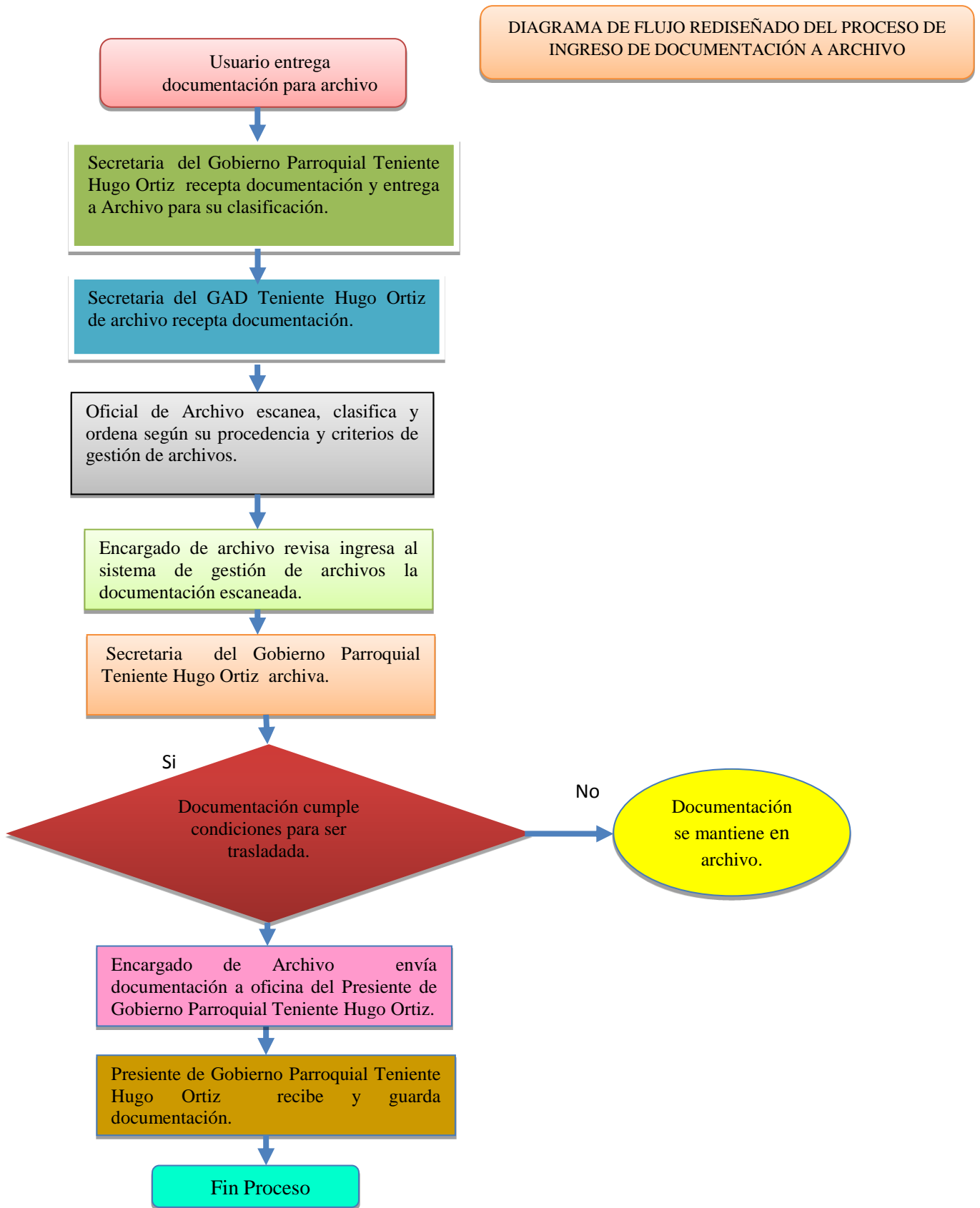
Cuadro 17: Presupuesto Estimado

Mantener las funciones en la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo y adecuando procesos y subprocesos y dotándolos de soporte informático adecuado (honorarios, viáticos, bienes y servicios - sistema informático).	500.00 dólares
Diseño de un nuevo sistema informático para la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo. (Bienes y servicios – sistema informático, honorarios, viáticos).	300.00 dólares
Rediseño de los procesos y subprocesos de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo incluido su soporte informático.	200.00 dólares

4.5.9.3. Flujo grama de procesos de archivo

El presente documento presenta la secuencia de pasos necesario para la construcción de un diagrama de flujo. Muestra la importancia clave del proceso propuesto, dota de una simbología y metodología comunes para los diagramas expuestos, por lo que se simplifica la interpretación de los mismos y se homogeniza la pauta de comportamiento de los responsables del desarrollo.

Grafico 14: Flujo grama de procesos de Archivo



Descripción del diagrama de flujo rediseñado del proceso de ingreso de documentación archivo.

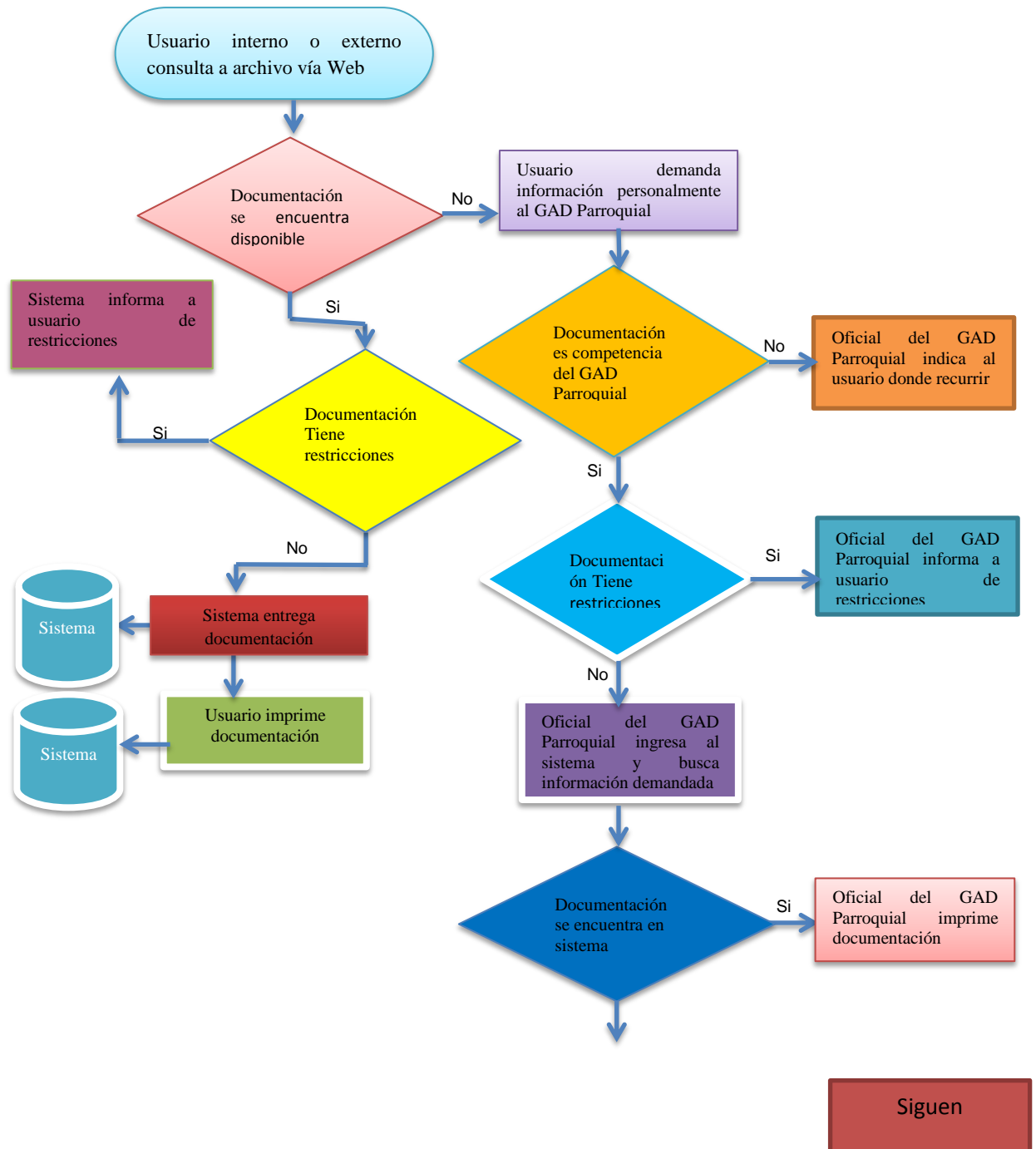
Cuadro 18: Descripción del Diagrama de Flujo rediseñado

N°	Función	Descripción	Responsable	Soporte
1	Área o unidad de la Secretaria envía al presidente del GAD Parroquial la documentación para Archivo.	El presidente del GAD Parroquial, remiten la documentación generada y que debe ser archivada, por la Secretaria. Para tal efecto se utiliza un formulario predefinido.	Encargado de área	Formulario
2	Secretaria del GAD Parroquial receipta documentación y entrega a Archivo para su clasificación.	Secretaria del GAD Parroquial receipta la documentación, revisa formulario con documentos entregados y traspasa a Archivo.	Oficial de Partes	
3	Archivo receipta documentación ingresada.	Encargado de Archivo receipta documentación ingresada y procede a su clasificación.	Encargado de Archivo	
4	Encargado de Archivo escanea, la documentación ingresada.	Encargado de Archivo escanea la documentación.	Encargado de Archivo	Scanner
5	Encargado de Archivo ingresa al sistema de gestión de archivos la documentación escaneada.	Encargado de Archivo ingresa al sistema de gestión de archivos la documentación escaneada clasificándola según su procedencia y criterios de gestión de archivos. (Espacio, secuencial, etc.).	Encargado de Archivo	Sistema de gestión de archivos
6	Encargado de Archivo archiva documentación en papel.	Encargado de Archivo archiva documentación en papel según su procedencia y criterios de gestión de archivos. (Espacio, secuencial, etc.).	Encargado de Archivo	Archivo
7	Encargado de Archivo envía documentación a Archivo Central	Una vez cumplidos los plazos legales, el encargado de archivo envía al presidente del GAD Parroquial, la documentación que los reúne.	Encargado de Archivo	

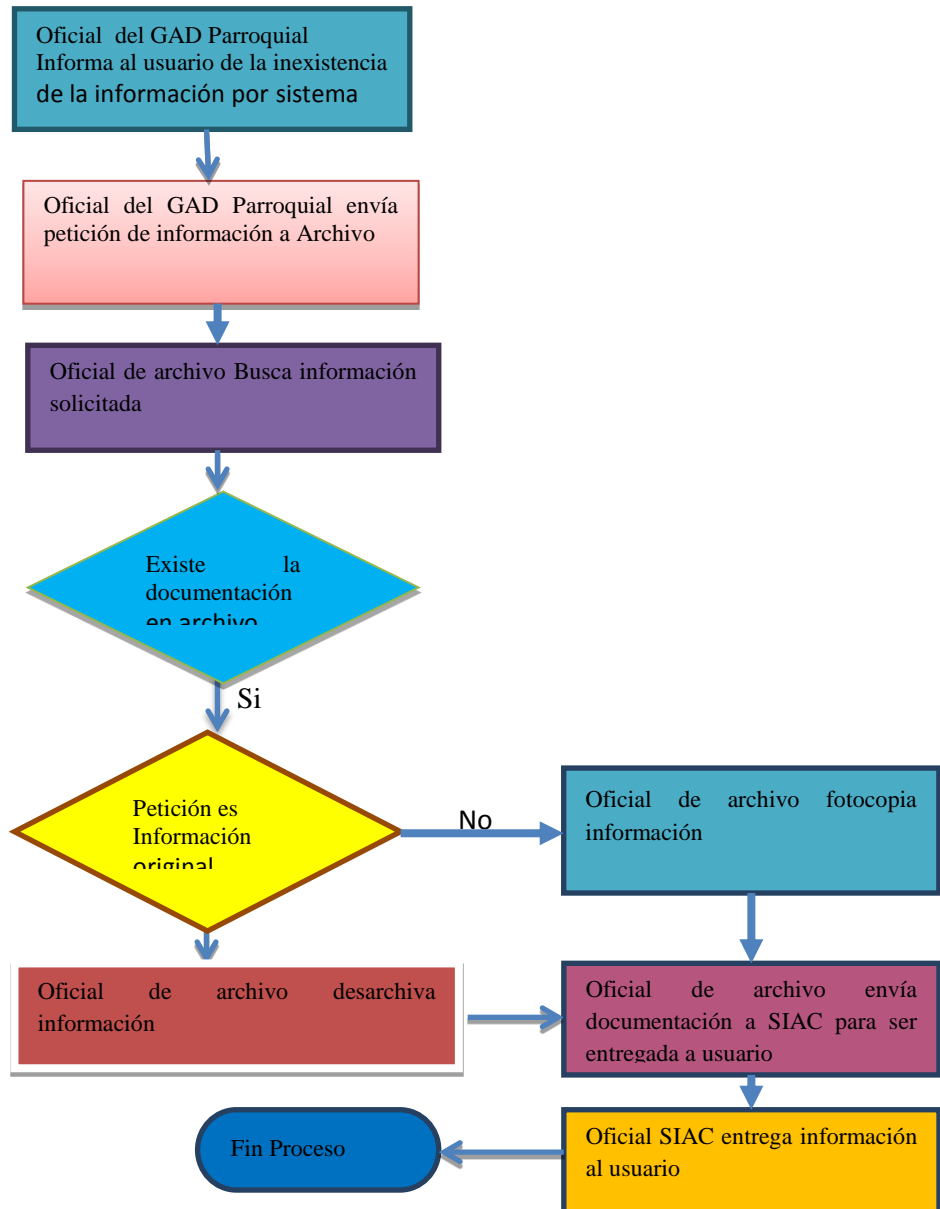
Elaborado por: Marcia Ximena Grefa Aguinda.

Diagrama de flujo rediseñado del proceso de consulta de archivo

Grafico 15: Diagrama de flujo rediseñado del proceso de consulta de archivo



Siguen



Elaborado por: Marcia Ximena Grefa Aguinda

Descripción del diagrama de flujo rediseñado del proceso de consulta de documentación de archivo.

Cuadro 19: Diagrama de flujo rediseñado del proceso de documentación de archivo

N°	Función	Descripción	Responsable	Soporte
1	Usuario interno o externo consulta a archivo vía Web.	Usuario interno o externo consulta información a archivo, para lo cual utiliza la página Web del GAD Parroquial. Ingresar y demanda información según procedimiento	Usuario interno o externo	Sistema de Gestión de archivo
2	Sistema entrega documentación a usuario.	Sistema Web contiene documentación demandada y la entrega a Usuario.	Usuario interno o externo	Sistema
2.1	Sistema informa a usuario de restricciones.	Sistema informa automáticamente a usuario de existencia de restricciones y no entrega información.		Sistema
3	Usuario imprime documentación	Usuario imprime documentación demandada.	Usuario Interno o	Impresora
4	Usuario demanda información personalmente a del GAD Parroquial.	Usuario se dirige a las oficinas del GAP Parroquial y demanda información contenida en archivo. Llena solicitud estándar.	Usuario	
5	Oficial del GAD Parroquial indica al usuario donde recurrir.	Si la información no es competencia del Ministerio, Oficial SIAC orienta al usuario a donde debe recurrir a buscarla.	Oficial del GAD Parroquial	
5.1	Oficial del GAD Parroquial informa a usuario de restricciones.	Oficial SIAC informa a usuario de la existencia de restricciones para entregar información.	Oficial del GAD Parroquial	
6	Oficial del GAD Parroquial ingresa al sistema y busca información	Oficial SIAC ingresa al sistema y busca información demandada.	Oficial del GAD Parroquial	Sistema
7	Oficial del GAD Parroquial imprime documentación.	Oficial SIAC encuentra documentación demandada, la imprime y se la entrega al usuario.	Oficial del GAD Parroquial	Impresora
8	Oficial del GAD Parroquial Informa al usuario de la inexistencia de la información por sistema.	Oficial de archivo Informa al Usuario que la información solicitada no existe en sistema y que deberá solicitarse a archivo, le entrega fecha de entrega.	Oficial del GAD Parroquial	Sistema
9	Oficial del GAD Parroquial envía petición de información a Archivo.	Oficial del GAD Parroquial envía a Archivo petición de información de usuario.	Oficial del GAD Parroquial	Sistema
10	Oficial de archivo Busca información solicitada.	Oficial de archivo busca la información solicitada en archivo.	Oficial de archivo	
11	Oficial de archivo Informa al Usuario	Oficial de archivo Informa al Usuario que la información solicitada no existe, entrega disculpas. La información es entregada vía telefónica.	Oficial de archivo	
12	Oficial de archivo fotocopia información.	Oficial de archivo encuentra la documentación y la fotocopia.	Oficial de archivo	

13	Oficial de archivo envía documentación a GAD Parroquial para ser entregada a usuario.	Oficial de archivo envía documentación del GAD Parroquial para ser entregada a usuario y llama, vía telefónica o envía mail para su retiro.	Oficial de Archivo	
14	Oficial SIAC entrega información al Usuario.	Oficial del GAD Parroquial entrega información al Usuario.	Oficial del GAD Parroquial	
15	Oficial de archivo desarchiva información	Si procede el desarchivo, el responsable de archivo, según los procedimientos establecidos, desarchiva los documentos originales y registra adecuadamente su salida.	Responsable de archivo	

Elaborado por: Marcia Ximena Grefa Aguinda.

4.5.10. Estrategia de solución o propuesta de mejoramiento

La propuesta de mejoramiento se encuentra directamente vinculada solo con la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo y las etapas que considera la implementación de la propuesta son las siguientes:

Cuadro 20: Estrategia de Solución o propuesta de Mejoramiento

	Institución	Etapas Diseño	Etapas Implementación	Etapas Evaluación y Aplicación de Mejoras
Objetivo(s)	GADTHO	Rediseñar los procesos de la Oficina de Parte del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz, considerando la deslocalización de la entrada y salida y su unificación a nivel Parroquial.	Implementar los procesos de la Oficina de Parte del GADTHO. Considerando la deslocalización de la entrada y salida y su unificación a nivel Parroquial.	
Producto(s) y/o resultados		<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos Rediseñados. 2. Procesos documentados que incluya mapa de procesos, responsables y plazos asociados 3. Roles y funciones de la Oficina de Partes definidos a nivel de detalle y delimitados, especialmente en relación al Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz y la atención al ciudadano. 4. Estándares mínimos en infraestructura y apoyo tecnológico, definidos. Considerando la informatización y automatización de los procesos, cuando así corresponda. 5. Estándares en los procedimientos y sus tiempos asociados, definidos. 6. Ajuste a la propuesta de implementación en función de los resultados finales del rediseño. 7. Sistema computacional en plataforma Work. 8. Manual de procedimientos de Oficina de Partes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos rediseñados implementados en todas las oficinas de parte del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz. 2. Adquisición de equipamiento mínimo para apoyo tecnológico e Infraestructura, de acuerdo a estándares definidos. 3. Institución con procesos rediseñados socializados. 4. Funcionarios de Oficina de Partes capacitados. 5. Funcionarios de Oficina de Partes dispuestos a los cambios y participando en forma activa. 6. Aplicación 	<p>Evaluación de resultados obtenidos.</p> <p>Ajustes requeridos.</p>
Tiempo de duración		9 meses	4 meses	5 meses

Elaborado por: Marcia Ximena Grefa Aguinda.

Descripción de los cambios en los procesos o nuevos productos generados con la propuesta de mejoramiento:

En términos generales a partir de la implementación de la propuesta implica la generación de dos grandes productos: El primero de ellos remite al rediseño de los procesos de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo; en tanto que el segundo se refiere a la implementación de un sistema informático que le dé soporte.

A partir de la interrelación de ambos se puede mencionar la generación de una serie de cambios, entre los que se pueden mencionar los siguientes:

- a) **Definición de procesos:** Se refiere a la estandarización de los procesos relevantes a nivel institucional, esto a su vez permitirá tenerlos documentados, teniendo definidos los responsables por actividad y plazos asociados. Sin esta etapa previa no podremos pensar en una optimización de procesos.
- b) **Simplificación de los trámites:** Pensado desde la perspectiva de nuestros clientes, la deslocalización de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo permitirá que nuestros clientes accedan a nuestros servicios desde la oficina más cercana a su domicilio, lo cual le mejorará el tiempo de acceso a nuestro servicio así como también, disminuirá los costos asociados, como de movilización o despacho de correspondencia.
- c) **Definición de Normativa:** La actual normativa de funcionamiento de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo se actualizará y se crearán plan de procedimiento que describan claramente y con el suficiente detalle los roles, funciones y actividades a ser ejecutadas, incorporando a los procedimientos de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo el trabajo en red.
- d) **Sistema único de la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo:** Se definirá una plataforma única, que permitirá facilitar el seguimiento de la documentación que entra por de la secretaria del

Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz, nivel nacional y con consulta vía web para el cliente externo.

- e) **Gestión Documental:** Se implementará, con el plan de mejoras documental, lo que facilitará el registro y almacenamiento de la información que circula por las distintas oficinas y en especial con la secretaria del Gobierno Parroquial Teniente Hugo. Se busca además crear un repositorio documental digital de decretos y resoluciones, lo que permitirá acceder inmediatamente –en línea- a documentación que físicamente esté en otra oficina.

Programación de actividades (Carta Gantt) para el cumplimiento de cada una de las etapas descritas anteriormente

Cuadro 21: Programación de actividades para el cumplimiento de las etapas

Actividades	2014												2015					
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Diseño																		
Rediseño de procesos de Oficina de Partes (Mapa de Procesos)	■	■	■															
Definición de proceso de deslocalización de Oficina de Partes	■	■	■															
Definición de Roles y funciones		■	■															
Estandarización de procedimientos y tiempos asociados		■	■															
Diseño sistema computacional				■														
Desarrollo Sistema computacional en plataforma work GADT.					■	■	■	■										
Elaborar plan de pruebas								■										
Elaborar plan de migración y carga de datos								■										
Pruebas de calidad									■									
Confección de Manuales de Procedimientos								■	■									
Diseño de Metodología de Implementación									■									
Implementación											■	■	■	■				

CONCLUSIONES

- Se pudo verificar que de acuerdo a los resultados obtenidos claramente se evidencia la falta de organización de la documentación en el Área de Secretaria, lo que ocasiona pérdida de tiempo a los usuarios.
- Se determinó que no hay el resguardo de los documentos y no se cumple con los ciclos de vida de acuerdo a las leyes vigentes.
- En las encuestas realizadas al personal administrativo se puede notar evidentemente que no se cuenta con un plan de mejoras al archivo de un proceso documental y que se rigen solo a las posibilidades manuales eventuales de colocar en carpetas los documentos sin nominaciones peor calificaciones.

RECOMENDACIONES

- Tomar en cuenta la creación de un Plan de Mejoras al archivo con los mecanismos que permitan el buen funcionamiento y el resguardo de la documentación en el Área de secretaria, lo que permitirá brindar una atención rápida y oportuna a los usuarios.
- Capacitar a la persona encargada de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia de Teniente Hugo Ortiz del Cantón Puyo Provincia de Pastaza, para que apliquen las normas y políticas del resguardo de documentos y brinden un buen servicio a los usuarios.
- Seguir paso a paso las etapas del plan de mejoras al archivo planteadas en la propuesta, misma que permita tener una visión clara de la situación tanto administrativa como imagen en la organización.

BIBLIOGRAFIA

- Alberch, R. (2000). *Gestion Integral del Archivo* . Madrid: UOC.
- Ayala, J. C. (1988). *Tecnicas de Organización y Metodos* . San Jose : UNED.
- Casas de Barran, A. (2003). *Gestion de documentos del sector público desde una perspectiva archivística* . Uruguay: Archivo de la Republica, Archivo General.
- Cortez, V. (1986). *Adminsitración de Documental de Archivo* . Mexico : WITTY.
- Cruz Munde, J. (2011). *Administracion de Documentos y Archivo*. Madrid: Creative Commons.
- Cruz, M. (1996). *Archivística*. Madrid: Fundación Greman .
- Ecuador, C. d. (09 de 03 de 2010). *Competencias exclusivas de los Gobiernos Municipales* . Recuperado el 25 de 07 de 2015, de <http://www.puyo.gob.ec/municipalidad/base-legal/cosntitucion-de-la-republica-del-ecuador.html>
- Fernandez Garcia, M. A. (2002). *Organizacion de archivo* . España: REALDES .
- Fernandez, E. (2010). *Diagnostico y propuesta de imagen corporativa de la UNEDI*. Ibarra: Universidad Tecnica del Norte.
- Fugueras, A. (2012). *Los archivos entre memoria historica y la sociedad del conocimiento*. UOC.
- Heredia Herrera, A. (1991). *Archivística general teoria y practica* . Sevilla,España : Diputacion Provincial de Sevilla .
- Hernandez Herrera, P. (2011). *Mundo Audiovisual: el secreto de sus palbras* . Habana: Pueblo y Educación .
- Maristany, J. (1994). *Motivación, Claves para una empresa exitosa* . Buenos Aires - Argentina : Layetana .
- PARRERA, P. C. (2006). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa*. Parrera.
- Pascual, P. (s.f.). *Tecnicas de a*.
- Prieto Herrra, J. E. (2008). *Gestión Estrategico Organizacional* . Bogota : ECOE .
- Pulido, N. (2011). *La gestion de documentos: modelos y características* . Bogota-Colombia : Biblioteca Basica de Documentacion .

- Ramir, C. (1993). *Lecturas de teorías de la organización* . España: Nacional del Boletín oficial del Estado.
- Richar, I. (2006). *Estadísticas para administradores* . Mexico : Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Rodriguez, M. (12 de agosto de 2013). *Guía de Tesis, obtenido acerca de la investigación bibliográfica y documental*. Recuperado el 02 de marzo de 2015, de <http://www.subcutaneocreative.com/2013/03/concepto-la-comunicacion-visual.html>
- Salinas, C. (2005). *Manual de archivo y correspondencia* . Bogotá Colombia : JUN.
- Sevilla Quiroz, A. (2006). *1001 Sugerencias para una secretaria eficaz*. Quito- Ecuador : Ecuador FBT Cia. Ltda.
- Vásquez, M. (1992). *Manual de selección documental* . Bogotá: Archivo General de la Nación .
- Vercovici, G. (2000, 2001). *Manual de la secretaria Eficaz*. Vercovici.
- Zapata, I. (1996). *Organización de archivo* . Guadalajara : Sistema de Archivo .

ANEXOS

ANEXOS 1



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Perfil de encuesta a funcionarios del GADTHO – Pastaza-Ecuador

Objetivo.- Identificar un diagnóstico al archivo institucional, conocer las técnicas de gestión documental y el manejo eficiente de los documentos de secretaría del Gobierno Autónomo Parroquial Teniente Hugo Ortiz

CUESTIONARIO

1. ¿La secretaría del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz, dispone de un sistema de gestión documental, para el desarrollo de los procesos administrativos?
Sí____No____
2. ¿La institución cuenta con el talento profesional para los procesos de administración de documentos que habilitan las actividades diarias?
Sí____No____
3. ¿Desarrollan un control metodológico sobre el acceso uso y localización de los documentos de archivo?
Sí____No____
4. ¿La unidad de trabajo que usted direcciona comparte información documental con otras unidades o departamentos en la Junta parroquial?
Sí____No____
5. ¿En las actividades diarias de recopilación de documentos, se repiten algunos o no ha sido atendidos por diversos procedimientos?
Sí____No____
6. El diseño de un sistema de Plan de mejoras para la gestión documental mejorara el tras papeleo o la pérdida de documentos que desean ser organizados por diversos trámites en la Junta parroquial?
Sí____No____
7. ¿Los procedimientos de archivo diarios realizan descripción documental utilizando metodologías técnicas?
Sí____No____

Gracias por su colaboración

ANEXO 2



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Perfil de encuesta a clientes internos y externos del GADTHO – Pastaza-Ecuador

Objetivo.- Identificar un diagnóstico al archivo institucional, conocer las técnicas de gestión documental y el manejo eficiente de los documentos de secretaría del Gobierno Autónomo Parroquial Teniente Hugo Ortiz

CUESTIONARIO

7. ¿La frecuencia en que realiza los trámites administrativos en el archivo del Gobierno Parroquial Teniente Hugo Ortiz es?

Cuando amerita _____ Cuando me llaman _____

8. ¿Los trámites de ingreso de documentos tiene un tiempo de respuesta ágil en los procedimientos que usted requiere?

Si _____ No _____

9. ¿Durante el proceso de trámites desarrollados en la institución se ha extraviado algún documento y no ha tenido respuesta institucional?

Si _____ No _____

10. ¿La atención y el servicio que usted ha recibido en la entrega y recibo de documentación en la Junta Parroquial considera que ha sido?

Buena _____ Regular _____ Mala _____

11. ¿Considera usted que sería importante la implementación de un Plan de mejoras al sistema de gestión documental para que sea ágil y oportuna en el desarrollo de sus actividades de la Junta parroquial?

Si _____ No _____

12. ¿Con la creación de un sistema de un Plan de mejoras de Gestión Documental, cree usted que se mejorará la agilidad y atención en los procedimientos de documentos de la institución?

Si _____ No _____

Gracias por su Colaboración.

ANEXO 3

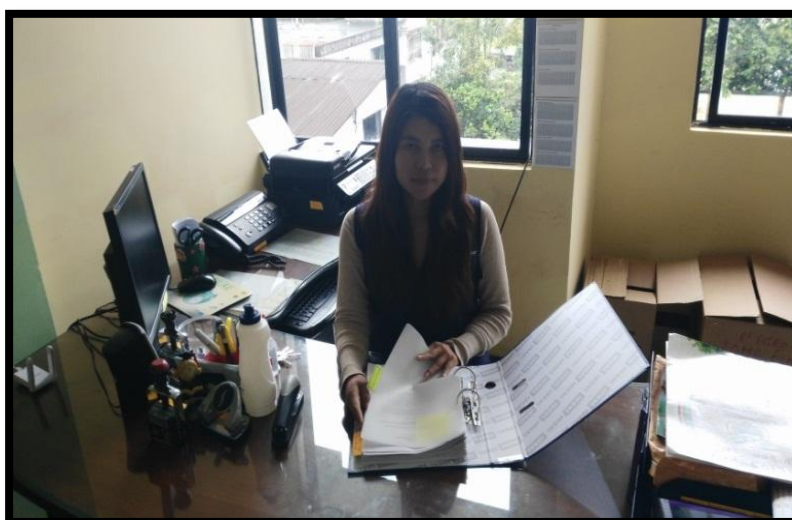
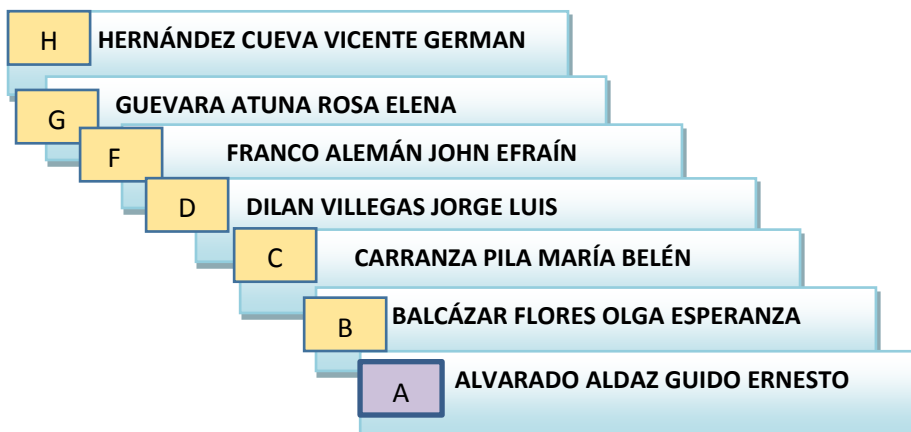
FOTOGRAFÍAS DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL GAD PARROQUIAL TENIENTE HUGO ORTIZ

ARCHIVOS DESORGANIZADOS

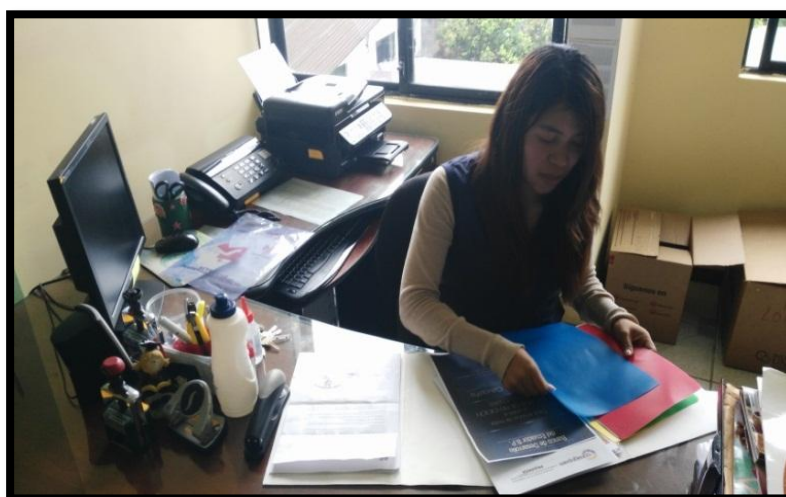




EL PROCESO A SEGUIR UNA VEZ IMPLEMENTADO EL PLAN DE MEJORAS AL ACHIVO EN EL GADPR-TENIENTE HUGO ORTIZ



Organizando los documentos en cada uno de los folder con su respectivo separador de documentos de forma alfabética y cronológica.



Utilizando los separadores de documentos para la clasificación y codificación.



Ubicando los folder en el archivador una vez culminado con la clasificación.