



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

“PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL  
DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA, PERÍODO 2014-2015”.

**AUTORA**

MAYRA JANETH ALDÁS ALDÁS

Puyo-Ecuador

2015

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema: “PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA, PERÍODO 2014-2015” previo a la Obtención del título de Licenciada en Secretariado Gerencial, ha sido desarrollado por la Srta. MAYRA JANETH ALDÁS ALDÁS, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias  
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que florecen como propias, son en su generalidad de absoluta responsabilidad de la Autora.

Mayra Janeth Aldás Aldás

## **DEDICATORIA**

El regalo más noble de las personas es la gratitud; Por esta razón mi gran sincero agradecimiento a Dios quien con su gran amor, bondad y bendición, guía el camino en mi vida, con inmenso amor, respeto, a mí querida hija RAYDELI ANAÍ ALDÁS ALDÁS, a mi familia, que me han motivado y apoyado para llegar a cumplir mi sueño para ser una profesional.

Mayra Janeth Aldás Aldás

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas, por abrir las puertas del conocimiento y formarme como una profesional competitiva.

Un especial agradecimiento al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, por la información proporcionada; además el apoyo incondicional de la Ingeniera Sonia Guadalupe Directora del Trabajo de Titulación, e Ingeniero Pedro Bravo, Miembro del Tribunal, quienes me han direccionado y asesorado para la culminación del presente trabajo de titulación.

Mayra Janeth Aldás Aldás

## ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Certificado de Responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Figuras.....	ix
Índice de Cuadros.....	ix
Índice de Gráficos.....	x
Índice de Anexos.....	xii
Resumen Ejecutivo .....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivo Específicos.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	7
2.1.2 Base Legal.....	7
2.1.3 Historia.....	7
2.1.4 Misión.....	8
2.1.5 Visión.....	8
2.1.6 Objetivos Generales.....	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9

2.2.1	Plan de Mejoramiento.....	9
2.2.1.1	Conceptos.....	9
2.2.1.2	Proceso de Mejoramiento.....	11
2.2.1.3	Ventajas y Desventajas del Plan de Mejoramiento.....	12
2.2.1.4	Actividades Básicas del Plan de Mejoramiento.....	13
2.2.1.5	Importancia de Constatar la Eficacia en el Plan de Mejoramiento.....	15
2.2.1.6	Necesidades del Plan de Mejoramiento.....	17
2.2.2	Sistemas de Archivos.....	18
2.2.2.1	Conceptos.....	18
2.2.2.2	Características de un sistema de Archivo.....	21
2.2.2.3	Ventajas de un sistema de archivo.....	23
2.2.2.4	Clasificación de archivos.....	24
2.2.2.5	Aspectos a Considerar para Elegir un Sistema de Archivo.....	28
2.2.2.6	Clases de Muebles para Archivar.....	28
2.2.2.7	Clases de Archivadores.....	29
2.2.2.8	Soportes de Archivador.....	29
2.2.2.9	Unidades Archivísticas que Integran un Sistema de Archivo en una Institución.....	30
2.3	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	32
2.3.1	Idea a defender.....	32
2.4	VARIABLES.....	32
2.4.1	Variable Independiente.....	32
2.4.2	Variable Dependiente.....	32
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>		
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1.1	Investigación Bibliográfica –Documental.....	33
3.1.2	Investigación de Campo.....	33
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.2.1	Exploratorio.....	33
3.2.2	Descriptivo.....	34
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.3.1	Población.....	34
3.3.2	Muestra.....	35

3.4	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	37
3.4.1	Métodos.....	37
3.4.2	Técnicas.....	37
3.4.3	Instrumentos.....	37
3.5	RESULTADOS.....	38
3.5.1	Resultados de la encuesta dirigida a los Usuarios Externos.....	38
3.5.2	Resultados de la encuesta dirigida a los Usuarios Internos.....	48
3.5.3	Resumen de las Encuestas.....	57
3.5.4	Nudos críticos detectados.....	59
<b>CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO</b>		
4.1	TÍTULO.....	60
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	60
4.2.1	Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas.....	60
4.2.2	Importancia del Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas.....	60
4.2.3	Objetivos del Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo.....	61
4.2.4	Elementos del Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo.....	61
4.2.5	Ventajas de un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo.....	62
4.2.6	Pasos para realizar un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo.....	63
4.2.7	Estrategias para el Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo.....	64
4.2.8	Flujograma del Archivo Actual en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	66
4.2.9	Diagrama del Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	67
4.2.10	Tabla de Excel del Ingreso de Documentos en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	68
	CONCLUSIONES.....	69
	RECOMENDACIONES.....	70
	BIBLIOGRAFÍA.....	71



ANEXOS.....	72
-------------	----

### ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1:	Flujograma del Archivo Actual en el Departamento de Obras Públicas.....	66
FIGURA 2:	Diagrama del Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas.....	67

### ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1:	Identificación de los elementos.....	34
CUADRO 2:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 1.....	38
CUADRO 3:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 2.....	39
CUADRO 4:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 3.....	40
CUADRO 5:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 4.....	41
CUADRO 6:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 5.....	42
CUADRO 7:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 6.....	43
CUADRO 8:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 7.....	44
CUADRO 9:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 8.....	45
CUADRO 10:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 9.....	46
CUADRO 11:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 10.....	47
CUADRO 12:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 11.....	48
CUADRO 13:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 12.....	49

CUADRO 14:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 13.....	50
CUADRO 15:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 14.....	51
CUADRO 16:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 15.....	52
CUADRO 17:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 16.....	53
CUADRO 18:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 17.....	54
CUADRO 19:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 18.....	55
CUADRO 20:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 19.....	56
CUADRO 21:	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 20.....	57
CUADRO 22:	Resumen de las encuestas.....	58
CUADRO 23:	Tabla de Excel del Ingreso de Documentos en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	68

### **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 1:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 1.....	38
GRÁFICO 2:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 2.....	39
GRÁFICO 3:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 3.....	40
GRÁFICO 4:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 4.....	41
GRÁFICO 5:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 5.....	42

GRÁFICO 6:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 6.....	43
GRÁFICO 7:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 7.....	43
GRÁFICO 8:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 8.....	45
GRÁFICO 9:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 9.....	46
GRÁFICO 10:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 10.....	47
GRÁFICO 11:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 11.....	48
GRÁFICO 12:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 12.....	49
GRÁFICO 13:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 13.....	50
GRÁFICO 14:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 14.....	51
GRÁFICO 15:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 15.....	52
GRÁFICO 16:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 16.....	53
GRÁFICO 17:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 17.....	54
GRÁFICO 18:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios internos de la pregunta N° 18.....	55
GRÁFICO 19:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 19.....	56
GRÁFICO 20:	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios externos de la pregunta N° 20.....	57

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1:	Encuesta dirigida a los usuarios externos en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	70
ANEXO 2:	Encuesta dirigida a los usuarios internos en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	74
ANEXO 3:	Resumen Fotográfico.....	76

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo investigativo se realizó por la necesidad de contar con un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, período 2014-2015, lo que permitirá brindar un servicio de calidad a los usuarios externos e internos.

Es importante porque está relacionado con las competencias que tiene la Institución, para alcanzar los objetivos y la confiabilidad de la información para el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

Con el Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, se cumplirá con la misión y visión de la empresa, donde los resultados, es responsabilidad de los funcionarios que laboran en tan importante Departamento; ya que, con los instrumentos técnicos que se deben seguir darán un resultado efectivo al momento de archivar la documentación que ingresa y; por lo tanto, el usuario externo e interno tendrá una atención ágil y oportuna.

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The current research work was developed considering the need to have a Plan of Improvement of the Filing System in the Public Works Department of the Provincial Autonomous Decentralized Government of Pastaza, period 2014-2015, which will allow to provide a quality service to internal and external costumers.

It is important since it is related with the institutional competences aimed to reach the objectives and reliability of information for the accomplishment of applicable laws and regulations.

Through the Plan of Improvement of the Filing System in the Public Works Department of the Provincial Autonomous Decentralized Government of Pastaza, it will be possible to accomplish the mission and vision of the enterprise, where the results are responsibility of the authorities of this department; since by means of the use of the technical instruments, they will have a more effective result when filing the information and for instance, the internal and external costumers will have a quick and opportune attention.

## INTRODUCCIÓN

En toda Institución pública, la acumulación de documentos y/o archivos es uno de los problemas más comunes, por la falta de conocimiento en el manejo de los sistemas de archivo, esto ocasiona la pérdida de documentos y tiempo.

En la actualidad no debería ser un problema la organización de los archivos, ya que tenemos muchas herramientas que permiten aplicar sistemas de archivo los mismos que facilitan la ubicación inmediata de la documentación, optimizando el tiempo y los recursos.

En el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, uno de los problemas es la falta de organización de los archivos, lo cual conlleva a brindar un servicio deficiente a los usuarios; es por ello, que es necesario contar con personal capacitado para el manejo adecuado del archivo; por lo que, es indispensable contar con un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el citado Departamento.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La presente investigación es original debido a que una vez verificado los archivos del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza; se pudo evidenciar que no existe un trabajo similar al que se pretende ejecutar, no cuenta con estrategias adecuadas para mejorar el sistema en el manejo del archivo, en cada uno de sus departamentos o áreas, puesto que su mecanismo permitirá optimizar la calidad del servicio al usuario, además ubicar con mayor facilidad los documentos requeridos.

Es muy pertinente que dentro de la Institución específicamente en el Departamento de Obras Públicas los procesos para la clasificación, Ordenación, Descripción, Valoración, Disposición, Conservación, y Divulgación de los documentos se realicen de manera inmediata y no exista demora, pero esto no ocurre debido a la ausencia de un Plan de Mejoramiento que permita perfeccionar la eficiencia del sistema en el manejo de archivos, problema que es causado debido al desconocimiento de los lineamientos que se deben seguir para diseñar e implementar un Plan dando lugar a ineficientes procesos en el sistema.

Por consiguiente la mayoría de entidades públicas tienen desconocimiento en el diseño e implementación de Planes de Mejoramiento, que sirvan como herramientas idóneas para atenuar el inadecuado servicio que se oferta, optimizando recursos, tiempos empleados en la detección de los documentos en el manejo de archivos existentes en cada Departamento o Área.

Este Departamento no cuenta con un Sistema de Archivo adecuado, el cual dificulta la búsqueda inmediata de la documentación que ingresa, esta desorganización del archivo es causante de un mal desempeño en la gestión de los procesos, causando malestar al usuario interno y externo, que son ellos quienes llevan una mala imagen del Departamento.



Para ello es necesario realizar un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo el cual permitirá satisfacer a los usuarios y alcanzar los objetivos planteados en el Departamento.

Esto permitirá que el archivo de oficina que está formado por los documentos producidos o recibido por una unidad administrativa en el desarrollo de las funciones y actividades que tiene encomendadas, en que se pueda detectar en que etapa de vida se encuentra los documentos y que tiempo deberán permanecer mientras dura la formación de los expedientes e incluso al terminar esta se podrá verificar si las necesidades de consulta por la propia unidad son continuas.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo incide el Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, periodo 2014-2015?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

La presente investigación se realizará en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, período 2014 – 2015. Con la finalidad de detectar las falencias existentes debido a que no existe un Plan de Mejoramiento para llevar los Sistemas de Archivos de la Institución.

#### **- Delimitación del Objeto de Investigación:**

**Campo:** Desarrollo Administrativo – Empresarial

**Área:** Secretaria

**Aspecto:** Plan de Mejoramiento – Eficiencia del Sistema de Archivo

- **Delimitación Espacial**

La investigación se realizará en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

**Provincia:** Pastaza

**Cantón:** Pastaza

**Parroquia:** Puyo

- **Delimitación Temporal**

La investigación será ejecutada durante el período 2014 – 2015.

Unidades de Observación:

- Director
- Secretarias
- Usuarios Internos
- Usuarios Externos

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación tiene como finalidad realizar el Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo, se podrá tener acceso con mayor facilidad a la información que se encuentra en el Departamento de Obras Públicas para realizar cualquier trámite dentro o fuera del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, con la mayor organización que exista se podrá encontrar con mayor facilidad la documentación remitida a ese Departamento.

El implementar un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza es de

gran interés por cuanto permitirá mejorar la calidad del servicio a los usuarios internos y externos, optimizando el tiempo y los recursos existentes en los trámites Institucionales tanto a nivel cantonal, provincial, regional y nacional, todo esto conlleva a demostrar la eficiente que se necesita en la entrega de información acerca de los documentos ingresados a este Departamento.

Es factible implementar un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, a través de ésta implementación se logrará unificar la información real del seguimiento de documentos que sean de interés del usuario y del personal que labora, brindando un servicio de calidad.

Esta Investigación tiene como beneficiarios directos a todos los miembros que conforman el Departamento de Obras Públicas; pues, esto permitirá que el servicio sea más eficiente, efectivo y eficaz; además, sus beneficiarios indirectos son quienes llevaran una buena imagen del Departamento. Evidentemente los archivos constituyen una fuente continua de información, conocimiento y cultura, ya que éstos deben estar al servicio administrativo y la sociedad en general.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, período 2014-2015, que permita eficiencia en la documentación pertinente, ahorrando tiempo y recursos al usuario interno y externo.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar las causas de un sistema de Archivo ineficiente en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

- Identificar las estrategias adecuadas para mejorar el Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.
  
- Desarrollar un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

#### **2.1.2 Base Legal**

El Gobierno Provincial se rige principalmente mediante la Ley de Régimen Provincial aprobada por la Comisión Legislativa General y Administrativa el 24 de enero de 1969, publicada en el Registro Oficial No.112 del 10 de noviembre del mismo año, así como también por la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Sistema Nacional de Contratación Pública, Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público demás disposiciones que rigen la Administración de la Corporación.

#### **2.1.3 Historia**

(LEDESMA ZAMORA, Oscar; 2004); manifiesta que: “En 1920 se faculta legalmente al Ejecutivo a dividir la Región Oriental en dos provincias. El Ministro del Interior, José Julio Andrade, divide políticamente al Oriente en dos provincias: Napo-Pastaza y Santiago-Zamora. A la Provincia de Napo-Pastaza, se le asigna las Jefaturas Políticas de Sucumbíos, Napo y Pastaza. En lugar de cantones se habla, en esta ocasión, de Jefaturas Políticas.

La de Pastaza comprendía las parroquias Mera, Puyo que sería la Cabecera de la Jefatura, Canelos, Andoas, Sarayaku, Río Tigre, Río Corrientes y Huasaga. Este Decreto se publicó en el Registro Oficial No. 96 del 5 de enero de 1921.

Una nueva Ley de División Territorial, expedida el 14 de Agosto de 1925, además de varios límites provinciales, determina las jurisdicciones cantonales. Mantiene las mismas parroquias de la Ley anterior, pero pone a Canelos como cabecera cantonal. Al

cantón Pastaza corresponde el territorio comprendido entre el divortium aqua-rum de la Cordillera Oriental de los Andes; el Curaray hasta la desembocadura en el Amazonas, aguas arriba hasta la desembocadura con el Pastaza; de este lugar aguas arriba hasta la desembocadura en el río Topo.

El 10 de noviembre de 1953, una nueva reforma a la Ley Especial de Oriente, determina la división de la Región en tres provincias, se mantiene la de Napo-Pastaza y se crean las de Morona Santiago y Zamora Chinchipe. Ese Decreto Legislativo fue publicado en el R.O. No 360, del 10 de noviembre de 1953, durante la Presidencia del Dr. José María Velasco Ibarra.

Posteriormente, una nueva reforma a la Ley Especial de Oriente, aprobada el 22 de octubre de 1959 y publicada el 10 de Noviembre del mismo año, en el R.O. No. 963, crea las provincias de Napo con su Capital Tena y la de Pastaza con su Capital Puyo. En la Presidencia del Dr. Camilo Ponce Enríquez”.

#### **2.1.4 Misión**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza impulsará el desarrollo social, ambiental, agropecuario, productivo, de cuencas y micro cuencas, y de vialidad de la provincia, con especial atención al sector rural, y coordinará con las entidades del gobierno central, las regiones, municipalidades y parroquias rurales, para la realización armónica de los objetivos y metas. Su acción se sujetará a las políticas, estrategias y objetivos del plan de desarrollo participativo de la Provincia de Pastaza y al plan nacional de desarrollo.

#### **2.1.5 Visión**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza será una Institución líder en la prestación de servicios públicos a la comunidad rural de la provincia, que goce de prestigio, confianza y credibilidad por la calidad de sus obras y servicios y por la seguridad laboral que brinda a sus servidores. Se caracterizará por ser una Institución en desarrollo y mejoramiento continuo; por su flexibilidad para adaptarse a los cambios del entorno; por el incremento de su productividad; por el trabajo en equipo con la

participación de la comunidad; por la comunicación efectiva en todos los niveles de la organización y, por su preocupación permanente por lograr la satisfacción de las necesidades de la comunidad rural, sustentado bajo la premisa del deber-derecho que tienen los ciudadanos.

### **2.1.6 Objetivos Generales**

De conformidad a lo estipulado en la Constitución de la República de Ecuador, vigente el Consejo Provincial debe cumplir los siguientes objetivos:

Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales.

Planificar, coordinar y controlar las acciones que en el ámbito provincial le corresponden al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Gestionar y concretar fuentes de financiamiento externas e internas, que permitan la aplicación de las políticas, estrategias, programas y proyectos para el desarrollo social y económico de la provincia.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Plan de Mejoramiento**

#### **2.2.1.1 Conceptos**

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 similares; por lo que, se pondrá a consideración los presentes conceptos.

(CHILE, Santiago; 2005); manifiesta que: “El plan consiste en la descripción de una secuencia de pasos orientada a superar, en lo posible, en las debilidades encontradas en el proceso de autoevaluaciones del programa” (Instituto Latino Americano y del Caribe de Planificación Económica y Social.

El plan de mejora “no es un fin o una solución, sencillamente es un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbre dentro del Departamento y al estar conscientes de ellos, trabajar en soluciones que generen mejores resultados.

Hemos revisado dos conceptos; razón que podemos recalcar que Plan de Mejoramiento es el conjunto de elementos de control, que consolida las acciones necesarias para corregir desviaciones encontradas en el Sistema de Control, que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control.

El desarrollar un plan de mejora consiente definir mecanismos a la institución alcanzar aquellas metas que se ha propuesto y que le permitirán ocupar un lugar importante y reconocido dentro de su entorno. Sin embargo, los profesionales del campo archivístico deben tener una visión clara en el sentido en que los archivos se deben organizar pensando no sólo en el presente sino también en el futuro.

Esto quiere decir, que se debe desarrollar una serie de técnicas y teorías adecuadas para cubrir las necesidades futuras de sus usuarios, sabiendo que se encuentra amparado en la ley código Art. 1 y 3 de la LOTAIP., “y será aplicado en todas las unidades administrativas de servicios archivísticos existentes en cada una de dichas dependencias.” Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos.

Este es, sencillamente un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbre dentro del Departamento y al estar conscientes de ellos trabajar en soluciones que generen mejores resultados.

Se indica que con el Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo que se pretende implementar en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza; el único fin es brindar una agilidad y eficacia al seguimiento de la documentación que ingresa, logrando así brindar un servicio a toda la colectividad que utiliza a más del mismo personal que labora dentro de la Institución, es promover que los procesos internos de las entidades se desarrollen en forma eficiente y



transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento”.

(SULLIVAN, L.P; 1994); define: “El Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes”.

(DEMING, Eduardo; 1996); Manifiesta que: “La Administración de la Calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

Así mismo estos autores nos indican que es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las Organización necesitan hacer si quieren ser competitiva a lo largo del tiempo.

El objetivo de este plan es orientar las acciones requeridas para superar las debilidades determinadas y sus causas, es decir el plan de Mejoramiento es una guía para actuar según se lo requiere, con el fin de modificar el estado actual del sistema para un futuro de calidad.

### **2.2.1.2 El Proceso de Mejoramiento**

La búsqueda de la excelencia del proceso que consisten aceptar un nuevo reto cada día este proceso debe ser a diario, la mejora puede llevarse a cabo como resultado de la estructura de una actividad proactiva por parte de alguien que lleva a cabo un proceso. Es muy recomendable que el proceso de mejora sea visto como una actividad sostenible en el tiempo, dicho proceso debe ser progresivo y continuo, debe incorporar todas las actividades que se realice en el departamento y a todos los niveles.

No olvidemos que el proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero, tiempo, recursos humanos etc. tanto para la institución como para los usuarios y lo que nos interesan son los papeles sueltos.

Este proceso de mejoramiento debe contener; objetivos; que consisten en analizar y priorizar los factores críticos, para que los esfuerzos de las personas involucradas en la elaboración y ejecución del plan de mejoramiento sean fructíferos y lleven a los resultados esperados, es fundamental que todos sepan a dónde se quiere llegar y compartan estos propósitos; a su vez se debemos formular objetivos claros y concisos.

Otro que debemos tener muy claro es la meta; ya que es el **fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos**, la definición de actividades y sus responsables también es importante porque deberá ser analizado, verificado las actividades de cada responsable o persona que ejecuta con lo que se procederá a la elaboración de un cronograma con la finalidad de analizar si el tiempo determinado es el correcto y por último está la socialización de dicho plan que debe ser tomada muy en cuenta con la finalidad que se cumpla con lo planteado y los usuarios estar al día con su documentación.

Como resultado del análisis el plan de mejoramiento señalamos que es el proceso archivístico que busca promover la utilización de documentos custodiados, el cual así mismo permitirá el acercamiento entre el archivo y el usuario, es decir se constituye en un mecanismo que permite lograr un mayor acercamiento e interacción entre archivos y usuarios.

Este es el elemento clave de un plan de mejora: que hace para alcanzar los objetivos, cierta mentalidad activista y la falta de tiempo que dedicar a la necesaria reflexión que toda actuación rigurosa requiere han llevado en algunos casos a pensar que lo importante es hacer antes de actuar, debe haber cierta seguridad de que las actuaciones redunden claramente en una mejora.

### **2.2.1.3 Ventajas y Desventajas del Plan de Mejoramiento**

#### **Ventajas**

- Consiste en mejorar en un corto plazo y resultados visibles.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Permite eliminar procesos repetitivos.

- Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
- Se centraliza el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad

### **Desventajas**

- Cuando el Plan de mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la institución.
- Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.
- El tiempo con el que dispone los administradores para verificar que todos los planes se estén ejecutando de la forma más adecuada para el desarrollo y el crecimiento de la Institución en un tiempo determinado.

#### **2.2.1.4 Actividades Básicas del Plan de Mejoramiento**

Según el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos se debería poner en práctica lo siguiente:

- Dirigir las actividades de correspondencia y archivo a nivel institucional, que permitan la Planificación, organización, control, supervisión y coordinación con las demás unidades administrativas de la Institución.
- Asignar funciones al personal que integra el Área de Archivo Central.
- Supervisar el cumplimiento del sistema de administración documental y archivos.

- Elaborar La Tabla de Plazos de Conservación Documental (TPCD) en coordinación con los archivos de las unidades administrativas
- Recibir, calificar, registrar y distribuir la correspondencia que ingresa a la Institución.
- Mantener actualizados los registros de control de las comunicaciones y los archivos.
- Informar sobre el estado del trámite de los documentos.
- Despachar con oportunidad la correspondencia elaborada en las diferentes unidades administrativas y control de los medios de entrega.
- Participar técnicamente en las Evaluaciones de Documentos.
- Programar y ejecutar la conservación documental
- Atender pedidos de referencia del usuario y personal de la Institución y llevar registro de los préstamos de documentos.
- Establecer la participación obligatoria en programas de adiestramiento archivístico a todo el personal que tenga bajo su responsabilidad el manejo de documentos y archivos.
- Otras que le fueran encomendadas por su inmediato superior y que tengan relación con la Administración Documental

De acuerdo a un estudio en los procesos de mejoramiento puestos en práctica en diversas organizaciones existen varias, pero si deseamos un programa de mejora con sus actividades que nos den resultados hablaremos de:

- **Proceso de Integración Profesional**

Este proceso hablaremos que incluye la colaboración de los empleados y estos se adaptan fácilmente a los cambios de la organización, moverse ágilmente en ella rotación de puestos y salir de la Institución. Esta integración tiene como objetivo obtener y articular elementos necesarios para realizar una actividad, en este caso se refiere al Plan de Mejoramiento.

- **Trabajo en Equipo**

Es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común.

- **Orden y Método**

Debemos ordenar las ideas de este plan que pretende diseñar un plan de Mejoramiento de Archivos de la Institución Pública donde se pretende diseñar una propuesta metodológica el cual permitirá promover el portafolio de productos y servicios ofertados por los archivos de la Institución, fundamentado en los objetivos de analizar el comportamiento actual de perfiles de usuarios internos y externos, estrategias para consultas de su acervo documental, realizar un diagnóstico que permita identificar los productos y servicios ofertados.

Los archivos pueden ser considerados centros de información que deben estar al servicio no solo del departamento mismo, sino de la sociedad en general por tanto, es necesario que tengan una mayor proyección interna y externa, es decir, deben tener un posicionamiento institucional frente a la planta de personas de la Institución.

### **2.2.1.5 Importancia de constatar la Eficacia en el Plan de Mejoramiento**

Importancia de Constatar la Eficacia del Plan de Mejoramiento consiste; que se puede contribuir a optimar las debilidades y afianzar las fortalezas, ser más productivo y competitivo en la organización, se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, por eso para ser eficaz debes de priorizar las tareas y realizar en orden de superioridad aquellas que contribuyen a alcanzar sus objetivos y metas previstas, por lo que debes de asegurarte que lo que hagas valga la pena y conduzca a un fin.

La eficacia forman elementos básicos para cumplir con los objetivos propuestos en las organizaciones y su adecuada dosificación es condición fundamental para un liderazgo exitoso, de las muchas definiciones que circulan, podemos señalar que la eficacia mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto,

presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados con la visión que se ha definido.

Hoy se consideran de formar primordial para evaluar la eficacia es que se cumplan sus propios objetivos, otros señalan que lo relacionan con los síntomas de salud organizacional, también con la capacidad de extraer recursos de su entorno que garanticen su supervivencia y por ultimo señalan que es la capacidad de satisfacer los requerimientos estratégicos de los grupos de interés clave.

Estos diferentes enfoques pueden resultar más o menos apropiados según las características de la organización que se evalúe así, la capacidad de cumplir con sus propios objetivos puede ser una perspectiva apropiada para una organización que tiene objetivos bien definidos.

En cambio, si tiene unos objetivos algo ambiguos, puede que sea mejor utilizar cualquiera de los otros enfoques. Pero cada vez más, se imponen entre los teóricos sistemas de evaluación con una perspectiva más amplia, que tratan de integrar aspectos de estos diversos enfoques.

La eficiencia cuenta con dos dimensiones de la gestión y la eficiencia de programa, la eficiencia de gestión nos habla de cómo la descripción de la organización se refiere al servicio o intervención social y la de programa es donde se puede obtener buenos resultados en la ejecución de sus programas con una gestión pobre y al contrario, puede tener una magnífica gestión y escasos resultados a su vez un modelo de eficacia organizacional debe permitir variaciones organizativas y de programa dentro de una estructura sistémica.

El Plan de Mejoramiento busca en aceptar un nuevo reto cada día, dicho proceso debe ser progresivo y continuo.

Debe reunir todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles y analizando la eficacia con Plan de Mejoramiento, la importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización, logrando ser más productivos y competitivos

en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

Es por esa razón que se debe tener en cuenta un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo; ya que hay normas básicas de organización para los responsables de las distintas unidades y el personal de las mismas dispongan de un instrumento que les permita conocer de forma sintética los principios generales que rigen en la organización de archivos y que les sirva de apoyo en las gestión diaria.

### **2.2.1.6 Necesidades del Plan de Mejoramiento**

Los funcionario de las Instituciones son los principales responsables de un avanzado éxito en la organización o por el contrario del fracaso de la misma, es por ello que los empleados públicos dirigen toda responsabilidad y confianza al Director, teniendo en cuenta su capacidad y un buen desempeño como administrador, capaz de resolver cualquier tipo de inconveniente que se pueda presentar y lograr satisfactoriamente el éxito del Departamento.

Hoy en día, para muchas organizaciones la palabra calidad representa un factor muy importante para el logro de los objetivos trazados es necesario llevar a cabo un análisis global y detallado de la organización, para tomar la decisión de implantar un estudio de necesidades.

Resulta importante mencionar, que para el éxito del proceso de mejoramiento va a depender directamente del alto grado de respaldo aportado por el equipo que conforma la dirección de la empresa, el Jefe Administrativo está en el deber de solicitar las opiniones de cada uno de sus miembros del consejo de administración y de los jefes de departamento que conforman la organización.

Los empleados públicos deben comprender que el Director Administrativo tiene pensado llevar a cabo la implantación de un proceso que beneficie a toda la institución y además, pueda proporcionar a los empleados con mejores elementos para el buen

desempeño de sus trabajos se debe estar claro que cualquiera sea el caso la calidad es responsabilidad de la directiva.

Antes de la decisión final de implantar un proceso de mejoramiento, es necesario calcular un estimado de los ahorros potenciales se inician realizando un examen detallado de las cifras correspondientes a costos de mala calidad además de los ahorros en costos el proceso de mejoramiento implica un incremento en la productividad, reducción de ausentismo y mejoramiento de la moral es importante destacar que una producción de mejor calidad va a reflejar la captura de una mayor proporción del mercado.

Para los administradores el rol del servidor público es brindar un mejor servicio a la ciudadanía, se emprendieron acciones de coordinación, aprobación y supervisión del direccionamiento en relación al seguimiento y control de la gestión organizacional, así como del modelo de reforma, optimizando la utilización de recursos mediante el uso racional de los sistemas administrativos que permitan promover la eficiencia orientadas en la mejora continuando con el clima y la cultura organizacional de las instituciones de la Administración Pública Central.

El presidente o Director debe medir personalmente el grado de avance y premiar a todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyan notablemente realizar observaciones a quienes no contribuyan con el éxito del proceso, una manera muy eficaz de determinar si el equipo en general de administradores considera la necesidad de mejorar, consiste en llevar a cabo un sondeo de opiniones entre ellos, la elaboración del sondeo va a ayudar a detectar cómo el grupo gerencial lo considera a la empresa y cuánto piensan que debe mejorar”.

## **2.2.2 Sistema de Archivos**

### **2.2.2.1 Conceptos**

(SÁNCHEZ, Pedro; 1999); indica que: “Un sistema es un conjunto de elementos relacionados entre sí, de forma tal que un cambio en un elemento afecta al conjunto de



todos ellos y un archivo es el conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona en el ejercicio de sus funciones.

Por lo expuesto, se puede entender que un sistema de archivos es un conjunto de normas cuya aplicación permite el adecuado ordenamiento y conservación de documentos, a fin de poder localizarlos con rapidez.

En la Ley de Normas Básicas de Archivos señala que; El archivo de oficina está formado por los documentos producidos o recibidos por una Unidad Administrativa en el desarrollo de las funciones y actividades que tiene encomendadas. Corresponde a la primera etapa de la vida de los documentos y en ella deben permanecer mientras dura la formación de los expediente e incluso al terminar ésta si las necesidades de consulta por la propia unidad son continuas.

(NAVARRO, Ana; 2010); Manifiesta que: “La organización de un archivo responde a una doble necesidad: por un lado, proporcionar una estructura lógica al fondo documental de modo que refleje las actividades que desarrolla la asesoría y, por otro lado, facilitar la localización de los documentos; mismo que, son el resultado de los procesos administrativos que la asesoría lleva a cabo en el desempeño de sus funciones y por eso la organización del archivo es producto de los procesos mediante los cuales se crean los diversos tipos de documentos.

Además, debe hacerse posible la rápida localización de los documentos; cada expediente o documento debe tener asignada una ubicación y no otra de forma que su búsqueda sea ágil y siempre encuentre la respuesta justa”.

(SANCHEZ, Fernando; 2009); dice que: “Comunicación y Archivo de la Información, Editex, manifiesta que: “Es muy útil que toda persona que maneje “papeles” desarrolle “hábitos de archivo”.

A continuación se observa algunas buenas costumbres que se pueden adoptar, evitar la acumulación de montañas de papeles en la mesa:

- Clasificando y archivando los documentos cuando no necesitemos manejarlos de forma continua.
- Seleccionando y conservando sólo lo necesario.
- Evitando las copias innecesarias.
- Eliminar los documentos que ya no sirvan.
- Marcar el lugar de un documento que se haya extraído de un archivo.
- Utilizar códigos visuales para localizaciones rápidas; por ejemplo: carpetas de diferente color para cada asunto o grupo de documentos; etiquetas con anotaciones bien visibles incluso de colores diferentes, en los lomos de las carpetas o expedientes, etc.
- Si un grupo de documentos ha de ir unido, no deben utilizarse elementos que puedan caerse o desprenderse por ejemplo, clips, es mejor unirlos mediante grapas.
- No dejar documentos sueltos. Todos deben formar parte de un asunto, expediente o carpeta. Los papeles sueltos se pierden con facilidad.
- Antes de abrir un nuevo expediente o carpeta, asegurarse de que no existe con anterioridad, no vayamos a multiplicar las carpetas.
- No se pueden almacenar los papeles indefinidamente. Hay que eliminar aquellos que han dejado de tener utilidad. Las normas sobre expurgo eliminación son claras, para evitar errores que pueden ser irreversibles.

Archivar no es almacenar, el archivo es un lugar en el que la documentación está organizada.

La responsabilidad en las entidades oficiales será responsable de la gestión de documentos y de la administración de sus archivos y ejercerán el control de la documentación durante todo su ciclo vital.

En las empresas públicas deberá garantizar los espacios y las instalaciones necesarias para el correcto funcionamiento de sus archivos. En el artículo 8 de la norma Técnica de Gestión Documental y Archivo señala que se establecerá y difundirá el compromiso de organizar, gestionar conservar y resguardar los documentos de archivo que se generen o reciban aplicando la metodología de gestión documental y archivo que asegure su autenticidad.

Por ello vemos que el sistema de archivos está bien conformado y que es un factor importante con la finalidad de conocer como está respaldado con la ley

#### **2.2.2.2 Características de un sistema de archivo**

Un sistema de archivos facilita a los usuarios el acceso a los archivos, los usuarios sólo tendrán que ir a una ubicación para tener acceso a los archivos, incluso si éstos se encuentran dispersos físicamente por varios archivadores, por ello los puntos característicos más relevantes de un Sistema de Archivo son la Intangibilidad, que con frecuencia no es posible de gustar, sentir ver, oír u oler, los archivos de la gran mayoría son intangibles como el caso del servicio de consulta.

La autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad estas son las características de un sistema de archivo:

- Autenticidad

Existen documentos públicos y privados, los cuales se hacen referencia tanto a la posibilidad de acceder a ellos como a su validez como prueba.

El documento público se presume auténtico, mientras no se compruebe lo contrario mediante tacha de falsedad, este puede ser consultado por cualquier persona, a excepción de aquellos documentos que por expresa disposición legal son reservados.

El documento privado por su propia naturaleza no puede estar disponible al público, sino en los casos en que la autoridad así lo decida hay que tomar en cuenta que el documento privado es auténtico en los siguientes casos:

1. Si ha sido reconocido ante el juez o notario.
2. Si fue inscrito en un registro público a petición de quien lo firmó.

La autenticidad de los documentos públicos y privados es un aspecto de suprema importancia, puesto que el mérito probatorio de cualquier documento está en función de su autenticidad, algo muy necesario en procesos laborales o tributarios, situaciones muy comunes en cualquier empresa.

Aquí vemos que el documento privado por su propia naturaleza no es auténtico contrario al documento público, y para que el documento privado sea considerado auténtico y por consiguiente goce de algún valor probatorio, debe ser auténtico y para ello deberá observar los aspectos contemplados por el artículo 252 del código de procedimiento civil.

- Fiabilidad

Se trata de garantizar la autenticidad de *documentos* que se requiere de la acción deliberada, es la probabilidad de buen funcionamiento de algo su contenido representa exactamente lo que se quiso decir en él, existe una forma completa y precisa de lo que da testimonio y se puede recurrir a él para demostrarlo.

Estos documentos de archivo deben ser creados en el momento o poco después en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones

- **Integridad**

Hace referencia al carácter completo e intacto del documento es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas las políticas y los procedimientos de gestión de documentos deben decir qué posibles anotaciones o adiciones se pueden realizar sobre el mismo después de su creación y en qué circunstancias se pueden realizar no se debe dejar de pasar cualquier modificación que se realiza esta se debe dejar constancia para hacerle su respectivo seguimiento.

- **Disponibilidad**

Aquí el contexto de los documentos debe ser suficientemente claro y contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron, estos deben estar en una forma que se puedan localizar, recuperar presentar, interpretar y leer.

Los Servicios de las Instituciones Públicas son básicas porque cumple parcialmente con necesidades informativas de sus usuarios de lo que se genera como problema que no se conoce a fondo quienes son los usuarios, así mismo se desconoce los servicios ofrecidos no son suficiente para suplir sus necesidades básicas de información en este sentido la investigación plantea la forma de cómo se debe crear y desarrollar manuales de usuarios como herramientas para la creación y optimización de nuevos productos y servicios.

### **2.2.2.3 Ventajas de un Sistema de Archivo**

Entre las ventajas más relevantes se encuentran:

- Mayor accesibilidad a los documentos.
- Optimización del tiempo y recurso.
- Atención de calidad al usuario.
- Evita la formación de cuellos de botella
- Proporciona con mayor facilidad los documentos solicitados por el usuario o cliente.
- Permite que el cliente emita un juicio de valor positivo ante el servicio ofertado

- Orden y control
- Economiza duplicados
- Economiza espacio y equipo
- Asequible para todos

#### **2.2.2.4 Clasificación de archivos**

(NARANJO, Beatriz; 2012); manifiesta que: “Un archivo es un rastro documental que un hombre o organización han hecho en el pasado; sin ellos se perderá la memoria, los acontecimientos que marcaron el nacimiento o el desarrollo de un pueblo o de una organización, y se clasifican en:

##### **- Sistema Alfabético**

Es el más usado y permite un sin número de subdivisiones, además puede ser entendido fácilmente y llevado a cabo sin dificultad. Se toma como referencia para la clasificación el nombre que origina la división (empresa, persona, institución) y se organizan se acuerdo al orden alfabético. Este sistema tiene la caracterización que puede ser utilizado en forma independiente, o bien, puede servir de complemento para otros sistemas de archivo.

Permite que la documentación o información sea ubicada utilizando el alfabeto, para su implementación es necesario:

- Conocer adecuadamente el alfabeto.
- Considerar que para el archivo no existen letras dobles.
- Conocer y aplicar las reglas de clasificación
- Al archivar un documento relacionado con una persona se toma en cuenta lo siguiente: primero se anota el apellido paterno, luego el materno y por último el nombre, antecedido de una coma.

- Si existen dos o más personas con el mismo apellido paterno, se archivan en la letra que corresponde al paterno, pero se alfabetiza por el materno.
- Cuando dos o más personas tiene el mismo apellido (paterno y materno), se archiva en la letra que corresponde al apellido paterno, pero se alfabetiza de acuerdo con el nombre.
- Si las personas tienen un título o grado, se escribe la abreviatura de éste después del nombre y entre paréntesis.
- Los nombres de empresas o instituciones que no contengan apellidos dentro de su denominación, se archivan como aparecen escritos, si tiene un artículo al principio se debe escribir después del nombre y entre paréntesis. Entre otras.

Entre los sistemas más utilizados están los siguientes:

- Sistema alfabético simple
- Sistema alfabético subdividido
- Sistema alfabético geográfico
- Sistema alfabético orgánico
- Sistema alfabético alfanumérico
- Sistema numérico decimal
- Sistema numérico cronológico simple
- Sistema de referencia
- **Sistema Geográfico**

Para que la información o documentación sea almacenada según dicho sistema se debe seguir las siguientes reglas:

- Si al archivar los documentos, la división geográfica se realiza a partir del país y con auxilio de la sucesión alfanumérica, la disposición de las guías es: Guía alfabética, guía del país con mayúsculas compactas, sub guía del estado con mayúsculas compactas, expediente que incluye el nombre de la ciudad, la abreviatura del estado, antecedida de una coma y la denominación de la persona u organización.
  
- Las cédulas de catalogación o referencias mecanográficas son un auxiliar importante para que la secretaria localice los expedientes. Cuando un expediente está archivado de acuerdo con el lugar geográfico y sólo se conoce de la persona o de la organización, éste se puede localizar con ayuda de la cédula de catalogación.
  - Cuando se archiva de acuerdo con el nombre del estado y con ayuda del orden alfabético, la sucesión de las guías es la siguiente: guía alfabética, guía para el estado con mayúsculas compactas, expediente que se rotula con el nombre de la ciudad, la abreviatura del estado, antecedida de una coma, y por último el nombre de la persona o empresa.
  
  - Si los documentos se archivan de acuerdo con la importancia de una empresa en una zona geográfica, ya sea por ventas, población u otras causas, la disposición de las guías es la siguiente: guía para el estado con mayúsculas compactas, expediente con el nombre del estado y el nombre de la persona u organización.

- **Sistema Cronológico**

Por medio de este sistema se ordenan los documentos y carpetas de acuerdo con la sucesión lógica de las fechas, tomando como punto de partida la fecha de entrada, la fecha de fabricación, la fecha de adquisición o de vencimiento del documento que pretende archivar.

En este sistema el documento más reciente quedará siempre ubicado adelante y el más antiguo irá en el último lugar.



## - **Sistema por Asuntos o Temático**

Para archivar los documentos en forma lógica, se debe considerar la secuencia alfabética o la sucesión numérica. Por lo tanto, hay dos métodos para archivar:

- Alfabético temático: No representa dificultad para archivar y se emplean las respectivas guías alfabéticas.
- Numérico temático: Este método es práctico porque se auxilia de guías numéricas consecutivas. Algunas veces, un expediente se solicita por el asunto y no por su número, por lo tanto es necesario elaborar las respectivas cédulas de catalogación numéricas.

También se puede hacer por:

- Personas: es el caso del departamento de personas de la institución donde se agrupan todos los documentos que tengan que ver con cada una de las personas.
- Productos: en las empresas comerciales deben agrupar en una misma carpeta, todo lo relacionado con un producto determinado.
- Materiales: en un departamento industrial, debe quedar en una misma carpeta todo lo relacionado con todos y cada uno de los materiales que se puedan utilizar.
- Servicios: la división administrativa archivara cartas o documentos que hagan referencia a cada uno de los conceptos, objeto de la prestación del servicio (agua, luz, teléfono, seguro social, transporte, entre otros).

## - **Sistema numérico**

La denominación de este sistema es porque se destina, en orden progresivo, un número para cada expediente. Este número puede ser asignado por la secretaria o estar marcado en el documento, como el número de folio de una factura, pedido, etc. Al archivar, se utilizan guías para separar los expedientes”.

### **2.2.2.5 Aspectos a considerar para elegir un sistema de archivo**

Al efectuarse la elección de un sistema de archivo se debe tener en cuenta: la conservación física, las condiciones ambientales y operacionales, la seguridad, perdurabilidad además de ello también se tomara en cuenta los siguientes puntos que describimos a continuación:

- 1) Que sistema se va usar; debe ser el más fácil se debe simplificar al máximo la colocación de los documentos, su búsqueda y del archivo.
  
- 2) Hay que tomar en cuenta el lugar donde se va ubicar la documentación para su orden y la información que tenga este archivo debe ser clara y precisa. Estos archivos institucionales se deben encontrar debidamente organizados con la finalidad de conocer ampliamente la documentación y las características que se pretenda promover teniendo los objetivos y las metas claras.
  
- 3) Es necesario conocer las características de los usuarios que va a utilizarlo ya que serán quienes los protegerán por un tiempo límite.
  
- 4) Se deberá analizar qué criterios tienen los usuarios que utilizan los servicios del archivo.

### **2.2.2.6 Clases de muebles para archivar**

Los muebles se fabrican con madera o metal. Los muebles fabricados de acero, son los que mayor ventaja prestan, por ejemplo contra el fuego. Los de madera son poco prácticos porque no ofrecen protección contra el fuego y su funcionamiento.

El archivo electrónico es el más sofisticado y es de reciente fabricación. Está equipado con dispositivos ópticos para localizar el material. Los documentos se guardan en una bóveda, frente a la cual se encuentran la mesa de trabajo, desde ella el archivero controla la ubicación de los documentos.

### **2.2.2.7 Clases de archivadores**

- Vertical
- Horizontal
- Lateral
- Giratorio
- Mecánico
- Electrónico

Siempre debe tomarse en cuenta, que los muebles para el archivo de los documentos tienen que ser adaptados de acuerdo a los documentos que van a ser guardados, ya sea que se trate de libros, papeles, fotografías, facturas, mapas, dibujos, discos, o cualquier otro tipo de material documental. Así tenemos, que los muebles de colocación vertical o de pie, son los más prácticos para archivar aquellos documentos que se encuentran encuadernados o en libros.

Los de disposición horizontal, son los más óptimos para mapas, planos, dibujos o documentos de gran formato o de gran tamaño.

Los muebles laterales resultan más prácticos para archivar la documentación corriente, como facturas, listas correspondencia en general.

Se debe escoger los muebles de acuerdo a las necesidades y uso.

### **2.2.2.8 Soportes de archivador**

Cuando se trata de elegir el tipo de archivo más adecuado o los archivadores idóneos, la premisa primordial es que éstos deben estar en función de los documentos y no al revés. El tipo que se escoja, deberá garantizar la óptima conservación de los documentos, en razón de lo cual su elección está condicionada, ante todo por el tipo y la forma de los documentos que contiene, y en segundo lugar, por el servicio que tendrá que prestar. Entre el material de papelería que se suele emplear para el archivo de documentos podemos citar:

- Caja de archivo definitivo en diferentes tamaños y colores
- Caja/contenedor para guardar las cajas de archivo
- Caja clasificadora para listados de ordenador de todos los formatos
- Cajetín vertical para revistas, catálogos, entre otros.
- Separadores y abecedarios son perforaciones
- Clasificador de acordeón A-Z.

### **2.2.2.9 Unidades de conservación**

El propósito de estas unidades de conservación, es que los documentos estén más protegidos del polvo, la luz o el roce, y mantengan así una óptima conservación, entre ellos podemos mencionar:

#### Carpetas anilladas

Son apropiados para archivar correspondencia, listados esquemas o tablas estadísticas, cuando estos no pueden ser perforados lateralmente. Existen muchos tipos y de diferentes medidas, incluso para el archivo de los diversos tamaños de papel de computadora.

#### Carpetas de blanda y con solapas

Son apropiadas para preparar el material que el Jefe debe llevarse a una reunión o a un viaje. Se utiliza para archivar informes no muy voluminosos.

#### Carpetas colgantes

Se suelen colocar para el archivo en armario o cajones con guías. Se utilizan para documentación de poco volumen y permiten la ordenación alfabética o por temas.

### Sobre y bolsas

Se emplean en menor medida pero son de utilidad para determinados documentos, como fotografías o clichés. Pueden ser de papel normal o grueso, sin visibilidad.

### Ficheros

Se usan para archivar la documentación que es necesario tener a mano, como las direcciones y los datos de proveedores, clientes, entre otros.

### Marbetes

Es la identificación de las gavetas. El rótulo en el marbete debe indicar la sección alfabética específica de los recursos guardados en cada gaveta, utilizando la letra del alfabeto con que comienza la unidad clave de los primeros expedientes que se encuentran archivados.

También se utiliza doble rótulo que incluye la letra con la que comienza y con la que termina el material archivado en la gaveta.

### Guías

Son indicadores elaborados de fibra de cartón prensado, tienen el propósito de:

- Separar la gaveta en secciones para facilitar el archivo y la colocación de los documentos.
- Dar forma y apoyo a las carpetas y evitar que se doblen: ofrecen mayor visibilidad.

### Pestañas de las guías, cortes y posiciones

Las guías son más grandes que las carpetas, en la parte posterior se encuentra una pestaña en la que se coloca el título que identificará la sección alfabética, numérica, por asunto o geográfica de los expedientes que se colocan en cada guía, el corte puede ser de un tercio, de un medio, de un cuarto o de pestaña corrida. A las pestañas

de las guías deben quedar escalonadas en la primera, segunda, tercera, cuarta o quinta posición, llenando de izquierda a derecha facilitando de esta manera la visibilidad en la gaveta.

### Rótulos de Guía

Los rótulos de guía son los títulos que identifican las guías detrás de las cuales se ubican los expedientes. La pestaña de la guía puede ser del material de la guía, de metal o de plástico con cobertura para colocar el rótulo correspondiente. El rótulo se prepara en un marbete a máquina o en la computadora.

## **2.3 HIPÓTESIS o IDEA A DEFENDER**

### **2.3.1 Idea a Defender**

El Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo Ayudará a Mejorar las Acciones en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, período 2014-2015.

## **2.4. VARIABLE**

### **2.4.1 Variable Independiente**

Plan de Mejoramiento

### **2.4.2 Variable Dependiente**

Eficiencia en el Archivo

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación será: En el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, período 2014-2015.

#### **3.1.1 Investigación Bibliográfica -Documental**

Esta investigación permite conocer diversos criterios que no proporcionarán diferentes autores relacionados a las variables existentes que son Plan de Mejoramiento y Sistema de Archivos, además nos remitiremos a los documentos que reposan en la secretaría del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, mediante la investigación se busca el mejoramiento de un sistema de archivo, que permitan desarrollar las actividades de una forma rápida y oportuna.

#### **3.1.2 Investigación de Campo**

Mediante la aplicación de la investigación en el situ o en el propio lugar se podrá obtener información valiosa de la realidad actual del sistema de archivo del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, y, así poder evidenciar la necesidad imperiosa de un Plan de Mejoramiento que aporte a un desempeño más rápido y eficaz en las actividades diarias del personal.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Exploratorio**

Se explorará las condiciones necesarias y suficientes para la realización de la investigación con las diferentes unidades de observación, en vista de que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza el Departamento de Obras Públicas realiza sus actividades de eficacia, efectividad y eficiencia.

### 3.2.2 Descriptivo

Se utilizará la estadística descriptiva para el análisis de los datos así como para describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretaciones, basadas en el Marco Teórico, a través de la medición precisa, que requiere de conocimientos suficientes, tiene interés de acción social, compara entre dos o más fenómenos, situaciones o estructuras, clasifica comportamientos según ciertos criterios.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Población

La población para la presente investigación se explica en el siguiente cuadro:

#### IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS

CUADRO N° 1

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Director	1	0,12%
Secretarias	2	0,24%
Auxiliar	1	0,12%
Técnicos	4	0,47%
Usuarios externos	600 (30)	70,75%
Usuarios internos	240 (12)	28,30%
<b>TOTAL</b>	<b>848</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza  
**Elaborado por:** La Autora



### 3.3.2 Muestra

La muestra con que se trabajará en la siguiente investigación será:

#### Usuarios Externos

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

n= Muestra

N= Población

e= Error admisible entre 0,01 a 0,10

$$n = \frac{600}{0,01^2(600 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{600}{0,10(599) + 1}$$

$$n = \frac{600}{0,01(599) + 1}$$

$$n = \frac{600}{5,99 + 1}$$

$$n = \frac{600}{6,99}$$

$$n = 85,84$$

### Usuarios Internos:

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

n= Muestra

N= Población

e= Error admisible entre 0,01 a 0,10

$$n = \frac{240}{0,10^2(240 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{240}{0,01(239) + 1}$$

$$n = \frac{240}{2,39 + 1}$$

$$n = \frac{240}{3,39}$$

$$n = 70,80$$

## 3.4 METODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### 3.4.1 Métodos

- **Método Analítico- Sintético.**- Es la descomposición de todas sus partes; este método hará posible la comprensión de todo hecho, fenómeno, idea, o caso; el análisis procede de lo compuesto a sus elementos, a lo simple, es decir, de todo el conocimiento a sus partes.
- **Método Deductivo.**- Parte de los datos generales aceptados como valederos, para deducir por razonamiento lógico, varias suposiciones.
- **Método Inductivo.**- Se emplea cuando de la observación de los hechos particulares se obtiene proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

### 3.4.2 Técnicas

La Encuesta.- Se aplicará a los usuarios externos e internos Es una técnica de recolección de información en la que las personas responden por escrito a preguntas cerradas.

### 3.4.3 Instrumentos

El Cuestionario.- se aplicara dentro de la encuesta con preguntas cerradas a los usuarios externos e internos del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

### 3.5 RESULTADOS

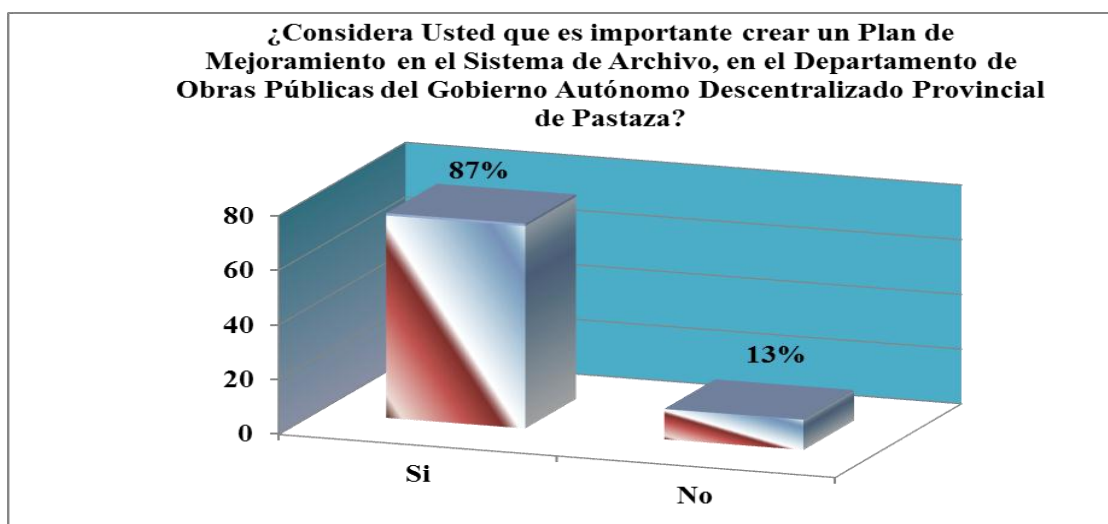
#### 3.5.1 Resultados de la encuesta dirigida a los usuarios externos

1. ¿Considera Usted que es importante crear un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo, en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?

CUADRO N° 2

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	74	87%
No	11	13%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO N° 1



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

#### ANÁLISIS:

De las 85 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 87% manifiestan que es importante crear un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo y el 13% que no.

#### INTERPRETACIÓN:

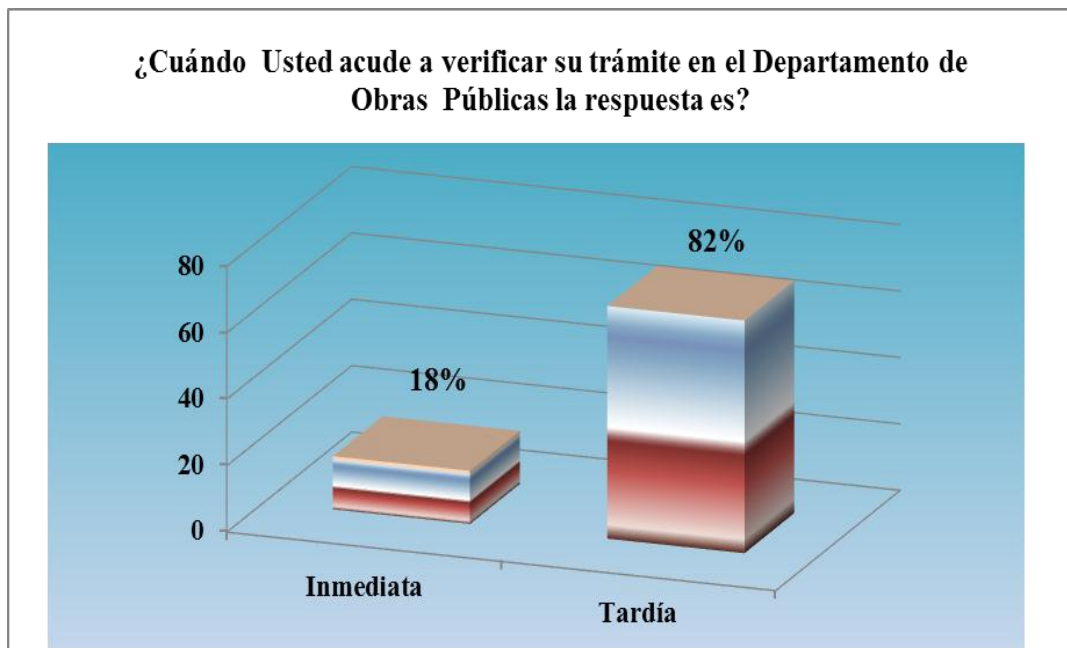
Con los resultados obtenidos podemos manifestar que el Departamento de Obras Públicas necesita de un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo.

2. ¿Cuándo Usted acude a verificar su trámite en el Departamento de Obras Públicas la respuesta es?

CUADRO N° 3

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Inmediata	15	18%
Tardía	70	82%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO N° 2



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

El 18% de los encuestados manifiestan que su trámite es inmediato en relación al 82% que dicen que es tardía la verificación de los trámites, de un total de 85 personas encuestadas.

**INTERPRETACIÓN:**

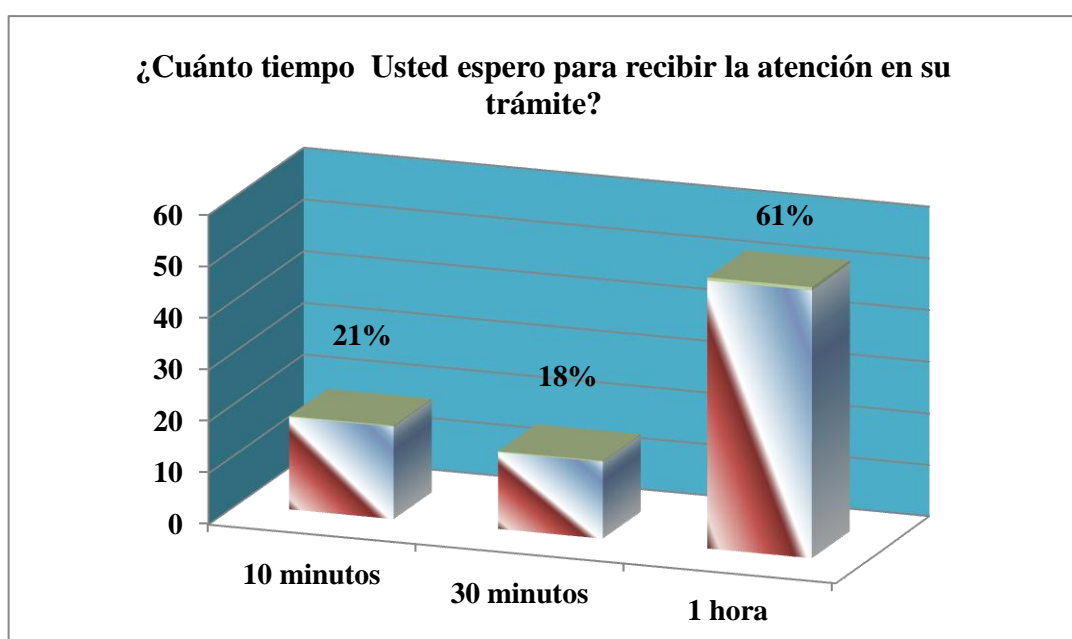
Con los resultados obtenidos visualizamos claramente que los trámites son tardíos en cuanto a su verificación.

### 3. ¿Cuánto tiempo Usted espera para recibir la atención en su trámite?

CUADRO N° 4

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
10 minutos	18	21%
30 minutos	15	18%
1 hora	52	61%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO N° 3



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

#### ANÁLISIS:

De las 85 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 21% manifiestan que esperan 10 minutos para recibir atención, el 18% 30 minutos y el 61% una hora.

#### INTERPRETACIÓN:

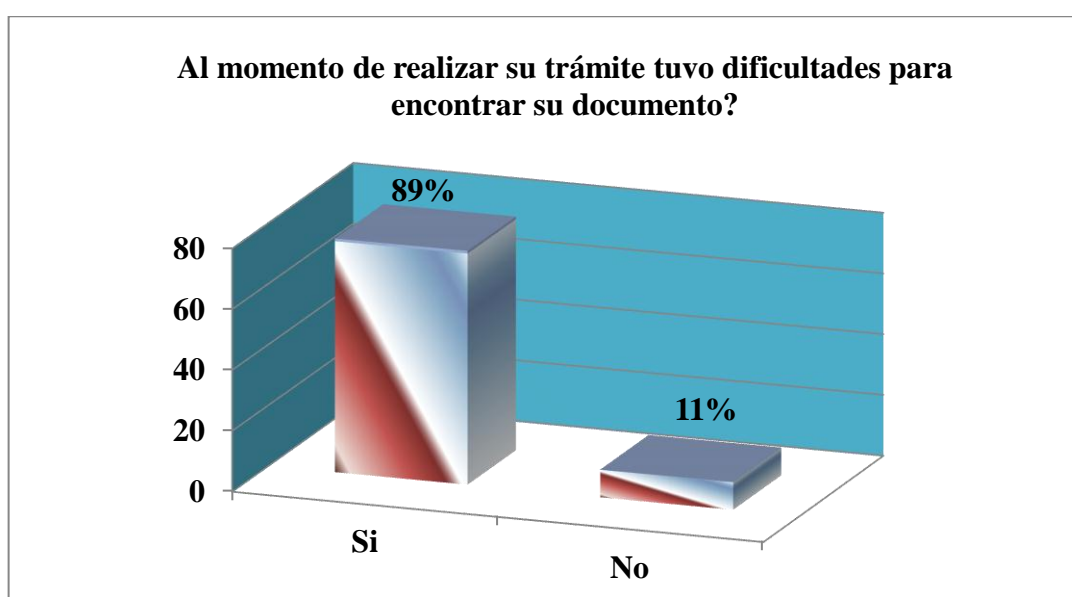
Con los resultados obtenidos se puede determinar que en el Departamento de Obras Públicas se necesita mejorar la calidad de la atención para optimizar el tiempo de los usuarios.

**4. Al momento de realizar su trámite tuvo dificultades para encontrar su documento?**

**CUADRO N° 5**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	76	89%
No	9	11%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 4**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 85 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 89% manifiestan que si tuvo dificultades para encontrar los documentos y el 11% que no.

**INTERPRETACIÓN:**

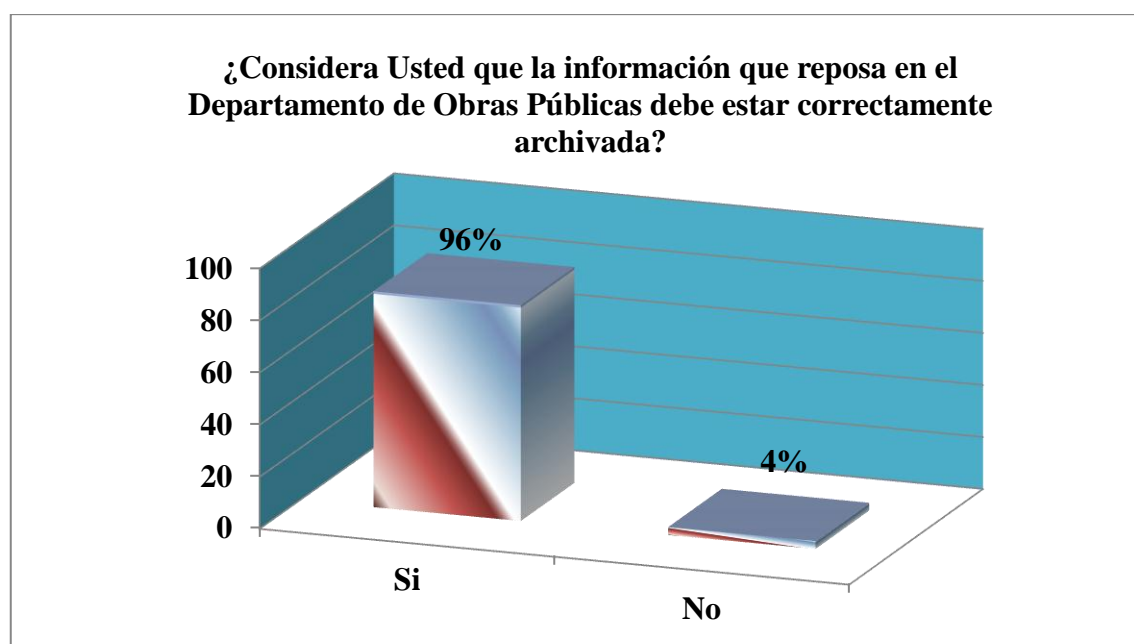
Según los resultados obtenidos, se evidencia que no hay un orden en el archivo ya que no brindan una buena atención a los clientes.

**5. Considera Usted que la información que reposa en el Departamento de Obras Públicas debe estar correctamente archivada?**

**CUADRO N° 6**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	82	96%
No	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 5**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 85 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 96% manifiestan que la información que reposa en el Departamento debe estar correctamente archivada y el 4% que no.

**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos visualizamos claramente que en el Departamento de Obras Públicas es necesaria que la información sea archivada correctamente.

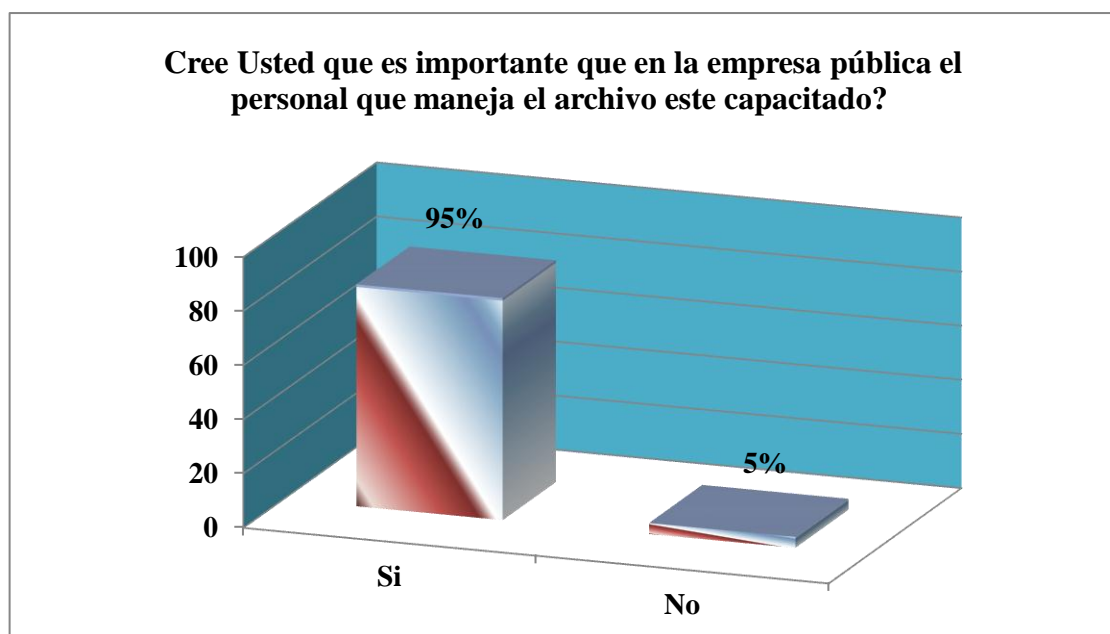


**6. Cree Usted que es importante que en la empresa pública el personal que maneja el archivo esté capacitado?**

**CUADRO N° 7**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	81	95%
No	4	5%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 6**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 85 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 95% manifiestan que si es necesario que el personal esté capacitado y el 5% que no.

**INTERPRETACIÓN:**

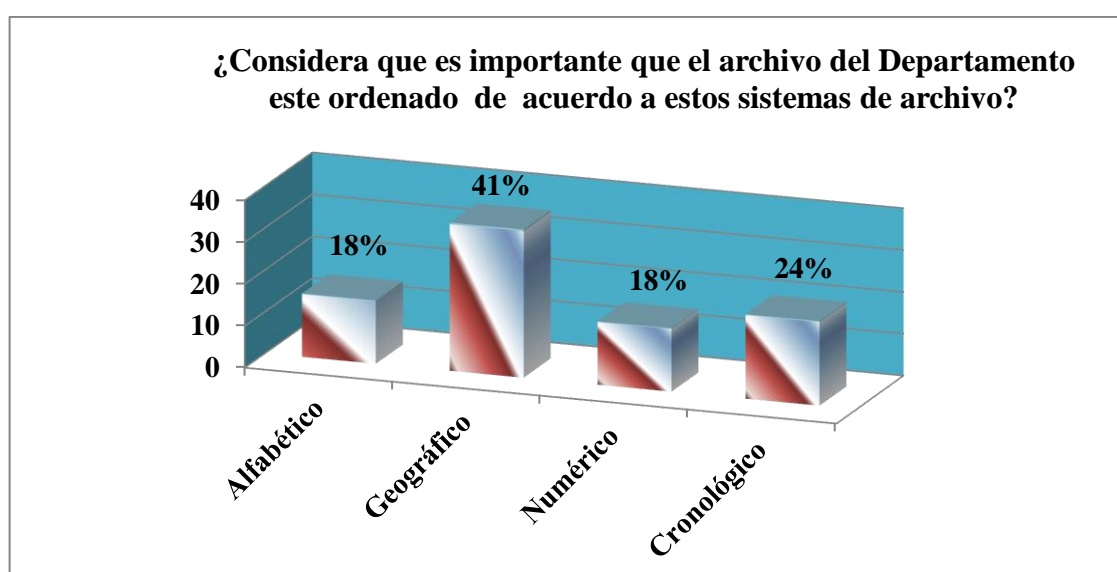
Según el resultado podemos establecer que es muy importante que el personal esté capacitado para el manejo del archivo.

7. ¿Considera que es importante que el archivo del Departamento este ordenado de acuerdo a estos sistemas de archivo?

CUADRO N° 8

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Alfabético	15	18%
Geográfico	35	41%
Numérico	15	18%
Cronológico	20	24%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO N° 7



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

#### ANÁLISIS:

De las 85 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 18% manifiestan que es importante ordenar el archivo, alfabéticamente el 41% geográfico, 18% numérico y el 24% cronológicamente.

#### INTERPRETACIÓN:

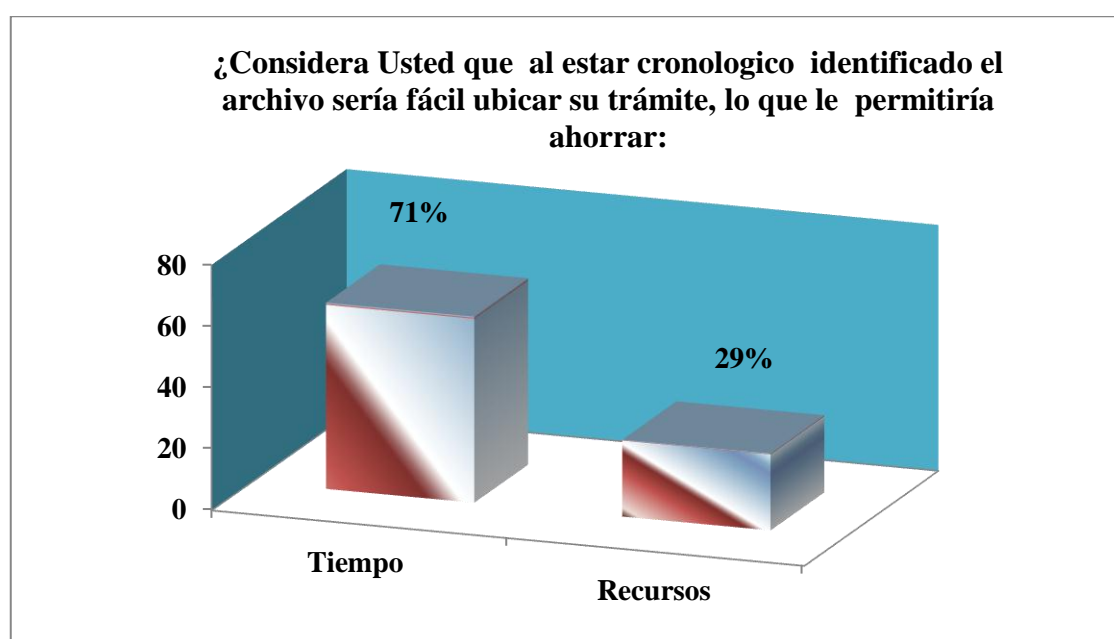
Con los resultados obtenidos visualizamos claramente que en la Institución no existe un manual de procedimientos de archivo.

**8. ¿Considera Usted que al estar cronológicamente identificado el archivo sería fácil ubicar su trámite, lo que le permitiría ahorrar:**

**CUADRO N° 9**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo	60	71%
Recursos	25	29%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 9**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 85 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 71% manifiestan que si es necesario tener cronológicamente identificado el archivo y el 29% dicen que no es necesario.

**INTERPRETACIÓN:**

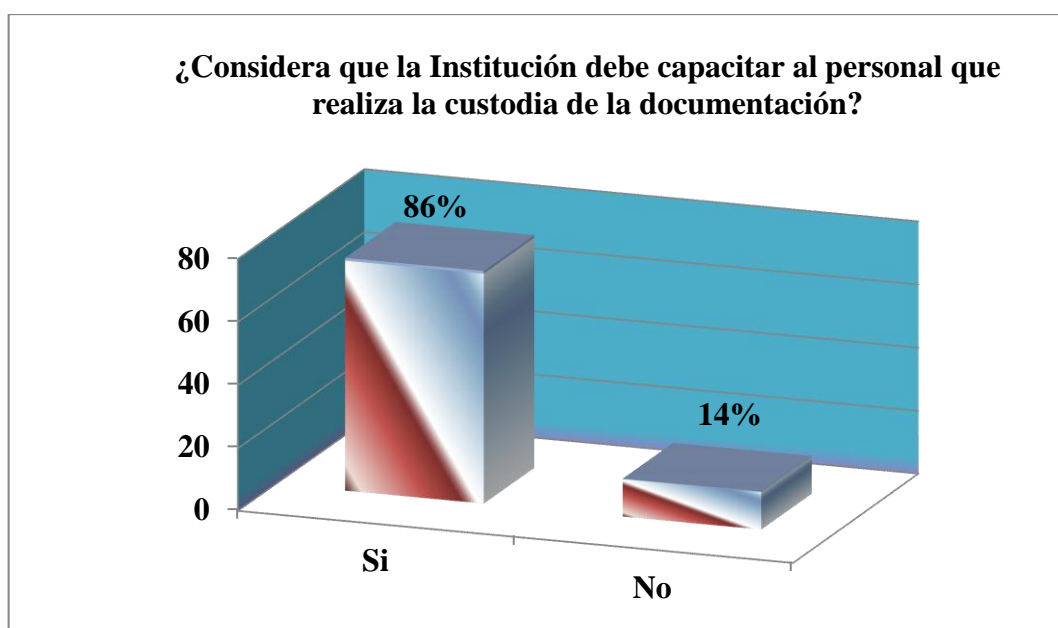
De acuerdo a los resultados obtenidos es necesario mantener cronológicamente e identificado los archivos en el Departamento de Obras Públicas a fin de ahorrar tiempo y recursos.

**9. ¿Considera que la Institución debe capacitar al personal que realiza la custodia de la documentación?**

**CUADRO N° 10**

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	73	86%
No	12	14%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 9**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 85 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 86% dicen que es indispensable capacitar al personal encargado de la custodia de los documentos y el 14% que no es necesario.

**INTERPRETACIÓN:**

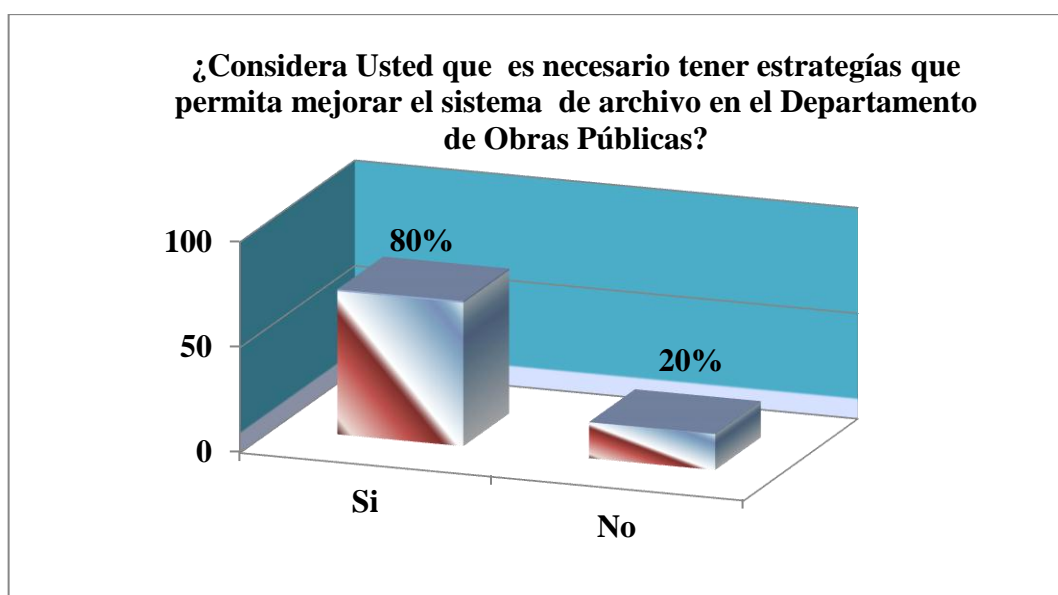
Según los resultados obtenidos en la encuesta el personal debe estar en constante capacitación para brindar un servicio eficiente y realizar la custodia de los documentos.

**10. ¿Considera Usted que es necesario tener estrategias que permita mejorar el sistema de archivo en el Departamento de Obras Públicas?**

**CUADRO N° 11**

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	68	80%
No	17	20%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 10**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 85 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 80% manifiestan que es necesario utilizar estrategias en el sistema de archivo y el 20% no están de acuerdo en usar estrategias.

**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados de la encuesta se determina que es muy necesario utilizar estrategias que permitan mejorar el sistema de archivo y por ende brindar un buen servicio a los clientes.

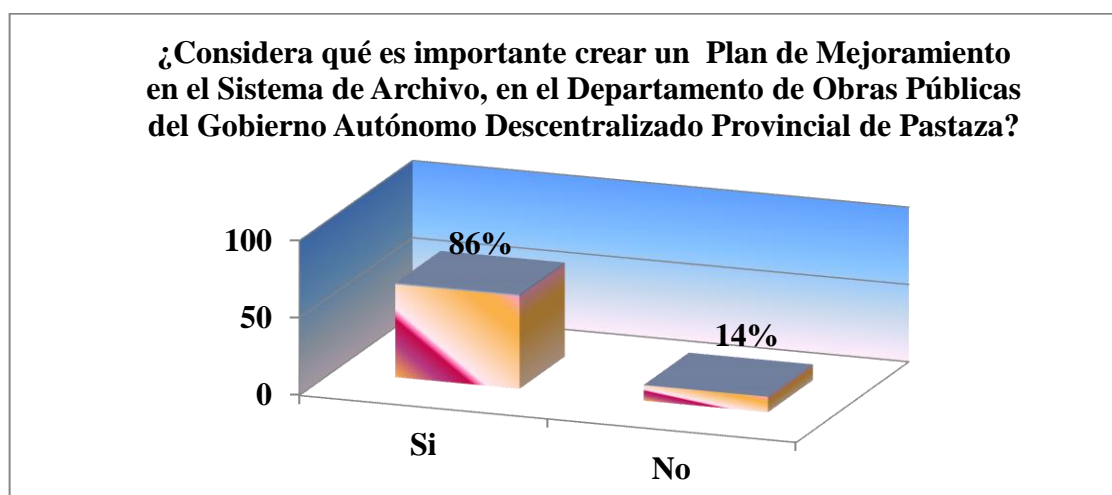
### 3.5.2 Resultados de la encuesta dirigida a los usuarios internos

1. ¿Considera que es importante crear un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo, en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?

CUADRO N° 12

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	86%
No	10	14%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO N° 11



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

#### ANÁLISIS:

De las 70 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 86% manifiestan que es importante crear un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo y el 14% que no es necesario.

#### INTERPRETACIÓN:

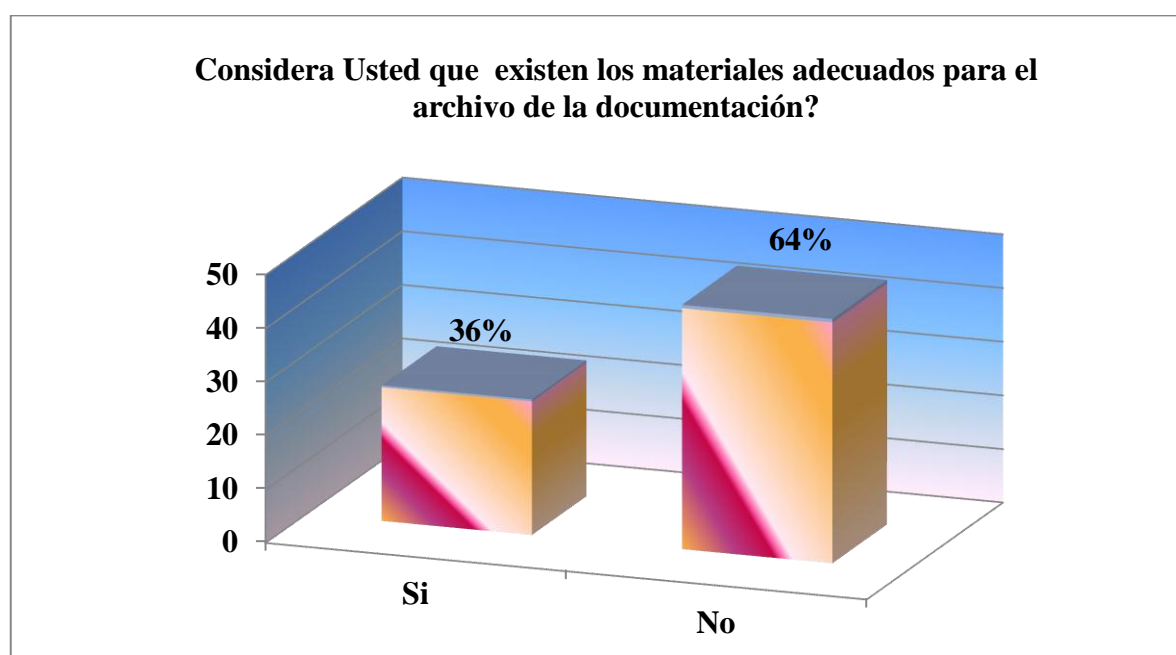
Con los resultados obtenidos se puede determinar que es necesaria la implementación de un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas para mejorar la calidad en el servicio.

2. ¿Considera Usted que existen los materiales adecuados para el archivo de la documentación?

CUADRO N° 13

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	36%
No	45	64%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO N° 12



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

#### ANÁLISIS:

De las 70 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 36% manifiestan que hay material necesario para el archivo de la documentación mientras que el 64% dicen que no.

#### INTERPRETACIÓN:

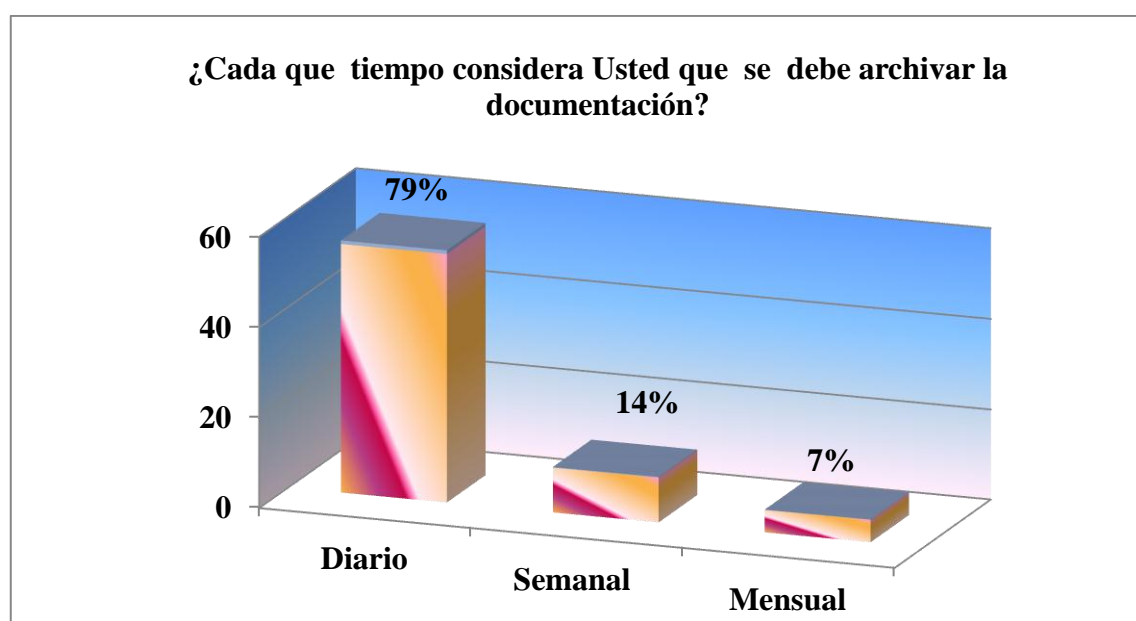
Según los resultados obtenidos claramente evidenciamos que existe una falta de material para que el archivo este organizado en el Departamento de Obras Públicas.

### 3. ¿Cada que tiempo considera Usted que se debe archivar la documentación?

CUADRO N° 14

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Diario	55	79%
Semanal	10	14%
Mensual	5	7%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO N° 13



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

#### ANÁLISIS:

De las 70 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 79% manifiestan que se debe archivar la documentación diariamente, el 14% semanal y solo el 7% mensualmente.

#### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta es aconsejable archivar los documentos diariamente así se evita la acumulación y pérdida y se brinda un mejor servicio.

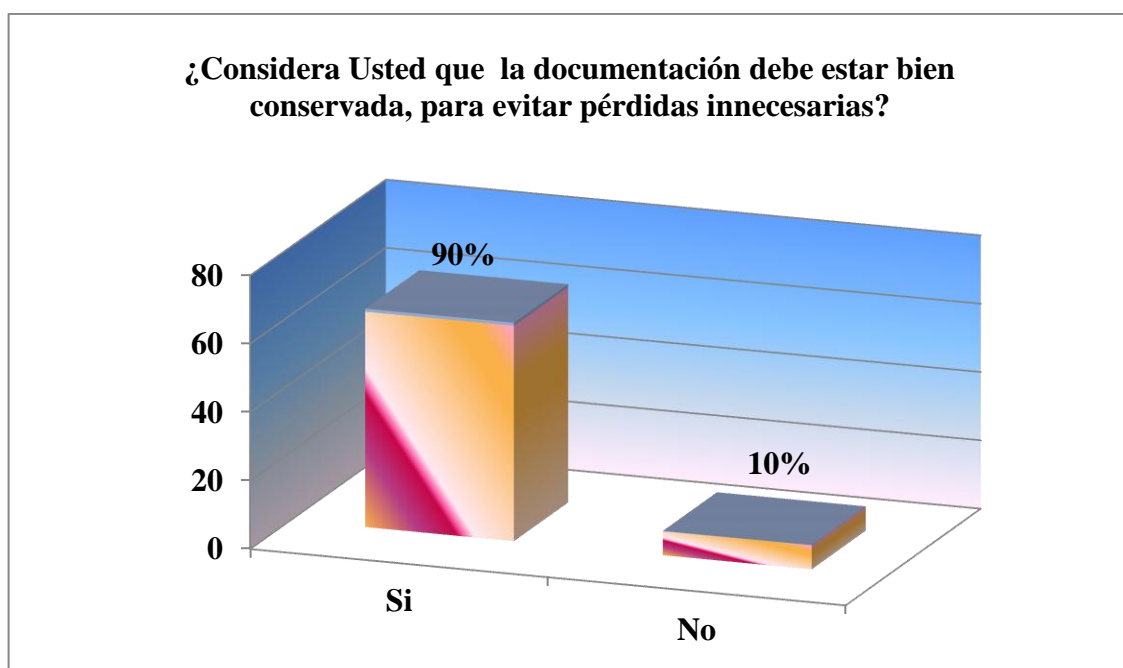


4. **¿Considera Usted que la documentación debe estar bien conservada, para evitar pérdidas innecesarias?**

**CUADRO N° 15**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	63	90%
No	7	10%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 14**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 70 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 90% manifiestan que los documentos deben estar conservados y el 10% que no es necesario.

**INTERPRETACIÓN:**

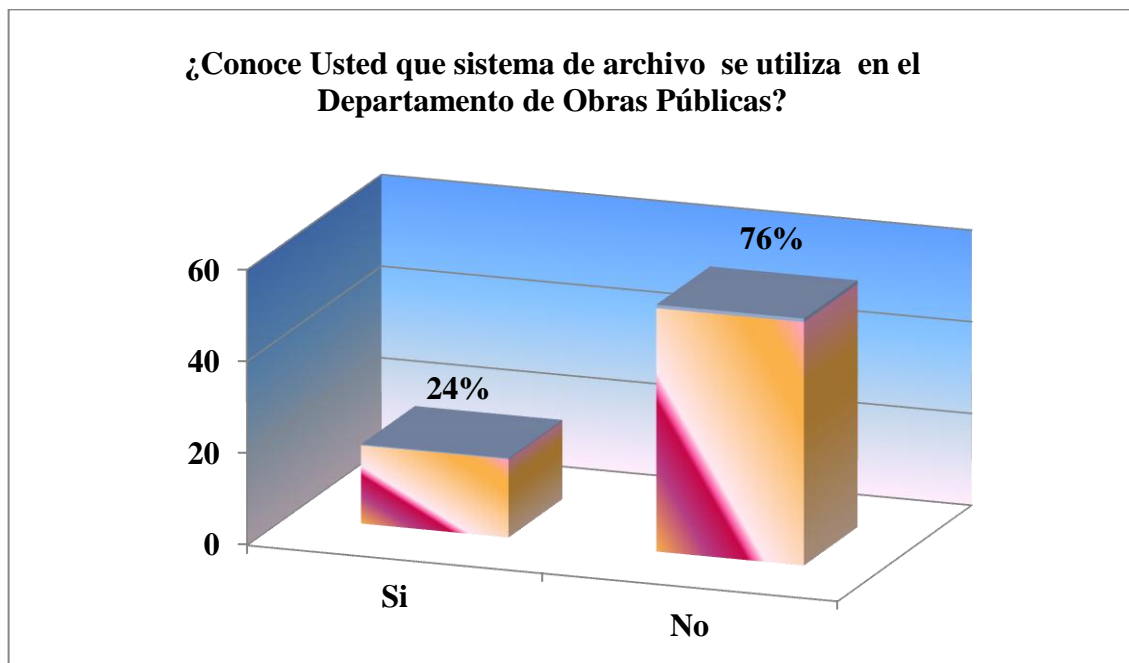
Según los resultados obtenidos es necesario que se conserve la documentación y así evitar la pérdida de los mismos.

**5. ¿Conoce Usted que sistema de archivo se utiliza en el Departamento de Obras Públicas?**

**CUADRO N° 16**

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	17	24%
No	53	76%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 15**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 70 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 24% manifiestan que si conocen el sistema de archivo que tiene el Departamento de Obras Públicas y el 76% que no.

**INTERPRETACIÓN:**

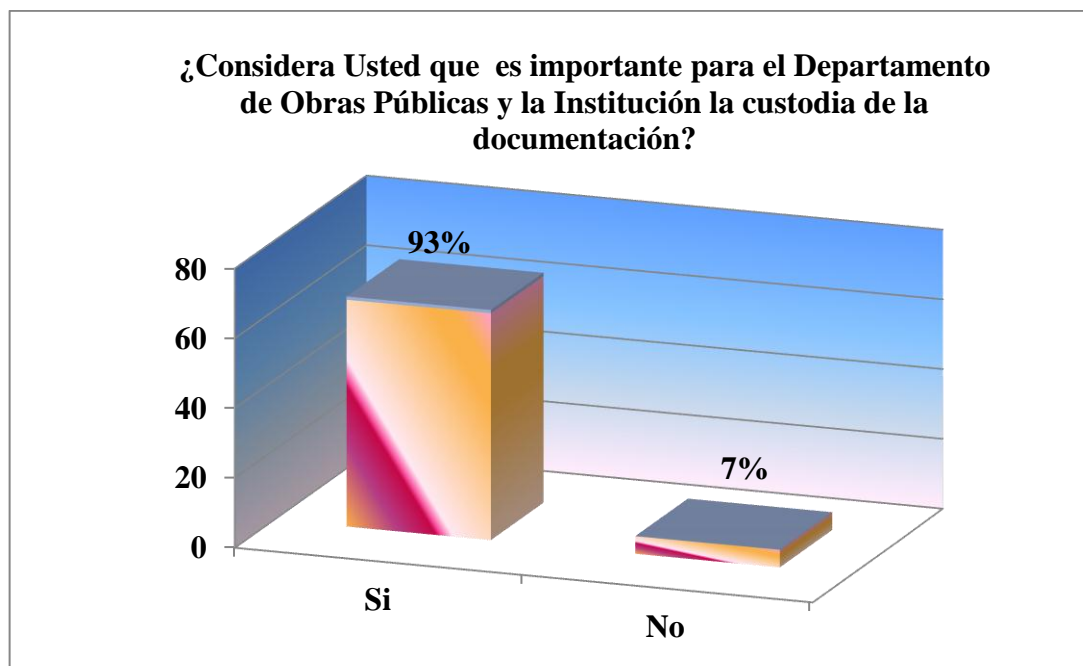
Según los resultados obtenidos visualizamos claramente que las personas desconocen qué sistema de archivo se utiliza en el Departamento de Obras Públicas.

**6. ¿Considera Usted que es importante para el Departamento de Obras Públicas y la Institución la custodia de la documentación?**

**CUADRO N° 17**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	93%
No	5	7%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 16**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 70 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 93% manifiestan que es importante la custodia de los documentos y solo el 7% que no es necesario.

**INTERPRETACIÓN:**

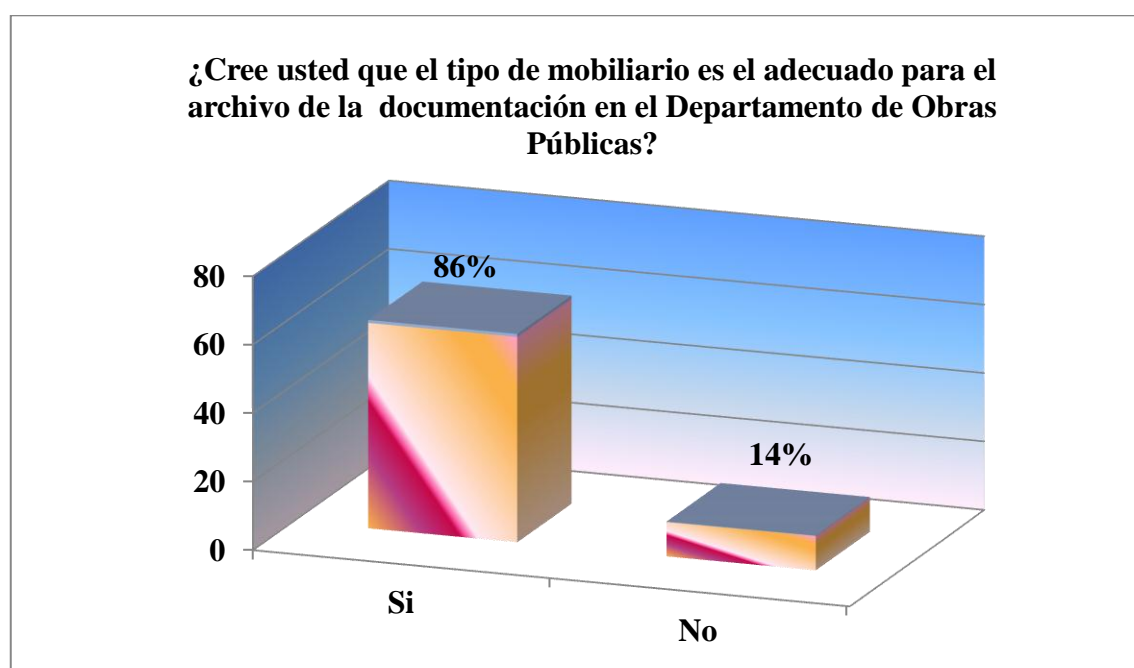
Con los resultados obtenidos se visualiza claramente que la custodia de la documentación es una pieza clave para el funcionamiento de cualquier Institución.

**7. ¿Cree Usted que el tipo de mobiliario es el adecuado para el archivo de la documentación en el Departamento de Obras Públicas?**

**CUADRO N° 18**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	86%
No	10	14%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 17**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 70 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 86% manifiestan que el mobiliario es necesario para el archivo de la documentación y el 14% que no.

**INTERPRETACIÓN:**

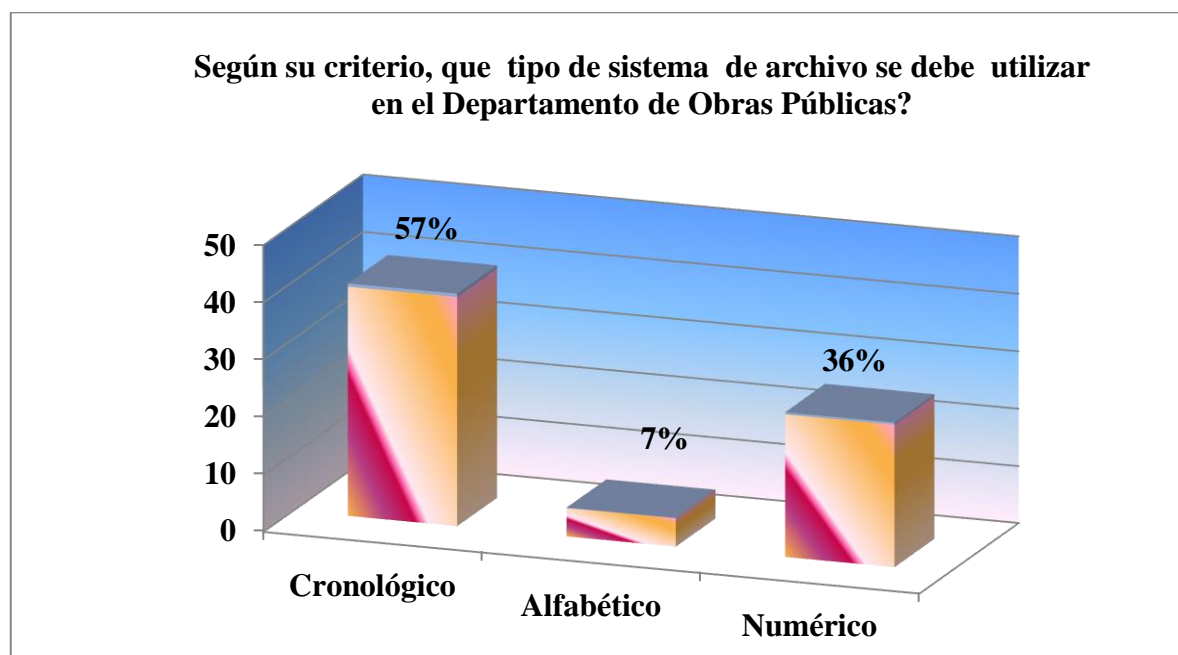
Según los resultados obtenidos se evidencia que es necesario tener un mobiliario adecuado para el archivo y conservación de los documentos.

**8. Según su criterio, que tipo de sistema de archivo se debe utilizar en el Departamento de Obras Públicas?**

**CUADRO N° 19**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Cronológico	40	57%
Alfabético	5	7%
Numérico	25	36%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 18**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 70 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 57% manifiestan que se debe utilizar el sistema de archivo cronológico en el Departamento de Obras Públicas, el 7% alfabético y el 36% el numérico.

**INTERPRETACIÓN:**

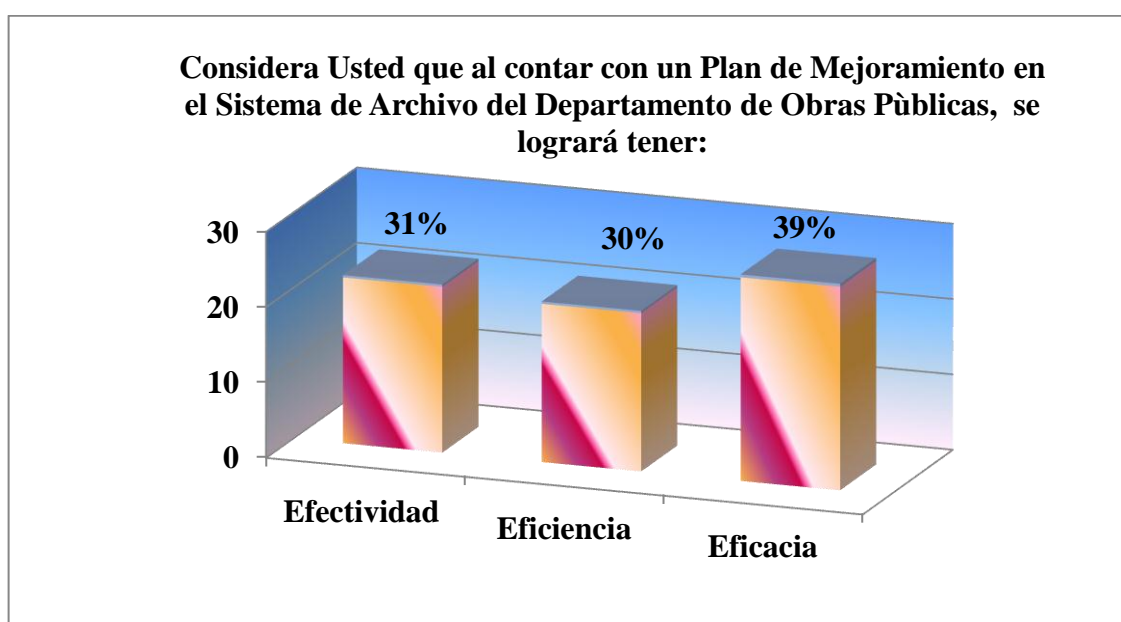
De acuerdo a los resultados obtenidos, se demuestra que se puede aplicar varios sistemas de archivos en el manejo de la documentación.

**9. Considera Usted que al contar con un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo del Departamento de Obras Públicas, se logrará tener:**

**CUADRO N° 20**

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Efectividad	22	31%
Eficiencia	21	30%
Eficacia	27	39%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 19**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 70 personas encuestadas que corresponden al 100%, manifiestan que se debe contar con un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo para tener efectividad con un 31%, el 30% eficiencia y el 39% eficacia.

**INTERPRETACIÓN:**

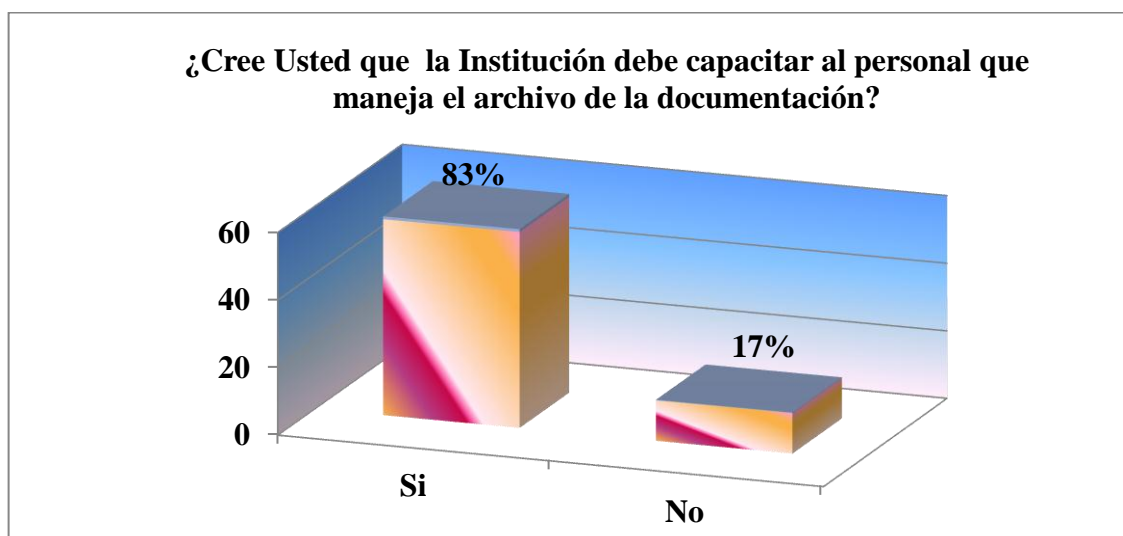
Según los resultados obtenidos al contar con un Plan de Mejoramiento se tendrá efectividad, eficiencia y efectividad en el sistema de archivo y mejor atención a los usuarios.

**10. ¿Cree Usted que la Institución debe capacitar al personal que maneja el archivo de la documentación?**

**CUADRO N° 21**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	58	83%
No	12	17%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 20**



Fuente: GADPPz 2015  
Realizado por: La Autora

**ANÁLISIS:**

De las 70 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 83% manifiestan que si se debe capacitar al personal y el 17% que no.

**INTERPRETACIÓN:**

Con los resultados obtenidos y para brindar un mejor servicio a los clientes es necesario que el personal esté capacitado.

**3.5.3 Resumen de las encuestas**

Seguidamente se presenta un cuadro resumen de todos los hallazgos encontrados en la encuesta realizada, misma que servirá de sustento para la propuesta y así llegar a determinar la necesidad de crear un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo.

**CUADRO N° 22**

NÚMERO DE PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTAS	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES	COMENTARIOS
<b>USUARIOS EXTERNOS</b>				
3. ¿Cuánto tiempo Usted espera para recibir la atención en su trámite?	10 minutos	18	21%	Es necesario crear un Plan de Mejoramiento del Sistema de archivo que permita optimizar el tiempo de los usuarios.
	30 minutos	15	18%	
	1 hora	52	61%	
4. ¿Al momento de realizar su trámite tuvo dificultades para encontrar su documento?	Si	76	89%	Para mejorar la atención al usuario es necesario crear un Plan de Mejoramiento del sistema de Archivo.
	No	9	11%	
7. ¿Considera que es importante que el archivo del Departamento este ordenado de acuerdo a estos sistemas de archivo?	Alfabético	15	18%	De acuerdo a los varios sistemas de archivo el más bajo es el numérico, pero en sistemas de archivo se debe aplicar de acuerdo al área y a la necesidad existente.
	Geográfico	35	41%	
	Numérico	15	18%	
	Cronológico	20	24%	
10. ¿Considera Usted que es necesario tener estrategias que permita mejorar el sistema de archivo en el Departamento de Obras Públicas?	Si	68	80%	Es indispensable implementar estrategias que permita mejorar el servicio a los usuarios del Departamento de Obras Públicas.
	No	17	20%	
<b>USUARIOS INTERNOS</b>				
1. ¿Considera que es importante crear un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo, en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?	Si	60	86%	De acuerdo al resultado es necesario implementar un plan de mejoramiento en el sistema de archivo para mejorar la atención a los usuarios.
	No	10	14%	
4. ¿Considera Usted que la documentación debe estar bien conservada, para evitar pérdidas innecesarias?	Si	63	90%	Es necesario conservar los documentos en un lugar seguro ya que ellos son de suma importancia, son la pieza clave del Departamento.
	No	7	10%	
6. ¿Considera Usted que es importante para el Departamento de Obras Públicas y la Institución la custodia de la documentación?	Si	65	93%	Para tener la documentación en perfectas condiciones de toda la institución se debe contar con un responsable del archivo general.
	No	5	7%	
10. ¿Cree Usted que la Institución debe capacitar al personal que maneja el archivo de la documentación?	Si	58	83%	Se indispensable que el personal reciba capacitaciones permanentes, a fin de brindar un servicio a los usuarios..
	No	12	17%	

Realizado por: La Autora



### 3.5.4 Nudos críticos detectados

#### Usuarios Externos

- ¿Cuánto tiempo Usted espera para recibir la atención en su trámite?

10 minutos con el 21%

1 hora con el 61%

- ¿Cuándo Usted acude a verificar su trámite en el Departamento de Obras Públicas la respuesta es

Tardía con el 82 %

#### Usuarios Internos

- ¿Considera que es importante crear un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo, en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?

Si con el 86%

- ¿Considera Usted que existen los materiales adecuados para el archivo de la documentación?

No con el 64%

- ¿Conoce Usted que sistema de archivo se utiliza en el Departamento de Obras Públicas?

No con el 76%

#### COMENTARIO:

Una vez encontrados los nudos críticos podemos ver claramente del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza debe crear un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas, a fin de dar un servicio eficiente y oportuno a los usuarios internos y externos.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO**

“Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, período 2014-2015”.

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

#### **4.2.1 Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza**

Un plan es un documento sujeto a modificaciones que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices, acciones y mecanismos que se utilizan para cumplir con los fines deseados. Entonces, se puede concebir que un plan de mejora o mejoramiento sea un mecanismo para identificar riesgos dentro de una institución, empresa u organización y que al estar conscientes de ellos se trabaja en soluciones que generen mejores resultados.

#### **4.2.2 Importancia del Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza**

Es necesario pragmatizar la importancia que tiene la existencia de un plan de mejoramiento en un sistema de archivos dentro de una entidad pública, esto con la finalidad de que sea diseñado e implementado adecuadamente de acuerdo a los parámetros o lineamientos establecidos para tal fin.

Bajo este punto de vista, su importancia se basa en el hecho de que contribuye a mejorar el desempeño y eficiencia de la entidad pública en busca de una mejor imagen de servicio al usuario o cliente; permite utilizar eficientemente la información disponible y al mismo

tiempo obtener y organizar aquella que ha sido generada durante su aplicación; su implementación apropiada detecta los puntos débiles que necesitan ser solucionados, a través de la definición de estrategias que permitan alcanzar las metas propuestas.

#### **4.2.3 Objetivo del Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo**

El objetivo primordial es promover que los procesos internos de la entidad, departamento o área se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

#### **4.2.4 Elementos del Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo**

El Plan de Mejoramiento en un Sistema de Archivo puede estructurarse bajo estos elementos de control:

Prioridades.- estas son las oportunidades de mejoramiento más significativas, de mayor impacto en los resultados detectados en el diagnóstico que contribuirán a la mejora del departamento.

Objetivo General.- corresponderá al objetivo general que busca la institución, este será el que explica las mejoras que generara en la calidad de la gestión y cuáles serán los resultados futuros que el Plan de Mejoramiento permitirá alcanzar.

Objetivos Específicos: debe expresar lo que busca lograr en términos de Mejoramiento de los que ha sido priorizados.

Actividades: Será las acciones que se emprendan para lograr optimizar las oportunidades de mejora que se obtiene en el diario vivir y estas deben ser evaluadas para saber si se alcanzó a cumplir los objetivos específicos.

Responsables y Plazos: se determinará quienes serán responsables y a su vez se consignaran plazos para su cumplimiento del Plan de Mejoramiento.

Recursos: serán los materiales necesarios para asegurar que las acciones programadas se lleven a cabo, se debe tomar en cuenta el recurso humano como el técnicos, financieros, entre otros.

Indicadores: son unidades de medida que expresan el cambio pretendido en un tiempo determinado, estos podrán ser medidos de acuerdo como avanza el Plan de Mejoramiento.

#### **4.2.5 Ventajas de un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo**

##### Ventajas

- Se logra que los documentos sean conservados y almacenados de manera apropiada.
- Permite optimizar tiempo y recursos en la búsqueda de documentos
- Establecimiento de un control en la duplicación o fotocopias de los documentos que por una u otra razón deben ser archivado en los archivos de otras dependencias.
- Falta de personal capacitado, en muchas ocasiones desconoce el valor del archivo, así como del perfecto manejo de la documentación, clasificación, localización, etc.
- Identificación en las tareas diarias de la secretaria que muchas veces no alcanza a mantener actualizado el archivo.
- Carencia de un elemento de control que guarde el proceso particular y general de la Institución y en el cual en un momento dado, no se puede restituir la secuencia de un trámite o el comprobante extraviado.

#### **4.2.6 Pasos para realizar un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo**

Los archivos de la institución deben tener la misión de planificar, implementar y evaluar un sistema de gestión documental, con el fin de organizar y conservar sus archivos como recursos básicos de información con el propósito de adecuarse a los nuevos requerimientos de los usuarios externos e interno de esta era de la información y hacer accesible todos los fondos documentales.

El Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, como entidad pública necesita que sus documentos sean archivados de manera adecuada para poder localizarlos con mayor facilidad optimizando tiempo y recursos; por ello, una manera efectiva de hacerlo es mediante un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo; para lo cual se debe seguir los siguientes pasos:

- Diseñar programas de gestión documental que permitan asegurar la organización a la clasificación y la conservación de los documentos de archivo en cada una de las etapas del ciclo vital que se produzca en el Departamento.
- Esta función permite asegurar la conservación de los documentos para ser utilizados con fines investigativos e información en cuanto se requiera de una Auditoria o de consulta no solo para funcionarios externos si no para miembros del Departamento, también nos sirve para identificar el proceso o problema a mejorar.
- Identificar las causas que originan el problema: Se debe emplear un método que permita analizar de la mejor manera posible el problema con el fin de encontrar la causa que lo provoca.
- Gestionar la documentación administrativa: en cualquier soporte o formato y en todo ciclo de su evolución hasta que se conserve o se elimine.

- Identificar los objetivos generales del sistema de archivo: Se debe definir la manera en que se dará solución al problema.
- Facilitar la gestión, la selección y la conservación de los documentos derivados de las actividades de la investigación, planear y dar seguimiento a las acciones: Establecer controles permanentes.

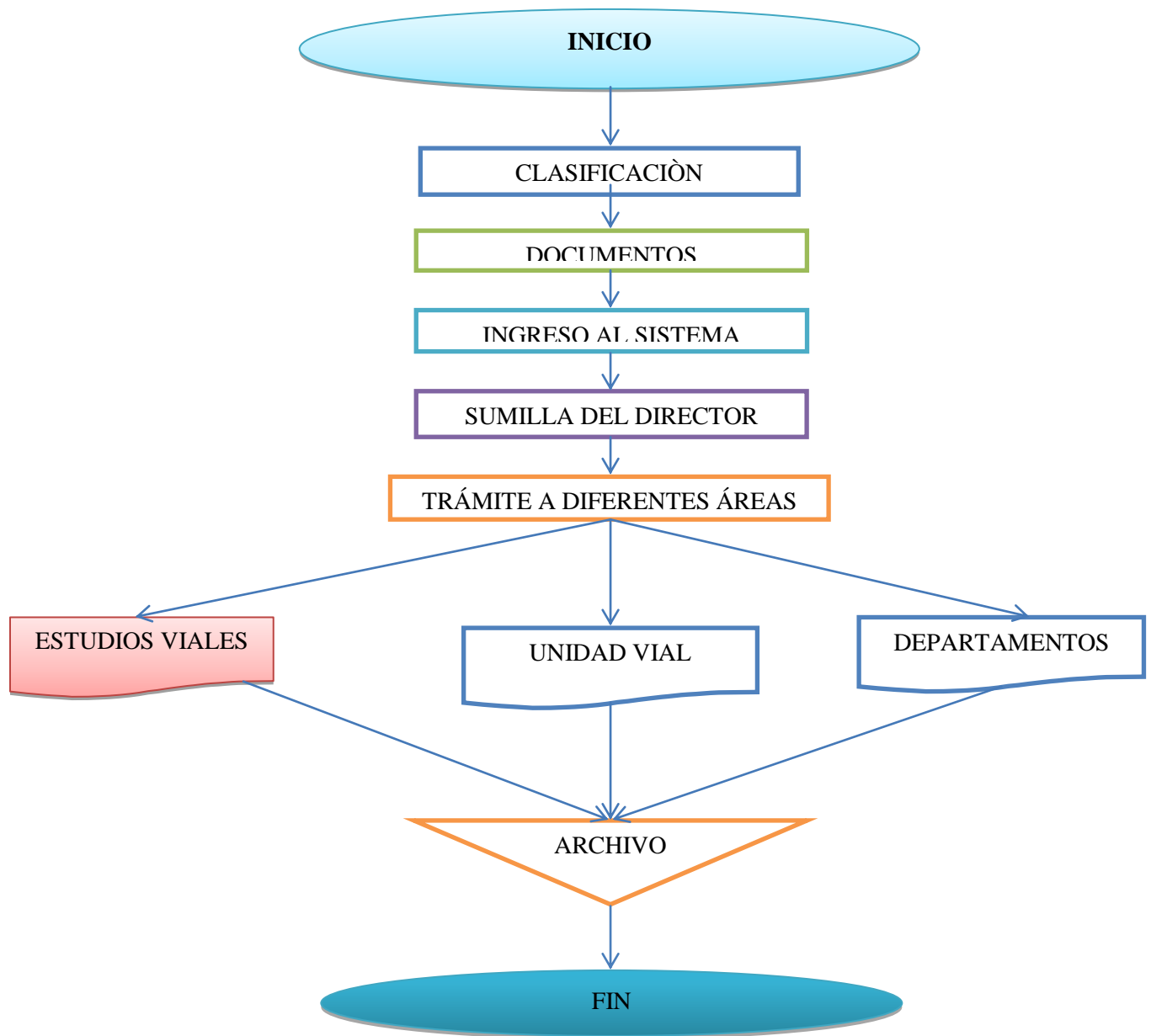
#### **4.2.7 Estrategias para el Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo**

Para evitar los errores en el archivo de la documentación se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Calcular los folders que irán en el mobiliario, deje un espacio en reserva para espacio futura.
- Cuando el contenido de una carpeta (fólder) pase de una pulgada de grueso, haga una carpeta nueva.
- Con revisiones periódicas debe determinarse que documentos puede eliminarse, por supuesto, ateniéndose estrictamente a las leyes vigentes, al respeto y a las normas que rigen en la Institución.
- Procure que las carpetas pasen el menor tiempo posible fuera del mobiliario respetivo. Vuélvase cuanto antes al sitio.
- Cuando un documento trata de dos o más temas que deberán ser archivados en distintas carpetas, lo más aconsejable es obtener una copia, o por lo menos hacer una hoja de referencia para cada una de las carpetas donde no quede archivado el documento (Estas hojas de referencia o las copias, deben llevar una indicación de la carpeta en que se encuentra el documento original).

- Antes de ponerse a distribuir en las carpetas el material recibido en el día, clasifique el montón, ahorrar mucho tiempo.
- Siempre que alguien retire del archivo un documento, deje Usted en el lugar que ocupaba el documento prestado una nota con la indicación de fecha y nombre de la persona a quien entrego, destruya o si costumbre de la empresa lleve el registro, la nota cuando el material sea reintegrado.
- Los sistemas de códigos de colores, como guías o marbetes en los fólderes para identificar distintos grupos de materias, ahorrarán tiempo para encontrar más fácilmente los documentos.
- El archivo no es para que sea manejado como con ritos misteriosos. Los sistemas deben ser claros, lógicos, no debe enredar las cosas de manera que el día que no acuda a laborar, nadie sea capaz de encontrar un documento.
- Levantar un inventario muy detallado en una hoja en Excel, para que todos tengan acceso y poder ubicar el expediente de forma digital, antes de buscar y evitar la pérdida de tiempo.
- Es importante tener un archivo organizado, esto dará mayor efectividad en la búsqueda, más seguridad porque siempre vamos a saber dónde está ubicado y refleja productividad en nuestros empleados y no van perder tiempo buscando documentos, además que se ahorra espacio.
- Una vez que tengamos el archivo ordenado y un sistema de como ubicar los documentos, se trasladará esa documentación a una custodia documental, podemos manejar y digitalizar todo el archivo.

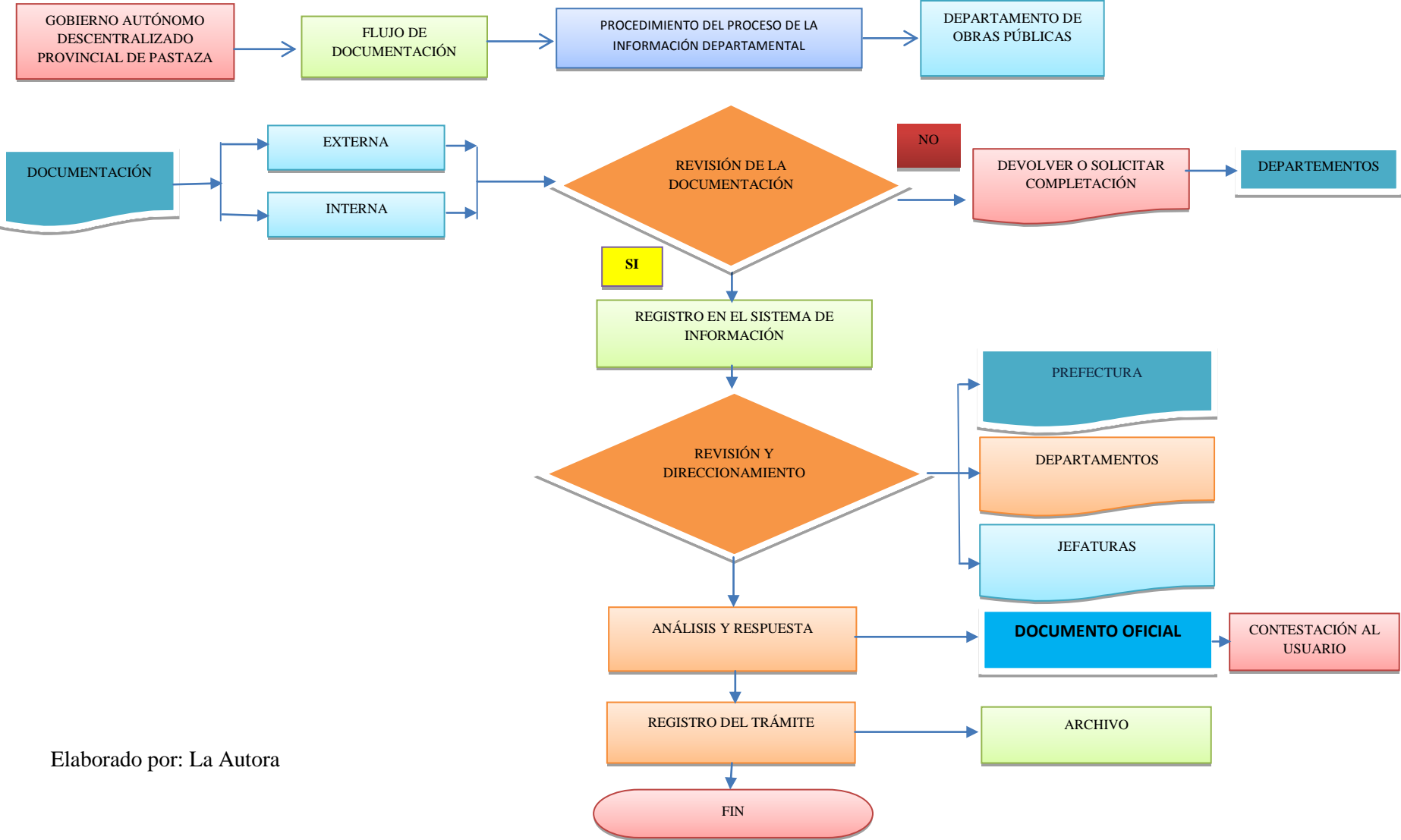
#### 4.2.8 Flujoograma del Archivo Actual en El Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.



Elaborado por: La Autora



**4.2.9 Diagrama del Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza**



Elaborado por: La Autora

**4.2.10 Tabla de Excel del ingreso de documentos en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza**

**CUADRO N° 23**

**REGISTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS E INTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA**

FECHA DE INGRESO	N°	HR/ MEMORANDO	COMUNIDAD	PARROQUIA	CANTÓN	SOLICITANTE	CARGO	ASUNTO	SUMILLA PREFECTO	SUMILLA DIRECTOR	RESPONSABLE	N° DE RECIBIDO	FECHA DE ENTREGA	TRAMITE A EJECUTAR	N° DE RECIBIDO	ARCHIVO
2015-06-06	1	55	JUAN DE VELASCO	10 DE AGOSTO	PASTAZA	SR. ANIBAL TOSCANO	PRESIDENTE	CONSTRUCCIÓN DE VIARIANTE	D.O.P INSPECCIÓN E INFORME TÉCNICO	ATENDER SUMILLA DEL SEÑOR PREFECTO	ING. MIGUEL GUANO	16	2015-06-06	MEMORANDO DOPC-2015-013	50	C. 25-2015
2015-02-06	5	MEMORANDO PREF-2015-015	VILLANO	CURARAY	ARAJUNO	ABG. ANTONIO KUBES	PREFECTO	AFIRMADO DE LA VÍA VILLANO	PROCEDER	PROCEDER CONFORME LA LEY	ING. MIGUEL GUANO	17	2015-06-08	ADMINISTRACIÓN DIRECTA	S/N	C. 1-2015

Elaborado por: La Autora

## CONCLUSIONES

- Mediante las encuestas realizadas a los usuarios externos e internos, se ha podido determinar las falencias que se presentan en el sistema de archivo del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza; el mismo que produce malestar, pérdida de documentos, tiempo y recursos.
- Durante la investigación se ha podido determinar que el Sistema de Archivo del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza; no brinda las facilidades en la búsqueda de la documentación.
- Al finalizar la investigación se ha determinado que el Sistema de Archivo existente no es el adecuado para brindar un buen servicio a los usuarios externo e internos que requieren de información en el Departamento de Obras Públicas.

## **RECOMENDACIONES**

- Aplicar los pasos planteados en el Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo; lo que permitirá la ubicación inmediata de los documentos en el momento oportuno, brindado un servicio de calidad y creando una buena imagen en el Departamento y por ende a la Institución.
- Capacitar al personal que realice el manejo del archivo, esto ayudará a brindar un servicio de calidad a los usuarios externos e internos que acuden al Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.
- Sugerir que se ponga en práctica el Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, mismo que permitirá obtener resultados positivos en la atención a los usuarios.

## **BIBLIOGRAFÍA**

AMBROSIO, Vicente;. (2000). Plan de Marketing Paso a Paso (Primera ed.). Colombia.

(LEDESMA ZAMORA, Oscar; 2004); PASTAZA "Una Provincia que Apasiona"

(CHILE, Santiago; 2005)

(SANCHEZ, Fernando; 2009); "Comunicación y Archivo de la Información, Editex

(MAZA, Claricita; 2003); "Módulo de Archivo".

CANDA MORENO, Fernando;. (s.f.). Secretaria Ejecutiva (MMVI ed.).

NARANJO VITERI, Beatriz;. (2012). Módulo de Organización y Archivo.

(NAVARRO, Ana; 2010)

(SÁNCHEZ, Pedro; 1999)

(SULLIVAN, L.P; 1994)

(DEMING, Eduardo; 1996);

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDE AL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA

##### I. OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención en los trámites solicitados en el Departamento de Obras Públicas.

##### II. INSTRUCCIONES

Favor leer y contestar de la forma más sincera y justa, cada una de las siguientes preguntas, marcando una opción.

##### III. CUESTIONARIO

1. ¿Considera Usted que es importante crear un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo, en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?
  - a. Sí ( )
  - b. No ( )
  
2. Cuándo Usted acude a verificar su trámite en el Departamento de Obras Públicas la respuesta es?
  - a. Inmediata ( )
  - b. Tardía ( )
  
3. ¿Cuánto tiempo Usted, espero para recibir la atención en su trámite?
  - a. 10 minutos ( )
  - b. 30 minutos ( )
  - c. 1 hora ( )
  
4. Al momento de realizar su trámite tuvo dificultades para encontrar su documento?.
  - a. Si ( )
  - b. No ( )

5. ¿Considera Usted que la información que reposa en el Departamento de Obras Públicas debe estar correctamente archivada?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
6. ¿Cree Usted que es importante que en la empresa pública el personal que maneja el archivo esté capacitado?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
7. Considera que es importante que el archivo del Departamento este ordenado de acuerdo a estos sistemas de archivo?
- a. Alfabético ( )
  - b. Geográfico ( )
  - c. Numérico ( )
  - d. Cronológico ( )
8. Considera Usted que al estar cronológicamente e identificado el archivo sería fácil ubicar su trámite, lo que le permitiría ahorrar:
- a. Tiempo ( )
  - b. Recursos ( )
9. ¿Considera que la Institución debe capacitar al personal que realiza la custodia de la documentación?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
10. ¿Considera Usted que es necesario tener estrategias que permita mejorar el sistema de archivo en el Departamento de Obras Públicas?
- a. Si ( )
  - b. No ( )

**GRACIAS POR SU GENTILEZA**

## ANEXO N° 2

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS INTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA

#### I. OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción del usuario interno en la solicitud de los trámites solicitados en el Departamento de Obras Públicas.

#### II. INSTRUCCIONES

Favor analizar y contestar de la forma más sincera y justa, cada una de las siguientes preguntas, marcando una opción.

#### III. CUESTIONARIO

1. ¿Considera qué es importante crear un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo, en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?

- a. Sí ( )
- b. No ( )

2. ¿Considera Usted que existen los materiales adecuados para el archivo de la documentación?

- a. Si ( )
- b. No ( )

3. ¿Cada que tiempo considera Usted, que se debe archivar la documentación?

- a. Diario ( )
- b. Semanal ( )
- c. Mensual ( )

4. ¿Considera Usted que la documentación debe estar bien conservada, para evitar pérdidas innecesarias?

- d. Si ( )
- e. No ( )



5. ¿Conoce Usted que sistema de archivo se utiliza en el Departamento de Obras Públicas?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
6. ¿Considera Usted que es importante para el Departamento de Obras Públicas y la Institución la custodia de la documentación?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
7. ¿Cree Usted que el tipo de mobiliario es el adecuado para el archivo de la documentación en el Departamento de Obras Públicas?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
8. Según su criterio, que tipo de sistema de archivo se debe utilizar en el Departamento de Obras Públicas?
- a. Cronológico ( )
  - b. Alfabético ( )
  - c. Numérico ( )
9. Considera Usted que al contar con un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo del Departamento de Obras Públicas, se logrará tener:
- a. Efectividad ( )
  - b. Eficiencia ( )
  - c. Eficacia ( )
10. Cree Usted que la Institución debe capacitar al personal que maneja el archivo de la documentación?
- a. Si ( )
  - b. No ( )

**GRACIAS POR SU GENTILEZA**

ANEXO N° 3

