



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

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO EN EL ÁREA DE
ASESORÍA DE PREFECTURA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA”

AUTORA

BETTY JANNETH ESPIN TAPIA

Puyo-Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO EN EL ÁREA DE ASESORÍA DE PREFECTURA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA” previo a la Obtención del título de Licenciada en Secretariado Gerencial, ha sido desarrollado por la Sra. BETTY JANNETH ESPIN TAPIA, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. Jimena Catalina Viteri Ojeda
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, BETTY JANNETH ESPIN TAPIA, estudiante de la Licenciatura en Secretariado Gerencial de la Facultad de Escuela de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Betty Janneth Espín Tapia

DEDICATORIA

A Dios, por ser el dador de vida y creador de todo el universo.

A mis seres queridos: mis hijos y padres que en todo momento supieron comprenderme en mi anhelo de superación.

Betty Janneth Espín Tapia

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, por toda su forma humanística y científica que me supo brindar, a las autoridades y personal que labora en esta prestigiosa Institución.

A mis hijos por el apoyo incondicional a mi preparación, sacrificando el tiempo que dedicación a ellos y el compartir.

Betty Janneth Espín Tapia

ÍNDICE GENERAL		PÁG.
Carátula.....		i
Certificación del Tribunal.....		ii
Certificado de Responsabilidad.....		iii
Dedicatoria.....		iv
Agradecimiento.....		v
Índice General.....		vi
Índice de Figuras.....		x
Índice de Cuadros.....		x
Índice de Gráficos.....		xi
Índice de Anexos.....		xii
Resumen Ejecutivo		xiii
Summary.....		xiv
Introducción.....		1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA		
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.....		4
1.3.1 Objetivo General.....		4
1.3.2 Objetivo Específicos.....		4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....		6
2.1.1 Antecedentes Históricos.....		6
2.1.2 Misión.....		9
2.1.3 Visión.....		9
2.1.4 Objetivos Generales.....		9
2.1.5 Políticas de Acción.....		10
2.1.6 Valores.....		11
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....		11
2.2.1 Sistema de Archivo.....		11
2.2.2 Importancia de un Sistema de Archivo.....		12

2.2.3	Finalidades de los Archivos.....	14
2.2.4	Características de los Archivos.....	14
2.2.5	Funciones del Archivo.....	15
2.2.6	Organización de los Archivos.....	15
2.2.7	Técnicas de clasificación de los Archivos.....	16
2.2.8	Clasificación de un sistema de Archivo.....	17
2.2.8.1	Sistema Alfabético.....	18
2.2.8.2	Sistema Geográfico.....	19
2.2.8.3	Sistema Cronológico.....	20
2.2.8.4	Sistema por Asuntos o Temático.....	20
2.2.8.5	Sistema Numérico.....	21
2.2.9	Unidades Archivísticas que Integran un Sistema de Archivo en una Institución.....	21
2.2.10	Ventajas de un sistema de archivo.....	21
2.2.11	Nuevos Sistemas de Archivo.....	22
2.2.12	Clases de Muebles para Archivar.....	24
2.2.13	Clases de Archivadores.....	25
2.2.14	Soportes de Archivador.....	25
2.2.15	Unidades de Conservación.....	26
2.2.16	Ciclo de Vida de los Documentos.....	28
2.2.17	Área de Asesoría de Prefectura.....	30
2.2.18	Tipos de Área de Asesoría.....	31
2.2.19	Ventajas de contar con Área de Asesoría en la Prefectura.....	31
2.2.20	Importancia de contar con un Área de Asesoría en la Prefectura.....	32
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
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		
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 Clientes Internos.....	38
3.5.2	Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Externos.....	45
3.5.3	Resumen de las Encuestas.....	51
3.5.4	Nudos críticos detectados.....	53
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		
4.1	TÍTULO.....	54
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	54
4.2.1	Objetivos de la Propuesta.....	54
4.2.2	Sistemas de Archivos.....	54
4.2.3	Tipos de archivo.....	54
4.2.4	Clasificaciones de los Sistemas de Archivo.....	56
4.2.5	Clasificación de los documentos.....	58
4.2.6	Actitudes ante el archivo.....	59
4.3	Fundamentación de la propuesta.....	59
4.3.1	Políticas y normas para el archivo.....	60
4.3.2	Diagrama de Flujo.....	61
4.3.3	Diagrama de Ingreso de Documentos en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	63
4.3.4	Hoja de Excel para registro de documentos externos en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	64

4.3.5	Hoja de Excel para registro de documentos internos en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	65
4.3.6	Hoja de Excel para registro de salida de documentos del Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	66
4.3.7	Flujograma de archivo de los documentos del Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	67
	CONCLUSIONES.....	68
	RECOMENDACIONES.....	69
	BIBLIOGRAFÍA.....	70
	ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1	Diagrama de Flujo.....	61
FIGURA N° 2	Diagrama de Ingreso de Documentos en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	63
FIGURA N° 3	Flujo grama de archivo de los documentos del Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	67

ÍNDICE DE CUADROS

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

CUADRO N° 12	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la pregunta N° 4.....	48
CUADRO N° 13	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la pregunta N° 5.....	49
CUADRO N° 14	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la pregunta N° 6.....	50
CUADRO N° 15	Tabulación del Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la pregunta N° 7.....	51
CUADRO N° 16	Resumen de las encuestas.....	52
CUADRO N° 17	Hoja de Excel para registro de documentos externos en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	64
CUADRO N° 18	Hoja de Excel para registro de documentos internos en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	65
CUADRO N° 19	Hoja de Excel para registro de salida de documentos del Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la pregunta N° 1.....	38
GRÁFICO N° 2	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la pregunta N° 2.....	39
GRÁFICO N° 3	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la pregunta N° 3.....	40
GRÁFICO N° 4	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la pregunta N° 4.....	41
GRÁFICO N° 5	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la pregunta N° 5.....	42
GRÁFICO N° 6	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la pregunta N° 6.....	43

GRÁFICO N° 7	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la pregunta N° 7.....	44
GRÁFICO N° 8	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes externos de la pregunta N° 1.....	45
GRÁFICO N° 9	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes externos de la pregunta N° 2.....	46
GRÁFICO N° 10	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes externos de la pregunta N° 3.....	47
GRÁFICO N° 11	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes externos de la pregunta N° 4.....	48
GRÁFICO N° 12	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes externos de la pregunta N° 5.....	49
GRÁFICO N° 13	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes externos de la pregunta N° 6.....	50
GRÁFICO N° 14	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes externos de la pregunta N° 7.....	51

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1	Encuesta dirigida a los clientes internos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	71
ANEXO N° 2	Encuesta dirigida a los clientes externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	72

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de este trabajo fue la implementación del Sistema de Archivo en el Departamento de Asesoría de Prefectura en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza. Para ello se realizó un análisis situacional en cual se evidencio la falta de un sistema de archivo en el que consten normas, políticas y procedimientos que permita el manejo y control adecuado de los documentos desde su ingreso hasta cumplir con su fin.

Mediante la utilización de métodos de investigación se pudo detectar que no existe un sistema de archivo que permita localizar los documentos y facilitar la atención de manera eficiente a los clientes internos y externos.

La implementación del Sistema de Archivo en el Área de Asesoría de Prefectura permite mejorar la calidad de los procesos y servicios que presta la Institución a los clientes internos y externos. Por lo que se concluye que dicha implementación es indispensable para la institución que busca el mejoramiento de la calidad en la atención, además se recomienda la implementación del Sistema de Archivo para el Área de Asesoría de Prefectura, por ser una necesidad urgente para brindar un buen servicio.

ABSTRACT

The purpose of the research was the implementation of a File System for the Prefecture Advice department of Pastaza Decentralized Autonomous Government. For this, a situational analysis was carried out, which evidenced the lack of a file system containing norms, policies and procedures which allow having a right management and control of documents from their register to their goals achievement.

By using research methods, it was possible to detect the non-existence of a file system which allows finding the documents and ease the internal and external customer service attention.

The implementation of the File System in the Prefecture Advice Department allows achieving the quality of procedures and services offered by the institution to internal and external customers. Thus, it is concluded that the implementation of the system it is essential for the institution to improve the customer attention quality, in addition, it is recommended to implement the file system in the Prefecture Advice Department, since it is an imperative necessity to offer a good service.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad hay oportunidades reales para recurrir a servicios y procesamiento de documentos y archivos por terceros que sean estratégicos para eliminar ineficacias, crear una mejor experiencia y garantizar la seguridad de que los archivos estén en buenas condiciones y en un lugar seguro ya que viéndolos desde el punto de vista legal estos documentos son nuestras herramientas para poder asegurar nuestra institución, en dado caso de complicaciones legales en un futuro.

El incremento de documentación en las instituciones públicas y la necesidad de conservar físicamente algunos originales como contratos, escrituras, pólizas etc., induce a considerar espacios alternativos a las propias oficinas.

En el caso del Área de Asesoría del Gobierno Provincial de Pastaza, organizar el archivo es uno de los problemas más frecuentes dado a la gran cantidad de documentos que ingresan a diario, pero esto no es un tarea difícil cuando existe el personal calificado y capacitado para hacerlo, por ello se realiza este trabajo para implementar el sistema de archivo en la Asesoría de Prefectura, para brindar una atención eficiente.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El proceso de almacenamiento, clasificación, conservación, ubicación de documentos y su posterior disposición al usuario, hoy por hoy, necesita que sea viabilizado de mejor manera en post de asegurar una adecuada atención y protección de los mismos, una forma de hacerlo es a través de la implementación de un sistema de archivos que facilite el acceso a los documentos más rápidamente y optimice el tiempo y los recursos invertidos en su búsqueda.

Es por ello, que en la provincia de Pastaza en pleno siglo XXI las instituciones ya no pueden depender de la información conservada en la memoria de los individuos como lo han hecho durante muchos años por falta de conocimiento, es momento que tomen conciencia de lo importante que es estar permanentemente actualizados en el uso y manejo de nuevos sistemas de archivos, métodos o técnicas que faciliten el acceso inmediato a documentación que se necesita.

Una de las instituciones donde aún existe el estereotipo de que los archivos son espacios físicos en los cuales se depositan papeles y nada más, es el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, específicamente en el Área de Asesoría de Prefectura; este escenario se visualiza por la ausencia de conocimiento en la manera de implementar un sistema de archivo, provocando un ineficiente servicio a los usuarios o clientes.

Realidad que amerita de suma urgencia la implementación de un sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura, con la finalidad de mejorar el proceso de identificación de información o documentación que se encuentra archivada, y por ende, brindar un servicio de calidad a los usuarios.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incide la Implementación de un sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?

1.1.2 Delimitación del Problema

La implementación de un sistema de archivo se realizará en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Delimitación del Objeto de Investigación

Campo: Desarrollo Administrativo - Empresarial

Área: Secretaria

Aspecto: Sistema de Archivos – Eficiencia del Sistema de Archivos

Delimitación Espacial

La investigación se realizará en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Provincia: Pastaza

Cantón: Pastaza

Parroquia: Puyo

Delimitación Temporal

La investigación será ejecutada durante el periodo 2014 – 2015.

Unidades de Observación

- Usuarios
- Personal

1.2 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene su importancia por cuanto permite mejorar la calidad en el servicio de secretaria, logrando que los procesos no se estanquen y se produzca un cuello de botella, beneficiando automáticamente en el accionar de la secretaria e indirectamente en la gestión interna del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

El implementar un sistema de archivo en el Área de Asesoría del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza es de gran interés debido a que permite que la gestión sea más eficiente, efectiva y eficaz cumpliendo con las 3 E DE MAGNAMARA para el éxito total; un servicio de calidad para el usuario; accesibilidad a la documentación con mayor rapidez para satisfacción de los usuarios; optimización del tiempo y recursos; y además, evita cuellos de botellas que muchas veces son ocasionados por el inadecuado servicio que se brinda.

Es factible implementar un sistema de archivos en el Área de Asesoría del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, pues, con ello se estaría logrando que los procesos de integración, clasificación, ordenación, descripción, valoración, disposición, conservación, preservación y divulgación sean más eficientes, efectivos y eficaces para beneficio del usuario y del personal.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Implementar un sistema de archivo que permita mejorar las actividades en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar científicamente todo lo relacionado a un sistema de archivos que permita mejorar las actividades en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

- Determinar y establecer un sistema de archivos que permita mejorar las actividades en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.
- Diseñar un sistema de archivos que permita mejorar las actividades en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

(www.pastaza.gob.ec); “Al iniciarse el siglo XIX la Región de Canelos estaba integrada en el territorio del Corregimiento de Ambato, jurisdicción establecida en 1797 dentro de la Presidencia de Quito, que en ese tiempo formaba parte del Virreinato de Santa Fe o Nueva Granada.

En 1802 el Rey Carlos IV de España expidió la Cédula de erección del Obispado de Mainas que debía abarcar también la Misión de Canelos. Esta Cédula, que sólo era de carácter eclesiástica, tuvo, sin embargo, consecuencias funestas en las posteriores disputas limítrofes con el Perú.

El 23 de junio de 1824 el Senado y la Cámara de Representantes de la República de Colombia expidieron una Ley de División Territorial que organizaba el territorio de la Gran Colombia en doce departamentos. Cada Departamento comprendía provincias y cantones. Seguramente la zona de Pastaza correspondía al cantón Macas de la Provincia de Chimborazo en el Departamento No. 10 llamado Ecuador.

Durante estos años el Oriente Ecuatoriano estuvo abandonado por los poderes centrales; la presencia de los misioneros disminuyó, incluso se interrumpió en varias ocasiones, más bien lo transitaban esporádicamente comerciantes, explotadores de oro y especerías de la Región, sobre todo, pieles, látex y la canela.

El 29 de mayo de 1861, ya en el Ecuador independiente, la Convención Nacional dictó la Primera Ley sobre División Territorial que distribuía el País en quince provincias, una de ellas, "Oriente". - Desde entonces se identificó a los territorios amazónicos con ese nombre. Sin embargo, muchas jurisdicciones amazónicas quedaron aún adscritas a las provincias de la Sierra.

Los cantones de Costa y Sierra se componían de parroquias; los del Oriente estaban integrados, además, por pueblos y territorios. La Provincia de Oriente constaba de los cantones Napo y Canelos. El cantón Canelos comprendía los pueblos de Canelos, Sarayaku, Liquino, Andoas y las tribus Zapara y jíbara que integraban las misiones de Canelos.

Durante el primer Gobierno de García Moreno en 1869, se creó el Vicariato de las Misiones Orientales que fue confiada a los Jesuitas. En 1886, durante el Gobierno de Caamaño, ese Vicariato se dividió en cuatro Prefecturas Apostólicas, siendo confiadas las de Canelos y Macas a los dominicos, debemos considerar que en ese tiempo el Gobierno del Ecuador investía a los misioneros de plena autoridad política y civil, un caso lo tenemos al Rvdo. Pedro Guerrero y Sosa, quien vino a Canelos en abril de 1887, y que además de misionero tenía el cargo de Jefe Político del cantón.

El 27 de marzo de 1897, por Ley de la Asamblea Nacional, sancionada por el Presidente Eloy Alfaro el 14 de abril del mismo año, se creó la "Región de Oriente" y con este antecedente el mismo Eloy Alfaro en 1899, dicta la "Ley Especial de Oriente", dándole a la Región, un trato preferencial; pero como en la Ley anterior, varios territorios amazónicos continuaron perteneciendo a provincias de la Sierra. En esta ocasión el cantón Canelos pasó a pertenecer a la provincia de Tungurahua.

Por lo anotado en los párrafos anteriores, se deja señalado que el origen de lo que hoy es Pastaza, nace en Canelos, pero como veremos más adelante existía también desde 1775 un pueblo llamado de Infieles del Pastaza. Canelos más bien, con el paso del tiempo, fue perdiendo su calidad de Provincia y Cantón en las brumas de la "Leyenda del País de la Canela"; incluso se habla de que en Canelos, antes de la Fundación del P. Sebastián Rosero en 1624, existía un "pueblo viejo", llamado MAUKALLAKTA.

Desde aquí, se fue poco a poco, perfilándose y consolidándose el espacio geográfico y administrativo, para dar paso luego al establecimiento del cantón Pastaza, el 13 de noviembre de 1911, y lamentablemente Canelos, desde allí, se vio reducido a simplemente una parroquia rural del cantón Pastaza, de la cual nos ocuparemos más adelante.

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.

El 11 de febrero de 1989, fue creada mediante. Ley No. 008 y publicada el 13 de febrero del mismo año, la Provincia de Sucumbíos con su Capital Nueva Loja, desmembrándola de la de Napo en la Presidencia del Dr. Rodrigo Borja Cevallos.

2.1.2 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.

2.1.3 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.

2.1.4 Objetivos generales

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza sustenta su gestión en la consecución de los siguientes objetivos básicos:

- Contribuir al mejoramiento de la calidad y las condiciones de vida, garantizando el buen vivir, propiciando una política de desarrollo humano sustentable, equitativa, de unidad en la diversidad, con identidad amazónica, que fortalezca el sistema de gobernabilidad democrática, a través de la participación ciudadana y la rendición de cuentas a la ciudadanía sobre el cumplimiento del plan de gobierno y la inversión pública en la Provincia de Pastaza.

- Elaborar los planes, programas y proyectos en base de los estudios y evaluación técnicos, económicos, ambientales y sociales necesarios que los justifiquen de manera adecuada.
- 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.
- Impulsar alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, que garanticen los espacios de concertación y cogestión.
- Lograr y asegurar la dotación y desarrollo permanente de obras encaminadas al desarrollo de la infraestructura vial, desarrollo agropecuario, dotación de agua de riego, de saneamiento ambiental, de cuencas y micro cuencas, y demás obras y servicios coordinando sus esfuerzos con los gobiernos municipales, parroquiales rurales y demás organismos de desarrollo provincial, regional y nacional.
- Modernizar adecuadamente sus operaciones y servicios, en base de la legislación vigente y la aplicación de procesos de desconcentración y descentralización.
- Aportar al fortalecimiento de la economía provincial y nacional, con sujeción a los planes de desarrollo participativo.
- Formular políticas de información y comunicación transparentes que fortalezcan la imagen institucional y permitan la incorporación de las demandas ciudadanas.

2.1.5 Políticas de acción

Para cumplir con los objetivos programados, la entidad realizará todas las gestiones tendientes al adecuado manejo presupuestario en base a una política sana y de austeridad mediante ordenanzas, reglamentos y otras disposiciones de carácter general contenidas en la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control y las que dictare la Corporación.

2.1.6 Valores

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza sustenta su gestión, en la búsqueda de los siguientes valores corporativos:

- Atención prioritaria a las necesidades de los usuarios, proveedores y contribuyentes del gobierno provincial.
- Actuación ética y transparente en todas las manifestaciones del gobierno provincial.
- Respeto por los intereses legítimos de la comunidad y por la preservación del medio ambiente.
- Orientación hacia la investigación y aprendizaje de nuevas tecnologías.
- Optimización en el uso de recursos y logro de objetivos y metas.
- Alto sentido de pertenencia y compromiso personal con el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza”.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Sistema de Archivo

Para poder entender de mejor manera la conceptualización de un sistema de archivo es importante primeramente conocer claramente lo que significa un sistema y un archivo desde el enfoque de una administración pública o privada.

El Diccionario Iberoamericano de Terminología Archivística denomina a un sistema como:

Conjunto de normas e instituciones que participan en la dirección, seguimiento, coordinación e inspección de programas para la conservación, tratamiento y difusión de documentos.

El concepto de archivo hace alusión a tres dimensiones, las cuales resulta necesario tener en cuenta para su completa organización técnica, física y estructural.

(AMBROSIO, Vicente; 2000); señala que “Desde esta perspectiva, se puede deducir que un sistema de archivo es el conjunto de métodos, procesos, procedimientos, instrumentos y recursos destinados a la integración, clasificación, ordenación, descripción, valoración y disposición, conservación, preservación y divulgación de información archivística”.

(GARCIA, Luis;); dice que es un “Modelo de integración de todos los archivos de una institución pública, privada, cuya finalidad es la organización de la información archivística para ponerla al servicio de los clientes internos y externos”.

(YANEZ, Inés;); dice que es “El conjunto de documentos clasificados y ordenados, en donde se custodian y ordenan los documentos”.

(CEVALLOS, Leonor; 2002); manifiesta que archivo “Es el conjunto de documentos públicos y privados que se custodian, clasifican bajo normas técnicas para obtener de ellos una correcta información”.

Cabe acotar que, la implementación de dicho sistema en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza donde aún existe el estereotipo de que los archivos son espacios físicos en los cuales se depositan papeles, el proceso de identificación de información o documentación que se encuentra archivada mejoraría significativamente facilitando el acceso a los documentos más rápidamente y optimizando los recursos y el tiempo empleado en su búsqueda.

2.2.2 Importancia de un sistema de archivos

(CEVALLOS, Leonor; 2002); dice “En consideración a la importancia que representan para cualquier empresa o institución, la conservación de los documentos que en ella se tramitan y teniendo presente la complejidad de la administración moderna debemos resaltar la trascendencia que se debe dar a la organización y conservación de los

papeles, documentos o informes constitutivos del archivo, ya que este representa la memoria vida de las empresas o instituciones.

Toda oficina sea grande, mediana o pequeña esta obligada a organizar y a mantener sus documentos debidamente archivados por la única razón, de que de él depende su existencia y desarrollo. Por consiguiente, podríamos de cierta manera aceptar el criterio de que el archivo representa una especie de cimiento sobre el cual se constituye, opera y se desarrolla una organización.

Por supuesto existe una gran diferencia entre un buen archivo de aquel que simplemente representa un almacenamiento desordenado de papeles”.

(HERNANDEZ, Antonieta; 1999); manifiesta que “la importancia del archivo es incalculable por lo que no se debe ser subestimada su actividad, éste constituye una inversión permanente de la organización pues de él depende su porvenir.

Debemos por lo tanto considerar que un archivo siempre debe estar al día, la vida actual exige cada vez más agilidad en el trabajo y en una organización esto representa principalmente que la administración de sus documentos y archivos funcione.

Existe un problema con el archivo, hoy en día éste radica en la facilidad de los innumerables equipos y máquinas reproductoras de documentos, que permiten con una agilidad y prontitud asombrosa multiplicar un solo pape, lo que en sí, en nuestra era constituye “demasiado” papel.

La clave ésta en ¿cómo evitarlo?, muy sencillo, preparando menos copias y sacando las que únicamente son indispensables y de utilidad, no debe archivar documentos que son de importancia temporal como: invitaciones, catálogos, propaganda, puesto que éstas se actualizan solas. Lo más efectivo, sin embargo será, una limpieza y saneamiento del archivo para eliminar aquellos papeles que van perdiendo importancia financiera, administrativa, histórica, legal, o que son referencias en general”.

Un sistema de archivos dentro de una organización, empresa e institución, donde se manejan diversos documentos diariamente tiene su importancia debido a que por medio

de su implementación los papeles o documentos pueden ser guardados en un sitio seguro donde se garantice su conservación, rápida localización y fácil manejo, de manera que cuando se necesiten sean localizados con facilidad y prontitud en miras de satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes.

2.2.3 Finalidades de los archivos

(CEVALLOS, Leonor; 2002); dice “Los fines que debe cumplir son:

1. Localización y consulta fácil, rápida y segura de cualquier documento.
2. Conservación y ordenamiento adecuado de documentos de la organización
3. Agrupación de los documentos homogéneos a través de una nomenclatura de los diferentes asuntos.
4. Acelerar el trámite y centro de atención prestada a cada documento”

(YANEZ, Inés;); dice “La existencia del archivo en la empresa es consecuencia directa de que las actividades mercantiles necesiten un soporte documental. Cualquier empresa emite y recibe en el transcurso de su actividad ordinaria distintos tipos de contratos, etc. Así pues, una vez finalizada una gestión, la empresa deberá decidir si conserva la documentación adjunta o si, por el contrario, es posible deshacerse de ella.

En principio hay que señalar que existen documentos que por imperativo legal la empresa debe conservar por un periodo de tiempo determinado, no pudiendo desembarazarse de ellos aunque quiera.

Por tanto, la finalidad del archivo es guardar y necesita conservar para poder funcionar normalmente, por una parte, en razón de lo que establece la legalidad vigente, por otra, según el criterio y la convivencia de la propia empresa”.

2.2.4 Características de los archivos

(CEVALLOS, Leonor; 2002); manifiesta que son las siguientes:

- Que el archivo este ajustado a las necesidades de la institución
- Que es simple con relación a la identificación de su contenido

- Rápido en la operación de archivar los papeles
- De fácil manejo en la búsqueda de documentos
- Que esté libre de la memoria del archivo
- Que se encuentre en un lugar con suficientes medidas de seguridad
- Debe cumplir con el objetivo de banco de datos sobre el personal, proveedores, etc.

2.2.5 Funciones de los archivos

Un archivo es funcional cuando es:

- Seguro.- reduce el mínimo de posibilidad de equivocación
- Estable.- debe ser recuperado siempre en el mismo lugar
- Económico.- tener en cuenta el precio del material que se va utilizar, la superficie por ocupar, el tiempo requerido para efectuarla y el mínimo de personas para procesarla y localizarla.
- Rápido.- emplear el menor tiempo posible tanto en el acto mismo de archivar como en la recuperación de documentos
- Extensible.- en forma que pueda ofrecer mayor amplitud y expansión según las necesidades y no sea algo estrecho que impida extenderse y subdividirse”.

2.2.6 Organización de los archivos

(HERNANDEZ, Antonieta; 1999); dice “Cuando hablamos de la organización de los archivos tenemos que referirnos básicamente a los de las grandes empresas o instituciones, distinguiendo dos aspectos primordiales:

1. La organización administrativa del archivo
2. La organización de los documentos en el archivo

Desde el punto de vista administrativo, el archivo precisa de ciertas normas para poder funcionar correctamente y se requiere además de una oficina específica para llevar los registros de la correspondencia.

Las normas generales para el funcionamiento del archivo son:

- a. No se admitirá ningún documento que no tenga el “archívese”, con la firma o visado de la persona autorizada para ello.
- b. No se archivarán documentos que carezcan de utilidad informativa.
- c. Se llevarán registros de los legajos o carpetas archivadas, indicando la numeración de éstas y su contenido.
- d. Solo podrán consultar los archivos las personas autorizadas por los jefes respectivos.
- e. No se podrá sacar ningún documento del archivo sin el correspondiente vale. Este quedará en poder de la oficina del archivo que se ocupará de controlar la devolución del documento retirado.
- f. Los departamentos o secciones prepararán la documentación en legajos o carpetas en la forma que el archivo tenga establecida, y se pasarán a éste para que se encargue de su custodia; luego se registrará en sus fichas o libros, asignándoles una referencia e indicando el contenido del legajo o carpetas, y en qué estantería o fichero se localizan. Cuando los archivos son muy grandes, se dividen en calles, cada una de las cuales tiene un número, lo mismo que las estanterías que también irán numeradas.
- g. El encargado del archivo cuidará también de que periódicamente se vaya destruyendo la documentación que, a juicio de la Dirección, sea innecesaria, bien por haber prescrito la obligatoriedad de su conservación o bien porque su uso haya dejado de ser útil”.

2.2.7 Técnicas de clasificación de los archivos

(HERNANDEZ, Antonieta; 1999); manifiesta “Clasificar no es otra cosa que asignar un sitio de archivo para cada documento, la premisa de PENSAR en donde buscará la comunicación en el futuro, y poner el documento en su lugar, y,

Consiste en dos acciones:

- La mental, que significa pensar el lugar en que se debe archivar una comunicación.

- La manual que significa anotar el nombre del folder en el que irá el documento, dentro de la clasificación del sistema que se utiliza, y la acción misma de archivar, dentro del folder o cartapacio”.

Para que toda institución pública y privada pueda brindar un servicio eficiente, efectivo y eficaz optimizando el tiempo y recursos en las actividades diarias que realizan sus diferentes departamentos deben contar con un fondo documental donde la información archivística y la organización del archivo puedan satisfacer las demandas del usuario que solicita un servicio determinado.

2.2.8 Clasificación de un sistema de archivo

(CEVALLOS SUAREZ, Leonor; 2002); dice “Constituye un conocimiento indispensable para toda secretaria, la clasificación es una técnica para la identificación y agrupación sistemáticas de términos semejantes, con características comunes, que pueden ser posteriormente diferenciados según la su tipología fundamental. La ordenación puede definirse más ampliamente como la asignación de numeros, letras u otros símbolos, conforme a un plan sistemático, a fin de distinguir la categoría que a cada término pertenece y los términos entre sí, dentro de una misma categoría.

El sistema de clasificación adoptado puede aplicarse tanto a la ordenación de un archivo como la clasificación de datos por un ordenador. En este caso, sin embargo, la reglas que determinan el orden de clasificación debe ser aplicada antes de introducir los datos, para evitar, por ejemplo que el ordenador considere el artículo como particula alfabetizable, con el listado adjunto. El ordenador tambien considera significativos, a la hora de localizar un dato, los signos de puntuación y los blancos entre palabras”.

(NARANJO VITERI, Beatriz; 2012); manifiesta que “En miras de que la implementación de un sistema de archivo sea de calidad en una institución, es menester que se tenga un bosquejo claro de su clasificación, pues, dicha información permitirá conocer más de cerca las diferentes maneras en que una documentación o información

puede ser almacenada o guardada de acuerdo a su importancia, trascendencia, utilización, etc.

2.2.8.1 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 de acuerdo al orden alfabético. Este sistema tiene la característica 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 usuales tenemos 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

2.2.8.2 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.

2.2.8.3 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

2.2.8.4 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).

2.2.8.5 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.”

2.2.9 Unidades Archivísticas que integran un sistema de archivo en una institución

Es vital que en una entidad pública o privada, el personal que labora en secretaria tenga un conocimiento actualizado sobre dichas unidades, pues, permitirán determinar si los archivos son de gestión, especializados o centrales.

2.2.10 Ventajas de un sistema de archivo

- Gestión más eficiente, efectiva y eficaz cumpliendo con las 3 E de MAGNAMARA para el éxito total.
- Tratamiento de documentos e información de manera más óptima.
- Servicio de calidad al usuario o cliente.
- Imagen adecuada a las exigencias de la era del conocimiento.
- Acceso a la documentación con mayor facilidad.
- Transparencia administrativa.
- Clientes o usuarios satisfechos.
- Optimización de tiempo y recurso.
- Respuestas inmediatas ante el pedido del usuario o cliente.
- Procesos administrativos más rápidos evitando cuellos de botella.

2.2.11 Nuevos sistemas de archivo

(HERNANDEZ, Antonieta; 1999); dice “Los avances tecnológicos han evolucionado los campos de la actividad humana, tal es así que, hoy se usan con relativa profusión los medios ópticos, y sobre todo, los informáticos en todo tipo de empresas.

En la actualidad, los empresarios y administradores, aceptan la necesidad de automatizar los servicios, incluyendo el control de los documentos, ya que con un buen control de la administración de información podemos tomar mejores decisiones y compartirlas con otras personas.

Vivimos en la era tecnológica; todos necesitamos de ella para llevar a cabo las transacciones comerciales y personales con mayor eficacia y oportunidad, ya que puede ser consignada a través de diferentes medios, como disquete, disco óptico, entre otros.

- **Archivo de microfilmes**

A pesar de que los documentos que se generen por computadora, se suelen almacenar como ficheros en cinta magnética o disco, tanto esos documentos como los de papel se pueden almacenar también en microfilm o en microfichas. El espacio que para ello se necesita es muy reducido y la preocupación se simplifica cuando se utiliza el microfilmado.

El microfilme se utiliza en empresas con un considerable volumen de documentos o información para archivar. Esta técnica consiste en fotografiar el documento original con cámara que contiene película de pequeño formato, que una vez revelado el negativo aparece una copia tamaño reducido, no legible a simple vista. Las imágenes reducidas se almacenan ya sea en rollos de películas o en transparencias. Para consultar el material filmado se tiene que colocar el negativo en un micro lector, que agranda la imagen de los documentos y la proyecta sobre la pantalla para que pueda leerse.

Ventajas:

- Ahorra espacio

- Economiza tiempo y esfuerzo
- Elimina la necesidad de copiar los documentos
- Filmación de documentos importantes
- Las microfichas son fácilmente transportables
- Facilidad para obtener copias.

Desventajas:

- La necesidad de contar con un lector de microficha o micro lector
- Es un proceso caro
- La presentación de microfilmes de documentos como prueba de procedimientos legales no se acepta
- Es necesario obtener microfilmes de seguridad
- Se deben conservar los documentos originales, los microfilmes de los documentos no autorizan su eliminación de la empresa.

- **Archivo computarizado**

En el campo de los archivos podemos identificar dos grandes grupos de nuevos soportes documentales: audiovisuales e informáticos:

Audiovisuales: permite la reproducción de los documentos y toda la información requerida por imágenes; éstas puede ser fijas como: fotografías en blanco y negro y en color, diapositivas, microfilmes; móviles: películas videos, y, sonoros: cintas, discos, casetes.

La información se puede almacenar, ya sea en la memoria central de la computadora, o en copias de seguridad por medio de disquetes.

La información se puede introducir en la computadora de dos maneras:

- Tecleando el documento original;
- Utilizando un escáner que graba directamente en la computadora a modo de fotocopia.

- **El disco óptico**

Discos magneto-ópticos de 5,25 pulgadas, son ideales para aplicaciones de almacenamiento profesionales como maquetación, procesamiento de imágenes, registros financieros, diagnósticos médicos e intercambio de datos multimedia, son versiones regrabables. Tiene gran capacidad de almacenamiento, alta fiabilidad, duración de almacenamiento de 50 años con 10 millones de sobre escrituras, acceso a datos al instante.

Un método de grabación de datos totalmente diferente, es el utilizado para los discos ópticos. Estos incluyen a varis tipos de discos CD y DVD.

En este disco se guardan y conservan la documentación, previa reproducción directa y total mediante un rayo láser que se usa también para la exploración o lectura. Tiene una capacidad de almacenamiento notable. Su recuperación es en un segundo, entre millones de documentos o imágenes guardadas y la reproducción es pantalla es inmediata.

Los documentos guardados en discos ópticos son imperecederos porque las memorias ópticas no pueden borrarse, no sufren desgaste por no existir contacto físico o mecánico en el momento de la lectura del soporte.

- **El expurgo**

En los modernos sistemas de archivo en disco óptico y en computadora se realiza una revisión total o parcial de contenidos para proceder al expurgo o supresión de archivos y evitar la acumulación de documentos y tener más posibilidades de archivo, puesto que se obtiene más espacio físico útil para hacerlo.

2.2.12 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.

2.2.13 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.

2.2.14 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.

2.2.15 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 muelle 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.

2.2.16 Ciclo de vida de los documentos

En toda institución se debe estar consciente de la importancia que tienen los documentos; por lo que, es necesario conocer el ciclo de vida de los mismos, medidas de protección, transferencia y disposición, esto se refiere a la vida útil, desde su creación hasta su destrucción-

El ciclo de vida de un documento consta de las siguientes fases:

- Creación de recibido
- Distribución
- Archivo
- Protección y localización
- Uso
- Transferencia, y,
- Disposición

Creación o recibidos

Toda institución produce y recibe a diario cantidad y variedad de documentos. Un documento se crea al mecanografiarlo, hacer un borrador a mano, dictarlo a una persona o al tener un formulario.

Los documentos se reciben por correo, servicio de mensajeros o por correo electrónico; esto incluye textos, datos, voz o imágenes.

Distribución

Consiste en hacer llegar el documento a las personas que necesitan la información, tanto en el interior como exterior de la institución. La distribución de la información se puede realizar por medio de mensajeros, servicio postal, telecomunicaciones o correo electrónico.

Conservación o archivo

En varias instituciones a más de utilizar sistemas computarizados acostumbran a mantener copias en papel de los documentos que producen con la finalidad de tener acceso a información activa.

Protección

Los documentos de valor deben protegerse y conservarse adecuadamente, de modo que puedan localizar con facilidad cuando se requiera información, utilizando ciertas medidas; estos documentos se conservarán en gabinetes de archivos, en bóvedas especiales en sistemas computarizados.

Localización y uso

Se requiere conocimiento de la institución y buen juicio para poder determinar qué documentos se usaran posteriormente como referencia y como base para tomar decisiones. Si el documento es temporal se debe disponer del mismo tan pronto cese su utilidad.

Transferencia

Cuando los documentos se convierten en inactivos, deben transferirse de los archivos activos o semiactivos a los archivos inactivos, para optimizar el espacio. La

transferencia debe hacerse periódicamente de acuerdo a un plan. Al utilizar el sistema computarizado los documentos inactivos se conservan en discos o cintas magnéticas.

Disposición o destrucción

La última fase de un documento es la disposición o destrucción cuando ya no tiene ningún valor para la empresa, tiene que basarse en las disposiciones legales, la utilidad para la institución, el valor histórico y los costos involucrados. Generalmente se considera que un período de archivo debe ser máximo de cinco años, aunque esto no quiere decir que exista documentos que tienen que conservarse indefinidamente.

2.2.17 Área de Asesoría de Prefectura

Para que el presente trabajo investigativo pueda ser viabilizado es necesario que primero se determine la conceptualización de asesoría.

Asesoría: Es una actividad por medio de la cual se brinda el apoyo requerido a las personas para que desarrollen diferentes actividades de consulta y poder lograr la comprensión de las diferentes situaciones en las que se encuentran, ya sean estas judiciales, financieras, contables, inmobiliarias, etc.

En este sentido, a nivel general el área de asesoría en una empresa, organización e institución es la responsable de brindar asesoramiento y asistencia con el objetivo de evitar contratiempos innecesarios que perjudiquen la buena marcha de la misma.

Haciendo un análisis de la conceptualización anterior, el contar con un área de asesoría en la prefectura es de vital importancia, debido a que es la responsable del asesoramiento y asistencia en todos los procesos administrativos que se produzcan en el Gobierno Autónomo Descentralizado, con el objetivo de evitar falencias o problemas de cualquier índole.

2.2.18 Tipos de Áreas de Asesoría

(SILVA, Jessica; SOLÓRZANO, Francisco; SILVA, Cristina; 2010); expresan que “En la actualidad existen diferentes tipos de asesoría, entre ellas están:

- Asesoría Jurídica: Encargada de asesorar en lo que concierne a la regulación de bienes, en el manejo legal de las inversiones que recibe una institución o empresa y también en la resolución de diverso problemas ya sean de aspecto laboral, civil, penal, etc.
- Asesoría Administrativa: Encargada de brindar apoyo a los clientes o usuarios en la toma oportuna de decisiones y el adecuado manejo de su organización, empresa o institución.
- Asesoría Contable: Encargada de facilitar el asesoramiento, planificación y control de las inversiones en una organización, empresa o institución”.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza existen diferentes áreas o departamentos encargados de brindar un adecuado asesoramiento y asistencia técnica a los GADPR, Bancos Comunitarios, Cajas de Ahorro y Crédito Solidarias, en general a las personas e instituciones que tengan una relación directa con la entidad y presenten proyectos en beneficio de la colectividad.

2.2.19 Ventajas de contar con Área de Asesoría en la Prefectura

- Mayor conocimiento en los procesos administrativos
- Menor riesgo de producción de problemas de cualquier índole.
- Posibilidad de remendar errores cometidos en los procesos.
- Mejor manejo de la información externa e interna de la institución.
- Control de toda la información existente en la institución, ante posibles circunstancias.
- Objetividad en la toma de decisiones que se deba realizar en beneficio de la colectividad.

- Ayuda a mitigar problemas existentes en los procesos administrativos.
- Las soluciones ante problemas son más objetivas.

2.2.20 Importancia de contar con un Área de Asesoría

El contar con un área de asesoría una organización, empresa o institución, es de vital importancia, puesto que permitirá identificar los potenciales problemas o contingencias que se pueden presentar en los procesos administrativos sean al inicio o al final del mismo, esto en miras de encontrar las soluciones más óptimas para evitar su estancamiento.

2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea a Defender

La implementación de un sistema de archivo permitirá mejorar las actividades en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Sistema de archivo

2.4.2 Variable Dependiente

Eficiencia del Sistema de Archivo

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación Bibliográfica –Documental

Esta investigación tendrá el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre las variables: de la Implementación de un sistema de archivo – Área de Asesoría de Prefectura, basándose en documentos de fuentes primarias como revistas, periódicos y otras publicaciones como fuentes secundarias actualizadas.

3.1.2 Investigación de Campo

Mediante la investigación de campo se realizará el estudio sistemático de los hechos en la Asesoría de Prefectura. En esta modalidad de investigación, se tomará contacto directo con la realidad para obtener información de acuerdo con los objetivos del trabajo de investigación.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Exploratorio

En este nivel la investigadora podrá relacionarse con el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza para obtener información relevante que le permita fundamentar su trabajo investigativo sobre la Implementación de un Sistema de Archivo en el Área de Asesoría de Prefectura en miras de una eficiencia en el servicio.

3.2.2 Descriptivo

Permitirá a la investigadora realizar una comparación y descripción minuciosa entre el contexto actual sin la implementación de un sistema de archivo y el contexto futuro con la implementación de un sistema de archivo en el área de asesoría de prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, con el objetivo de tener un esquema claro de la realidad de las dos variables de investigación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

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

IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS

CUADRO N° 1

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Asesor	1	0,10%
Secretario	1	0,10%
Secretaria de Prefectura	1	0,10%
Prefecto	1	0,10%
Clientes internos	400 (20)	39,84%
Clientes externos	600(3)	59,76%
TOTAL	1004	100%

Fuente: Archivo de la Institución

Elaborado por: La Autora

3.3.2 Muestra

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

Para el primer, segundo y tercer grupo a investigar no hará falta tomar una muestra por lo que la entrevista se hará al asesor, secretario, secretaria de prefectura y prefecto.

Para el cuarto y quinto grupo conformado para los clientes internos y externos se aplicará la fórmula para determinar la muestra, quedando de la siguiente manera:

Cientes Externos

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

n= Muestra

N= Población

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

$$n = \frac{600}{0,10^2(600 - 1) + 1}$$

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

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

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

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

$$n = 85,84$$

Clientes Internos

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

n= Muestra

N= Población

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

$$n = \frac{400}{0,10^2(400 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{400}{0,01(359) + 1}$$

$$n = \frac{400}{3,59 + 1}$$

$$n = \frac{400}{4,59}$$

$$n = 87,15$$

3.4 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Se aplicará el método Analítico porque se realizará un estudio individualizado de cada información que se obtenga sobre las dos variables: Sistema de archivo y Eficiencia en el sistema de archivo, así como también, del objeto de estudio el GADP de Pastaza.

Se aplicará el método Sintético porque se realizará un criterio global resumido a partir del análisis de la información recopilada de manera detallada sobre el objeto de estudio y las variables: Sistema de archivo y Eficiencia en el sistema de archivo.

3.4.2 Técnicas

La encuesta.- Esta técnica será aplicada a: clientes externos e internos, con la finalidad de poder recabar información sobre el Tema: Implementación de un Sistema de Archivo en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

3.4.3 Instrumentos

El cuestionario.- Este se aplicará dentro de la encuesta con preguntas cerradas que servirán de enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad estudiada sobre las variables motivo de la investigación.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Internos

1. ¿Cuál fue el tiempo que usted esperó para recibir atención en el Área de Asesoría de Prefectura?

CUADRO N° 2

	Frecuencia	Porcentaje
5 minutos	8	9%
10 minutos	28	32%
20 minutos	28	32%
30 minutos o más	24	27%
TOTAL	88	100%

GRÁFICO N° 1



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas que corresponden al 100%, el tiempo de espera para recibir atención en el Área de Asesoría, el 9% espero 5 minutos, el 32% espero 10 minutos, el otro 32% 20 minutos, y el 27% 30 minutos o más.

INTERPRETACIÓN:

Existe una clara evidencia de acuerdo al porcentaje de que el promedio para ser atendidos los usuarios en el Área de Asesoría de Prefectura fluctúa del 10 a 20 minutos.

2. ¿Conoce usted si existe un Sistema de Archivo en el Área de Asesoría de Prefectura?

CUADRO N° 3

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	3%
No	85	97%
TOTAL	88	100%

GRÁFICO N° 2



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas el 3% manifiestan que si hay un sistema de archivo, mientras que el 97% dicen que no existe un sistema de archivo el Área de Asesoría.

INTERPRETACIÓN:

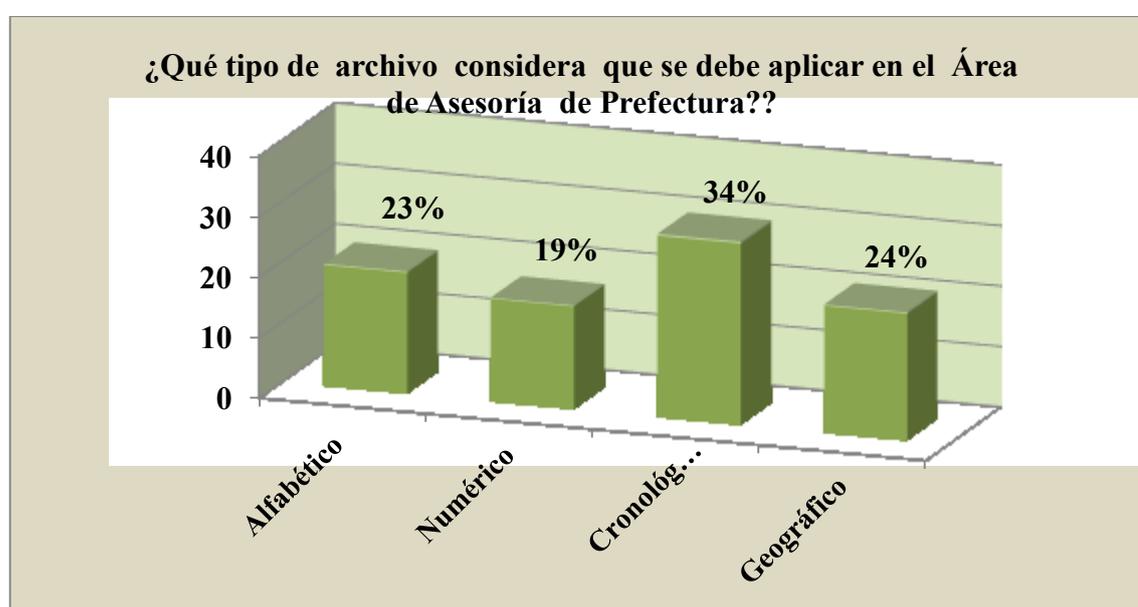
De acuerdo al resultado de la encuesta claramente visualizamos que no existe un sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura.

3. ¿Qué tipo de archivo considera que se debe aplicar en el Área de Asesoría de Prefectura?

CUADRO N° 4

	Frecuencia	Porcentaje
Alfabético	20	23%
Numérico	17	19%
Cronológico	30	34%
Geográfico	21	24%
TOTAL	88	100%

GRÁFICO N° 3



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas que corresponden al 100%, manifiestan que se debe aplicar ciertos sistemas de archivos, el 23% alfabético, el 19% numérico, el 34% cronológico y el 24% geográfico.

INTERPRETACIÓN:

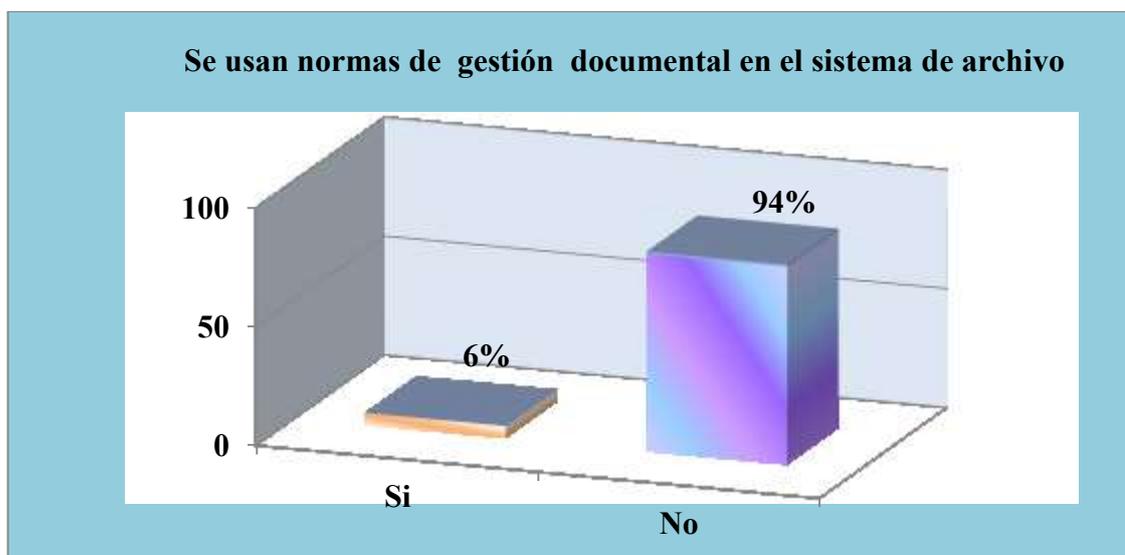
Como podemos ver de los porcentajes obtenidos de los sistemas de archivo que se deben aplicar en el Área de Asesoría de Prefectura, el más puntuado es el cronológico sin desmerecer los demás, que se pueden combinar de acuerdo a las necesidades del área.

4. ¿Se usan normas de gestión documental en el sistema de archivo?

CUADRO N° 5

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	6%
No	83	94%
TOTAL	88	100%

GRÁFICO N° 4



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 6% manifiestan que se usan normas de gestión documental en el sistema de archivo, mientras que el 94% dicen que no se usan normas.

INTERPRETACIÓN:

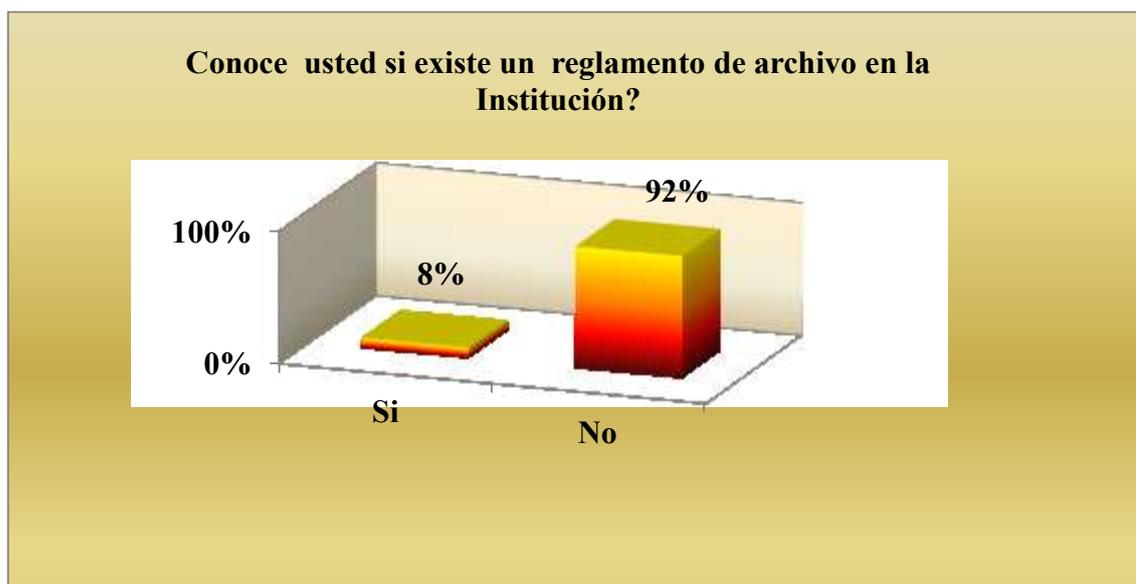
El 94% de los encuestados están de acuerdo que no se aplica normas de gestión documental en el Área de Asesoría de Prefectura, mismo que es muy importante para aplicar un sistema de archivo de manera eficiente.

5. Conoce usted si existe un reglamento de archivo en la Institución?

CUADRO N° 6

	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	8%
No	81	92%
TOTAL	88	100%

GRÁFICO N° 5



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 8% dice que existe un reglamento de archivo y el 92% que no hay en la Institución ningún reglamento de archivo.

INTERPRETACIÓN:

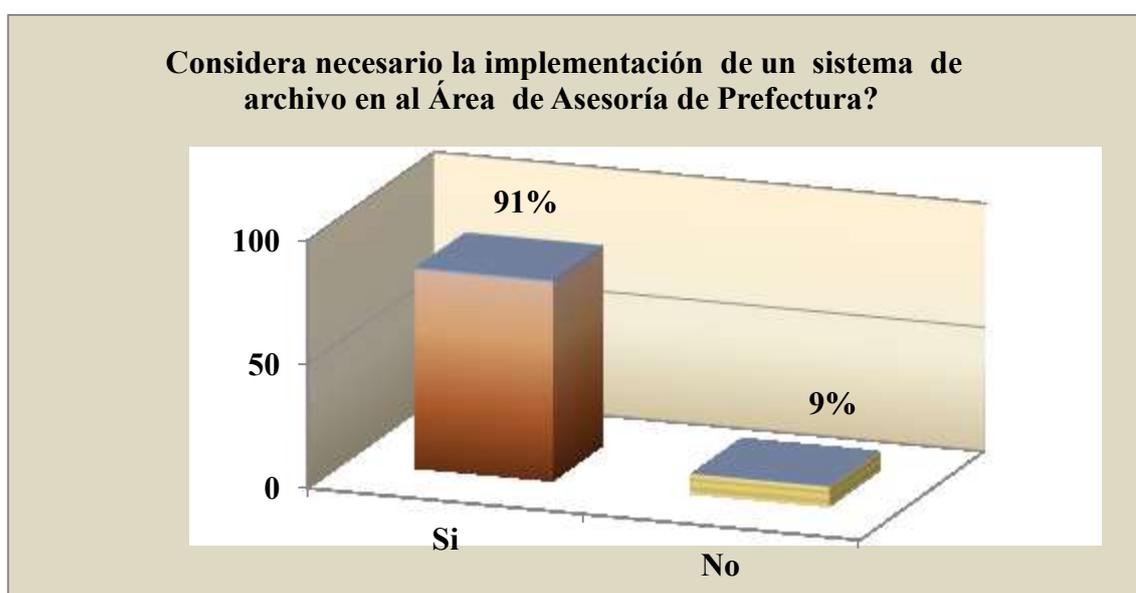
De acuerdo al resultado y al alto porcentaje podemos determinar que la Institución no posee un reglamento de archivo.

6. Considera necesario la implementación de un sistema de archivo en al Área de Asesoría de Prefectura?

CUADRO N° 7

	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	91%
No	8	9%
TOTAL	88	100%

GRÁFICO N° 6



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 91% manifiestan que es necesario implementar un sistema de archivo en el Área de Asesoría, el 9% que no se debe implementar.

INTERPRETACIÓN:

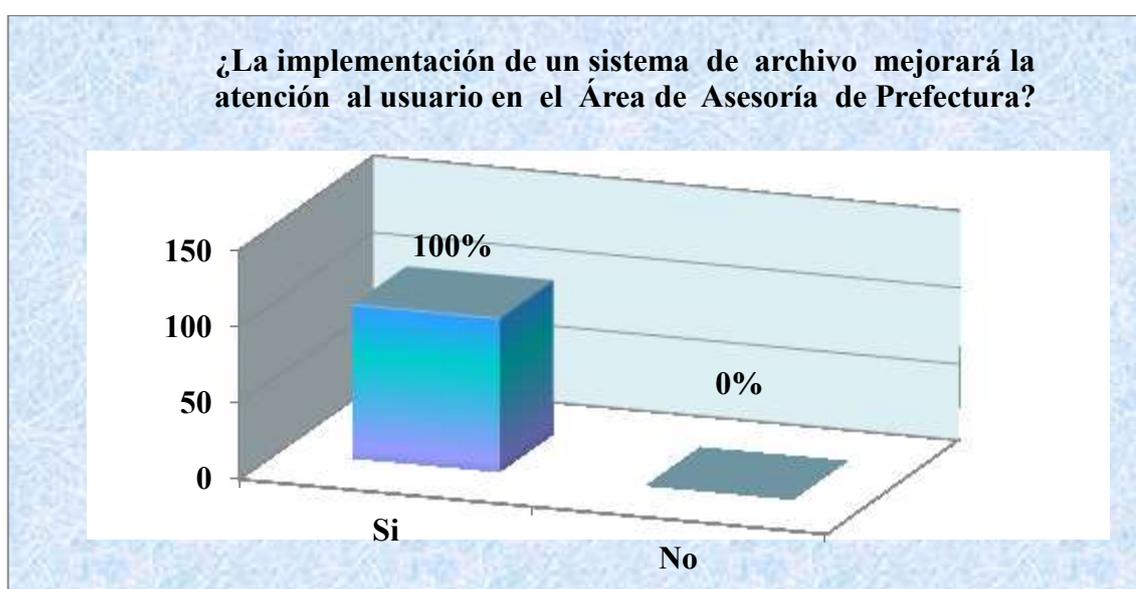
De acuerdo a los resultados obtenidos claramente se evidencia la necesidad de implementar un sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura.

7. ¿La implementación de un sistema de archivo mejorará la atención al usuario en el Área de Asesoría de Prefectura?

CUADRO N° 8

	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	100%
No	0	0%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N° 7



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 88 personas encuestadas que corresponden al 100%, manifestaron en su totalidad que la implementación de un sistema de archivo ayudará a mejorar la atención al usuario.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al resultado obtenido es necesario implementar un sistema de archivo, a fin de mejorar la atención a los usuarios que acuden al Área de Asesoría de Prefectura.

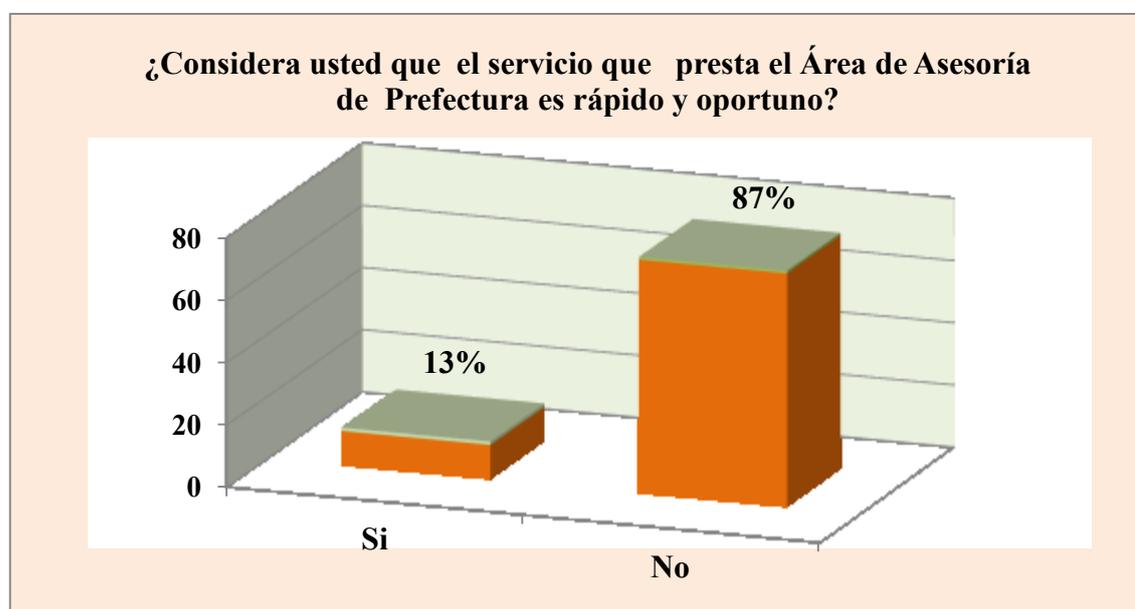
3.5.2 Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Externos

1. ¿Considera usted que el servicio que presta el Área de Asesoría de Prefectura es rápido y oportuno?

CUADRO N° 9

	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	13%
No	75	87%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 8



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 13% manifiestan que la atención en el Área de Asesoría de Prefectura es rápida y oportuna y el 87% que no.

INTERPRETACIÓN:

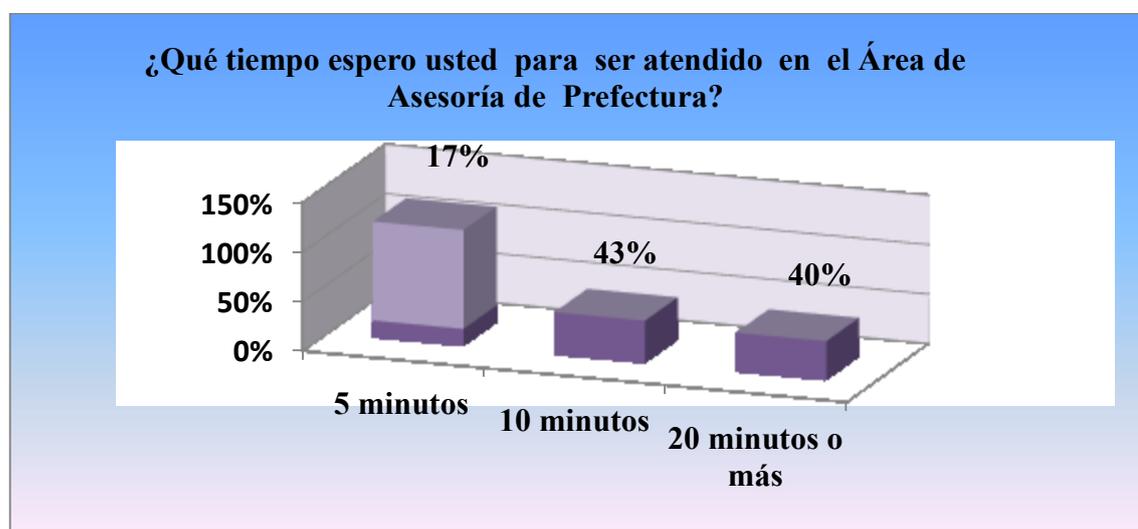
Según los resultados obtenidos, se evidencia que no existe una buena atención en el Área de Asesoría de Prefectura.

2. ¿Qué tiempo espero usted para ser atendido en el Área de Asesoría de Prefectura?

CUADRO N° 10

	Frecuencia	Porcentaje
5 minutos	15	17%
10 minutos	37	43%
20 minutos o más	34	40%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 1



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 17% manifiestan que el tiempo de espera para recibir atención en el Área de Asesoría fue de 5 minutos, el 43% espero 10 minutos, y el 40% 20 minutos o más.

INTERPRETACIÓN:

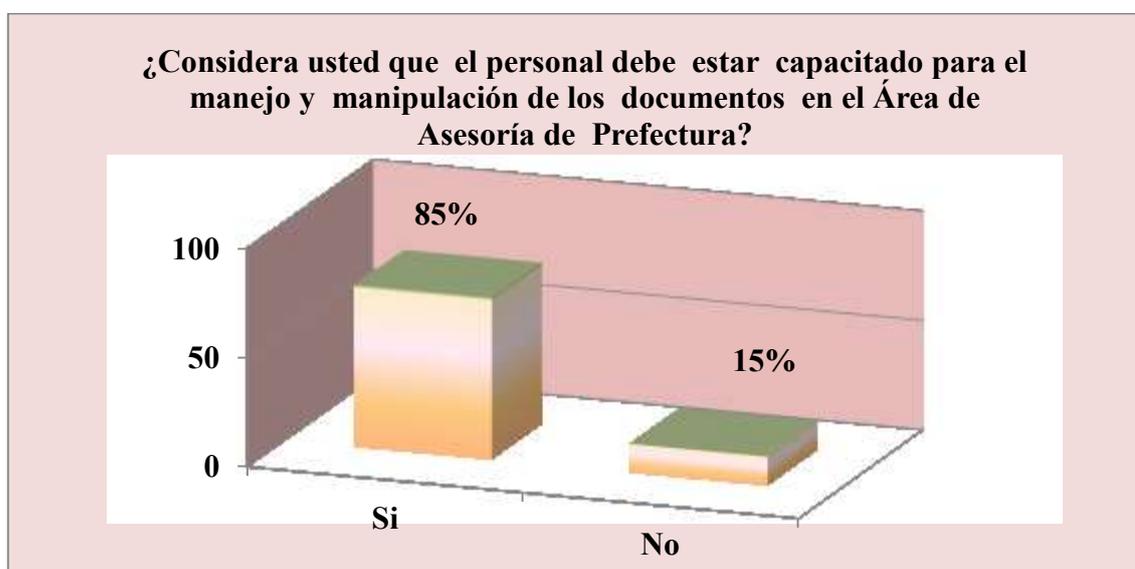
Se puede evidenciar según los resultados que para ser atendidos en el Área de Asesoría de Prefectura fluctúa entre 10 a 20 minutos.

3. ¿Considera usted que el personal debe estar capacitado para el manejo y manipulación de los documentos en el Área de Asesoría de Prefectura?

CUADRO N° 11

	Frecuencia	Porcentaje
Si	73	85%
No	13	15%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 10



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas que corresponden al 100%, consideran que el personal debe ser capacitado para el manejo y manipulación de los documentos en un 85% y el 15% que no es necesario.

INTERPRETACIÓN:

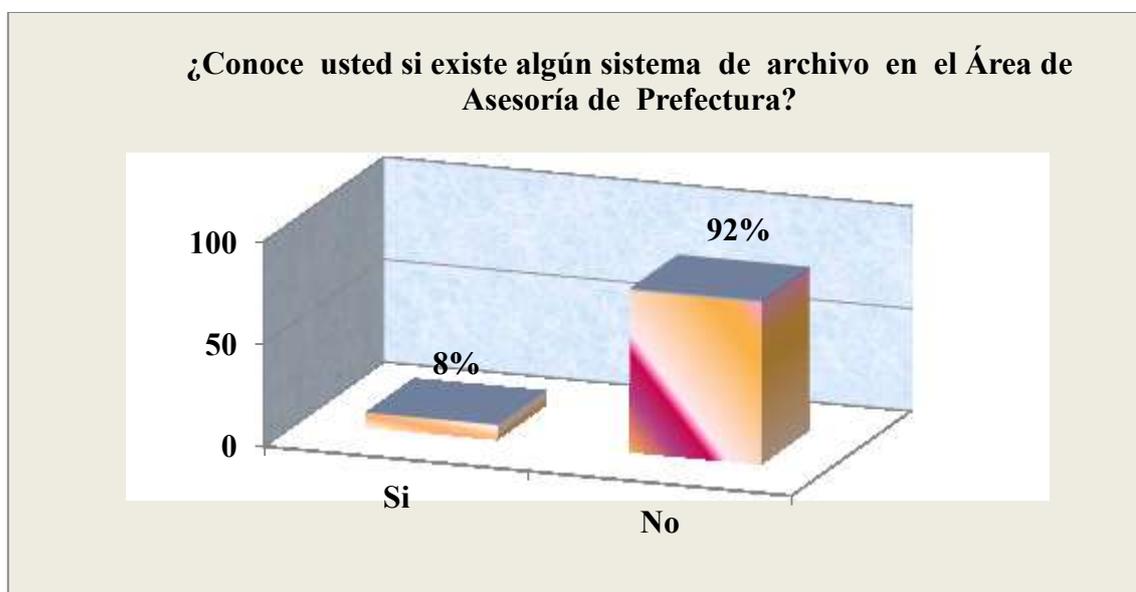
Es evidente según los resultados de las encuestas que el personal tiene que ser capacitado para el manejo y manipulación de los documentos en el Área de Asesoría de Prefectura.

4. ¿Conoce usted si existe algún sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura?

CUADRO N° 12

	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	8%
No	79	92%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 11



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 8% manifiestan que si existe un sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura, mientras que el 92% dicen que no existe ningún sistema de archivo.

INTERPRETACIÓN:

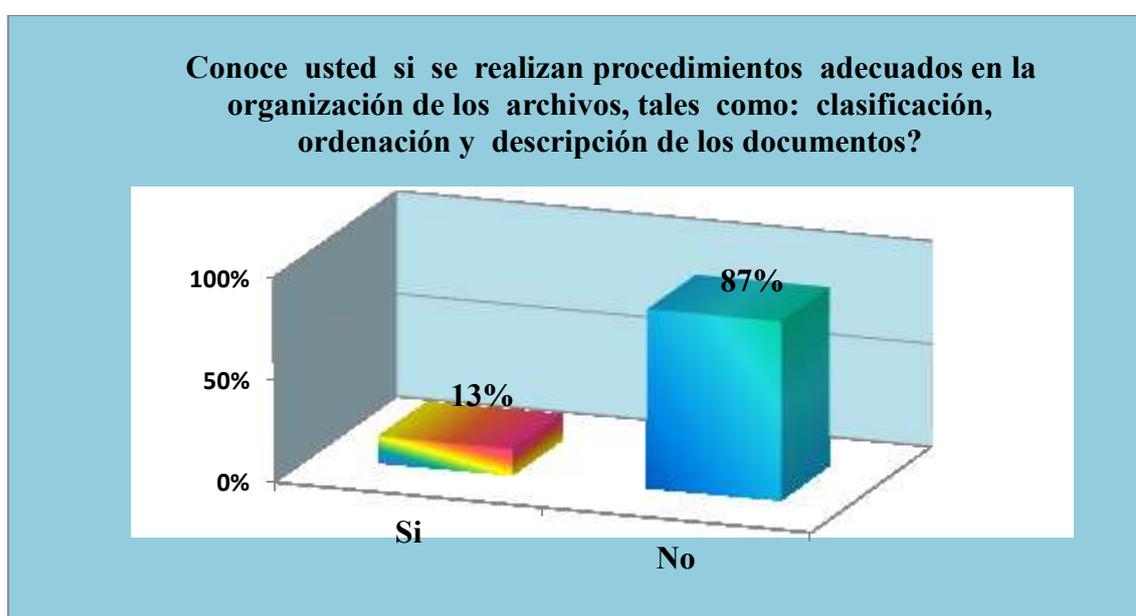
Con un 92% podemos establecer que no existe ningún sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura.

5. Conoce usted si se realizan procedimientos adecuados en la organización de los archivos, tales como: clasificación, ordenación y descripción de los documentos?

CUADRO N° 13

	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	13%
No	75	87%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 12



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas que corresponden al 100%, manifiestan el 13% que si se realizan procedimientos adecuados para la organización de los archivos y el 87% que no se aplica ningún procedimiento.

INTERPRETACIÓN:

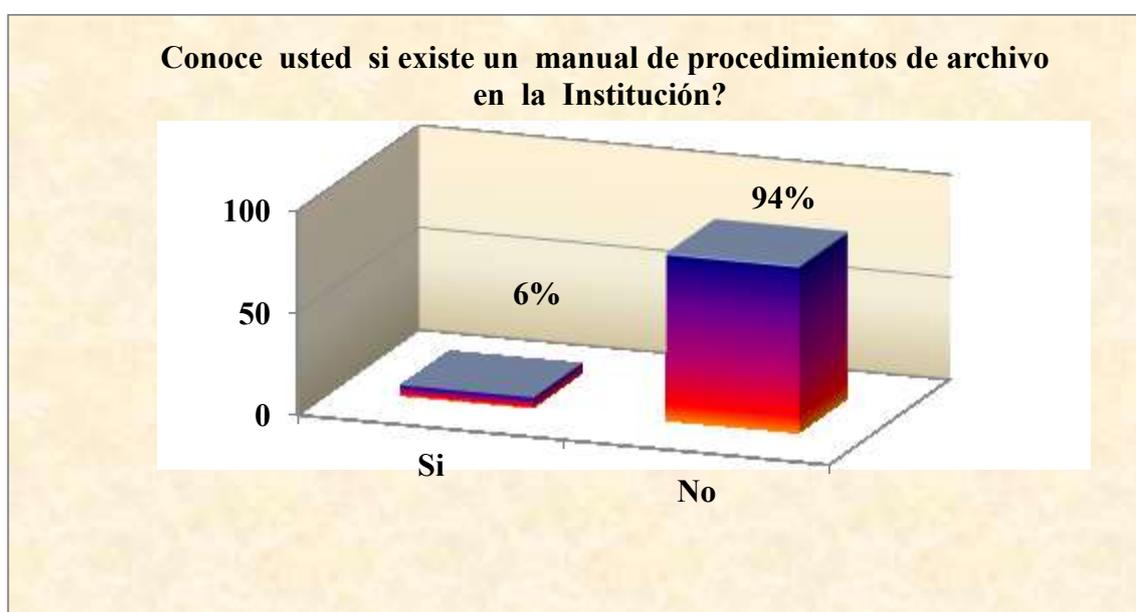
De acuerdo a los resultados obtenidos y al porcentaje muy alto claramente evidenciamos que en el Área de Asesoría de Prefectura no se aplica ningún procedimiento para la organización de los documentos.

6. Conoce usted si existe un manual de procedimientos de archivo en la Institución?

CUADRO N° 14

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	6%
No	81	94%
TOTAL	86	100%

GRÁFICO N° 13



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 6% manifiestan que si existe un manual de procedimientos de archivo en la institución y el 94% que no.

INTERPRETACIÓN:

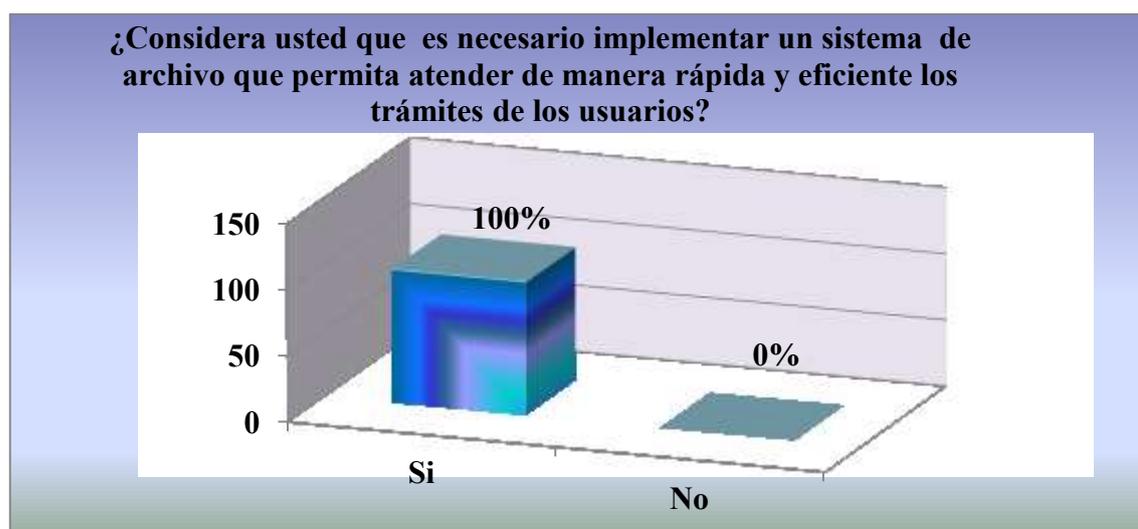
Con los resultados obtenidos visualizamos claramente que en la Institución no existe un manual de procedimientos de archivo.

7. ¿Considera usted que es necesario implementar un sistema de archivo que permita atender de manera rápida y eficiente los trámites de los usuarios?

CUADRO N° 15

	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	100%
No	0	0%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N° 14



Fuente: GADPPz 2015
Realizado por: La Autora

ANÁLISIS:

De las 86 personas encuestadas el 100%, manifiestan que es necesario implementar un sistema de archivo que permita atender de manera rápida y eficiente los trámites de los usuarios en el Área de Asesoría de Prefectura.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados de la encuesta se evidencia claramente que en el Área de Asesoría de Prefectura es necesario implementar un sistema de archivo que permita atender de manera rápida y eficiente los trámites que realizan los usuarios y así optimizar el tiempo.

3.5.3 Resumen de las encuestas

A continuación se presenta un cuadro resumen de todos los hallazgos encontrados en la encuesta realizada y que nos sirve de sustento para la propuesta y así llegar a determinar la falta de un sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura.

CUADRO N° 16

NÚMERO DE PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTAS	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES	COMENTARIOS
CLIENTES INTERNOS				
1. ¿Cuál fue el tiempo que usted esperó para recibir atención en el Área de Asesoría de Prefectura?	5 minutos	8	9%	Se debe considerar que los usuarios deben ser atendidos de forma inmediata y eficiente optimizando el tiempo.
	10 minutos	28	32%	
	20 minutos	28	32%	
	30 Minutos o más	24	27%	
2. ¿Conoce usted si existe un Sistema de Archivo en el Área de Asesoría de Prefectura?	Si	3	3%	Se debe implementar un sistema de archivo, ya que no existe en el Área de Asesoría de Prefectura.
	No	85	97%	
3. ¿Qué tipo de archivo considera que se debe aplicar en el Área de Asesoría de Prefectura?	Alfabético	20	23%	De los diferentes 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.
	Numérico	17	19%	
	Cronológico	30	34%	
	Geográfico	21	24%	
7. ¿La implementación de un sistema de archivo mejorará la atención al usuario en el Área de Asesoría de Prefectura?	Si	100	100%	Se debe implementar el sistema de archivo mismo que permitirá brindar un mejor servicio a los usuarios del Área de Asesoría de Prefectura.
	No	0	0%	
CLIENTES EXTERNOS				
1. ¿Considera usted que el servicio que presta el Área de Asesoría de Prefectura es rápido y oportuno?	Si	11	13%	Los usuarios coinciden que la atención no es rápida y se debe mejorar ya que ellos son la razón de ser de la Institución.
	No	75	87%	
3. ¿Considera usted que el personal debe estar capacitado para el manejo y manipulación de los documentos en el Área de Asesoría de Prefectura?	Si	73	85%	Se debe considerar que el personal reciba capacitaciones permanentes, a fin de que cumplan sus funciones de manera eficiente y se brinde un mejor servicio a los usuarios.
	No	13	15%	
6. Conoce usted si existe un manual de procedimientos de archivo en la Institución?	Si	5	6%	Se debería tomar en cuenta como Institución en ejecutar un manual de procedimientos para que el personal aplique de acuerdo a los requerimientos de cada área.
	No	81	94%	
7. ¿Considera usted que es necesario implementar un sistema de archivo que permita atender de manera rápida y eficiente los trámites de los usuarios?	Si	100	100%	Es de vital importancia implementar un sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura, a fin de prevalecer el derecho de los usuarios a ser atendidos de manera rápida y eficiente optimizando su tiempo.
	No	0	0%	

Realizado por: La Autora

3.5.4 Nudos críticos detectados

Clientes Internos

- ❖ ¿Cuál fue el tiempo que usted esperó para recibir atención en el Área de Asesoría de Prefectura?

20 minutos con el 32%

30 minutos o más con el 27%

- ❖ ¿Conoce usted si existe un Sistema de Archivo en el Área de Asesoría de Prefectura?

No el 97%

Clientes Externos

- ❖ ¿Considera usted que el servicio que presta el Área de Asesoría de Prefectura es rápido y oportuno?

No con el 87%

- ❖ ¿Considera usted que el personal debe estar capacitado para el manejo y manipulación de los documentos en el Área de Asesoría de Prefectura?

No con el 15%

- ❖ Conoce usted si existe un manual de procedimientos de archivo en la Institución?

No con el 94%

- ❖ ¿Considera usted que es necesario implementar un sistema de archivo que permita atender de manera rápida y eficiente los trámites de los usuarios?

Si con el 100%

COMENTARIO:

Una vez encontrados los nudos críticos podemos ver claramente del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza debe implementar un Sistema de Archivo en el Área de Asesoría de Prefectura, a fin de dar un servicio eficiente y oportuno a los usuarios internos y externos.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“Implementación de un Sistema de Archivo en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza”.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Objetivos de la Propuesta

1. Orientar a los funcionarios responsables del manejo de los archivos sobre los aspectos necesarios que se deben tomar en cuenta para la organización de los archivos.
2. Divulgar y presentar la metodología para la organización de los archivos.
3. Constituirse como un instrumento de apoyo para la organización de los documentos.
4. Brindar una excelente atención a los usuarios internos y externos.

4.2.2 Sistemas de Archivos

El sistema de archivo es la colección de datos que sirve para la entrada y salida de documentos físicos o magnéticos, son manejados con programas, los archivos no se requiere de un tamaño predeterminado.

4.2.3 Tipos de archivo

Algunos de los criterios para organizar los archivos son los siguientes:

- **Archivo centralizado:** la totalidad de la documentación se concentra en un solo lugar, desde aquí se atiende a los distintos datos. de la empresa. Cuando una sección

o departamento necesita disponer de cierta documentación, la solicita por escrito al archivo central. Ventajas:

- El archivo lo atiende profesionales especialistas.
 - Pueden establecerse criterios únicos para la clasificación
 - Permite el ahorro en instalaciones, equipos y materiales.
 - También el ahorro de tiempo en la búsqueda de información.
 - Modelo de documento de petición
 - Datos del Peticionario
 - Nombre y apellidos
 - Departamento
 - Cargo
 - Documento Solicitado
 - Número de registro
 - Documentación (clase, tipo, fecha, etc.)
 - Fecha de Entrega: Recibí
 - Fecha de Devolución:
- **Archivo descentralizado:** La documentación se reparte en diversas secciones, pasado cierto tiempo se lleva a un depósito común.

Ventajas:

- Mayor proximidad y accesibilidad.
- Evita los trámites de petición.

Inconvenientes:

- Se repiten tareas de archivo.
 - Se multiplican los espacios, equipos, materiales y personal relacionados con los diferentes archivos.
- **Archivo Mixto:** En general las empresas llevan este sistema, se centraliza la documentación de carácter general y se descentraliza la de las secciones. El archivo se organiza en tres niveles:

- Archivo individual: Contiene la documentación que consulta y maneja cada persona en su propio trabajo.
- Archivo departamental: Cada departamento o sección guarda la documentación que maneja cada uno.
- Archivo general: Se guarda la documentación procedente de cada uno de los departamentos.
- Archivo Activo: Guardan la documentación que se consulta con frecuencia.
- Archivo semi activo: Se recogen documentos del archivo activo que dejan de estar vigentes, pero que no se destruyen.
- Archivo definitivo o inactivo: Se guardan los documentos que aun habiendo perdido su vigencia o carácter actual conservan un valor histórico o documental para la empresa.

4.2.4 Clasificaciones de los Sistemas de Archivo

Ordenar los documentos consiste en agruparlos por nombre, fecha, número, lugar geográfico o asunto. Es decir integrar los documentos de acuerdo a las características y necesidades de cada persona o institución. La forma de clasificar y guardar escritos da lugar a que surjan diversos Sistemas de Archivo. Los más usados son:

- Alfabético
- Cronológico
- Geográfico
- Por Asuntos
- Numérico
- Topográficos
- Convencionales
- Clasificación mixta

- **Sistema Alfabético.-** Se refiere a todo escrito que tiene relación con el nombre de una persona o institución. Su clasificación es alfabética según los apellidos o nombre de la empresa.

Reglas a seguir:

1. El nombre de personas físicas se archiva iniciando con el apellido paterno, materno y nombre. Ejemplos: Dinamarca Fiallos Pedro, Espín Reyes Alex, Santander Armijos Daniela, etc.

2. En caso de que los apellidos lleven monosílabos deben tomarse como parte del mismo nombre. Ejemplos: De la Rosa Reyes Jorge, Del Moral Hernández Jonas, De los Monteros Espinosa Javier.

3. Los nombres de personas morales se clasifican respetando su razón social o nombre. Ejemplos: Alarmas Panamericanas, Centro Serafín, Corsetería Francesa, Ópticas Devlin, etc.

- **Sistema Por asunto.-** Este sistema de clasificación se efectuará tomando en cuenta el contenido de cada documento, según sea su temática y no con base en el nombre de una persona.

- **Geográficos.-** Es aquel sistema que consiste en ordenar la clasificación de los documentos de acuerdo a la procedencia en que residen las partes intervinientes, y se aplica de acuerdo a los siguientes criterios, comenzar de lo general a lo particular (Nación, estado, ciudades, o provincias) y dentro de esta jerarquización darle un orden alfabético.

- **Cronológico.-** Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.

- **Numérico Simple.-** Este sistema de archivo se realiza asignándole un número progresivo a cada expediente, sin tomar en cuenta otro elemento.

- **Topográficos.-** Este sistema consiste en señalar el lugar en que se encuentra los expedientes, indicando el local, mueble y número de orden; se aplica por regla general a archivos terminados.
- **Convencionales.-** Son los sistemas que se aplican de acuerdo a las necesidades de la institución, partiendo de que esta última es un todo y por tanto compuesta por órganos pequeños, es decir partir de lo general a lo particular.
- **Clasificación mixta.-** realizando combinaciones con cualquiera de los procedimientos antes mencionados.

De los sistemas señalados, la clasificación mixta resulta más utilizada. Para mayor facilidad de localización se suelen utilizar marcar, guías o etiquetas bien visibles pegadas a las carpetas, legajos o estanterías, pudiéndose de distintos colores según las separaciones que se quieran establecer.

- **Archivos Mapeados a Memoria.-** algunos permiten asociar los archivos con un espacio de direcciones de un proceso en ejecución.

4.2.5 Clasificación de los documentos

La clasificación de documentos pretende sistematizar, aclarar conceptos e ideas, agrupar (y por tanto diferenciar) por criterios de afinidad. Pero esos criterios no siempre son los mismos: dependiendo del punto de vista que adoptemos para clasificar obtendremos una clasificación u otra para el mismo documento. No obstante, algunas de esas clasificaciones (si no todas) plantean controversias desde el momento en el que no resulta fácil o claro incluir un documento en una u otra de las clases o cuando no quedan bien delimitados los márgenes de las mismas.

Todo objeto material que parte registre o fije, en sí, información, sea un disco compacto (CD), un disco versátil digital (DVD), papel, papiro o incluso una piedra o trozo de madera es decir, el conjunto formado por el contenedor con su contenido, con el objetivo de conservar y transmitir dicha información en el dominio del espacio y del

tiempo a fin de ser utilizada como instrumento jurídico o probativo, testimonio histórico, etc. Los documentos pueden clasificarse de acuerdo a:

- Al soporte material usado para consignar la información.
- Las características informacionales.
- Permanencia de los documentos ya que toda información que ingresa a este archivo se mantendrá con carácter permanente en el mismo.

4.2.6 Actitudes ante el archivo

Para que la tarea de archivo se más agradable y útil a todo el mundo se deben tener en cuenta estas cinco reglas:

1. Elige un método de archivo adecuado, que sea simple, preciso, cómodo y flexible.
2. Archiva al día. No acumules los papeles y respeta el tiempo dedicado al archivo.
3. Divide el trabajo en diferentes operaciones, pero de la misma manera cada día: primero clasificar y rotular, después separar por epígrafes y después guardar.
4. Haz fácil la búsqueda por distintos medios: marca con rotulador fluorescentes los títulos, incrementa la visibilidad de los datos, usa colores, pon referencias.
5. Controla los préstamos fijando plazos de devolución, anotando los datos de quien lo retira, reclamando los préstamos a su vencimiento

4.3 Fundamentación de la propuesta

A pesar de ser un departamento de una institución pública se puede visualizar la falta de organización de la documentación y la inexistencia del archivo; por lo que, es necesario mejorar la atención a los usuarios internos y externos que requieren a diario el servicio en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, es por ello que planteo mi propuesta de implementar el sistema de archivo en la mencionada Área.

4.3.1 Políticas y normas para el archivo

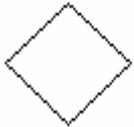
Políticas:

- Garantizar la fluidez y agilidad en los trámites que deben de atenderse en la difusión e información que el usuario tanto interno como externo requiera.
- Entregar información confiable y oportuna, a través de Secretaria, en el ámbito de su competencia.
- Determinar niveles de responsabilidad sobre la ejecución de tareas en el campo archivístico. Resguardar los documentos de acuerdo a la Ley del Sistema Nacional de Archivos.

Normas:

- En cada una de las dependencias existirá un Archivo de Gestión o Activo, en el que se dará trámite a los asuntos y se generarán los expedientes de uso cotidiano, posteriormente en un lapso de dos años se transferirán los documentos al Archivo Central una vez concluido el plazo de conservación establecido.
- Se podrá otorgar en calidad de préstamo los expedientes que reposen en el Archivo de Gestión o Activo a los servidores públicos autorizados por la máxima autoridad.
- Se elaborará el inventario correspondiente para la transferencia de los documentos al Archivo Central, mismos que cumplan con el plazo de conservación establecido.
- Evitar la acumulación excesiva de documentación realizando de manera oportuna los procesos de valoración, transferencia y baja documental.

4.3.2 Diagrama de Flujo

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SI" – "NO"		Documento: Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento: Refiere a un conjunto de documentos. Un ejemplo es un expediente que agrupa a distintos documentos.		Inspección / Firma: Empleado para aquellas acciones que requieren una supervisión (como una firma o "visto bueno").
	Conector de proceso: Conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.		Archivo Manual: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y/o expediente.
	Base de datos/aplicación: Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de Flujo. Proporciona indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

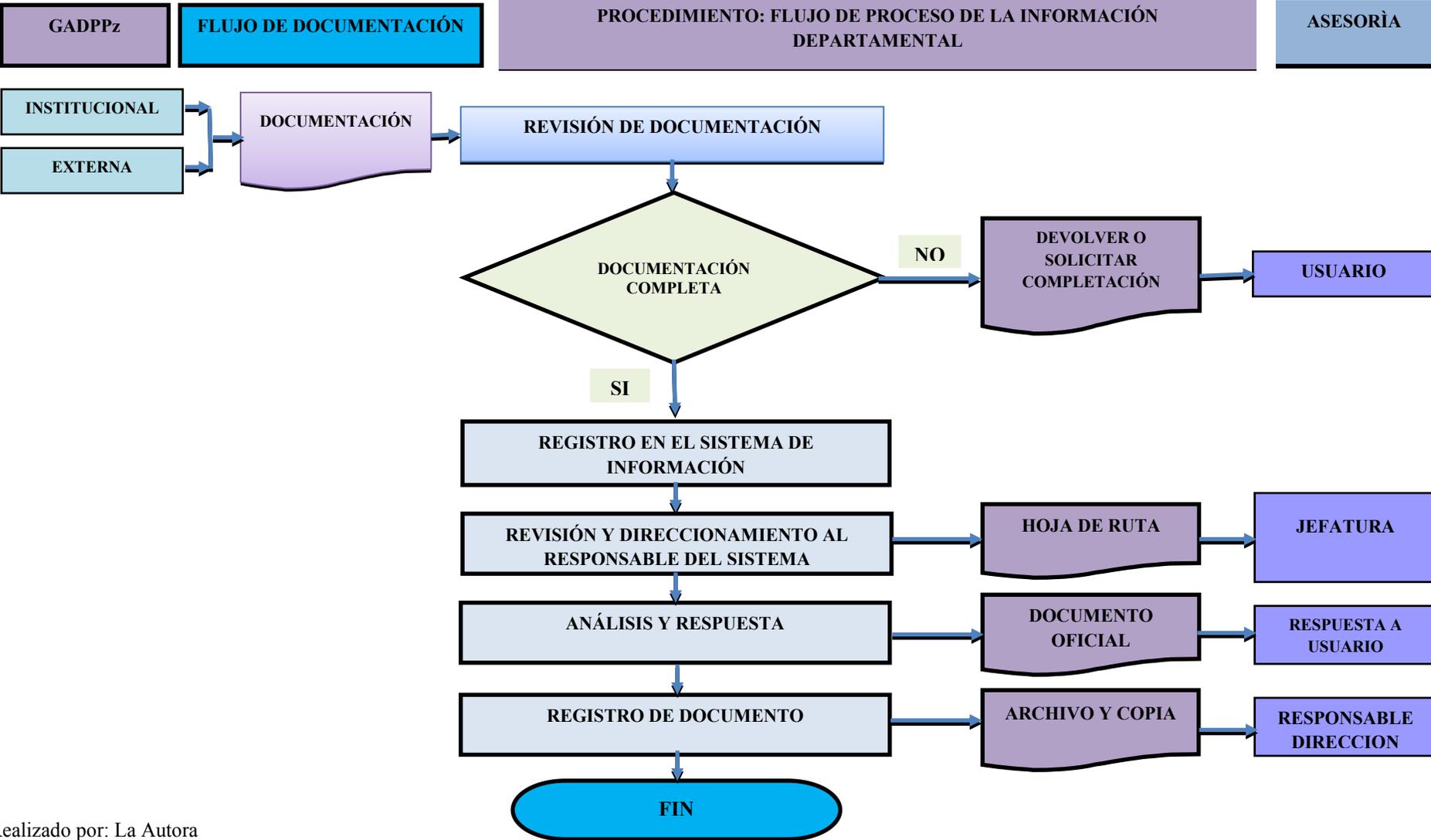
Fuente: <https://www.google.com.ec/aiteco.com>

Esto nos proporcionar una visión detallada de un proceso que se detalla a continuación:

- En primer lugar, facilita la obtención de una visión transparente del proceso, mejorando su comprensión. El conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso. La diagramación hace posible aprender ese conjunto e ir más allá, centrándose en aspectos específicos del mismo, apreciando las interrelaciones que forman parte del proceso así como las que se dan con otros procesos o subprocesos.

- Permiten definir los límites de un proceso. A veces estos límites son tan evidentes, no estando definidos los distintos proveedores y clientes (internos y externos) involucrados.
- El diagrama de flujo facilita la identificación de los clientes, es más sencillo determinar sus necesidades y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, haciendo más factible generar alternativas útiles.
- Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común, si bien es cierto que para ello se hace preciso la capacitación de aquellas personas que entrarán en contacto con la diagramación.
- Un diagrama de flujo ayuda a establecer el valor agregado de cada una de las actividades que componen el proceso.
- Igualmente, constituye una excelente referencia para establecer mecanismos de control y mediación de los procesos, así como de los objetivos concretos para las distintas operaciones llevadas a cabo.
- Facilita el estudio y aplicación de acciones que redunden en la mejora de las variables tiempo y costes de actividad e incidir, por consiguiente, en la mejora de la eficacia y la eficiencia.

4.3.3 Diagrama de Ingreso de Documentos en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza



Realizado por: La Autora

4.3.4 Hoja de Excel para registro de documentos externos en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza

CUADRO N° 17

OFICIOS EXTERNOS 2015 - ASESORÍA DE PREFECTURA

HOJA DE RUTA	COPIA/ ORIGINAL	FECHA RECEPCION ASESORIA DE PREFECTURA	FECHA INGRESO AL GADPPz	PROVINCIA/ CANTON/ PARROQUIA	ORGANIZACIÓN / ENTIDAD	SINTESIS DE LA SOLICITUD	REMITENTE	CARGO	SUMILLA PREFECTO	DELEGADO A: SUMILLA ASESOR	OFICIO/ MEMORANDO	FECHA DE ENTREGA O ARCHIVO	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACION 1
01	O	15/04/2015	10/04/2015	CURARAY	TIWENO	SOLICITA AYUDE CON LA LICITACION DE LA CONTRUCCION DE UNA TROCHA DE 2.50 M DE ANCHO Y 15 DE LONGITUD DE TIWENO HASTA QUENAHUENO	SRA. OMAMO IMA	CONTRATISTA	BUSCAR AVAL DE LA JUNTA	OFICIO	OFICIO 110-AP-GADPPz	16/04/2015	1.1	

Realizado por: La Autora

4.3.5 Hoja de Excel para registro de documentos internos en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza

CUADRO N° 18

INGRESO DE DOCUMENTOS INTERNOS ASESORÍA DE PEFECTURA 2015													
N°	FECHA RECIBIDO	N° OFICIO-MEMORANDO	REF HR	CC	REMITENTE	DEPENDENCIA/ DEPARTAMENTO	RESUMEN DE LO SOLICITADO	PARA	SUMILLA PEFECTURA	SUMILLA DELEGADO/ ENVIADO	FECHA SUMILLA ENTREGA/ENVIO	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACIONES
001	15/04/2015	1455	6489	4669	DR. ELIAS BARRERA	PROCURADOR SINDICO	DA A CONOCER QUE LA INSTITUCION NO ESTA LEGALMENTE FACULTADA PARA ATENDER LA SOLICITUD DEL BARRIO MIRAFLORES DE DONACION DE UNA AMPLIFICACION PARA EL 31-12-2013	ABG. ANTONIO KUBES	COMUNICAR CRITERIO LEGAL	OFICIO 113-AP-GADPPz	16/04/2015	2.4	
002	15/04/2015	08		10	ING. MARY BARONA	COMPRAS PUBLICAS	EN REFERENCIA A MEMORANDO N° 487 - PLANIFICACION-2013 DEL 02 DE DICIEMBRE DE 2013, ADJUNTO INFORMACION SOLICITADA DEL DETALLE DE LOS PROCESOS DE CONTRATACION Y COMPRAS PUBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS	ABG. ANTONIO KUBES	PARA CONOCIMIENTO	ARCHIVO	16/04/2015	2.1	
003													

Realizado por: La Autora

4.3.6 Hoja de Excel para registro de salida de documentos del Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza

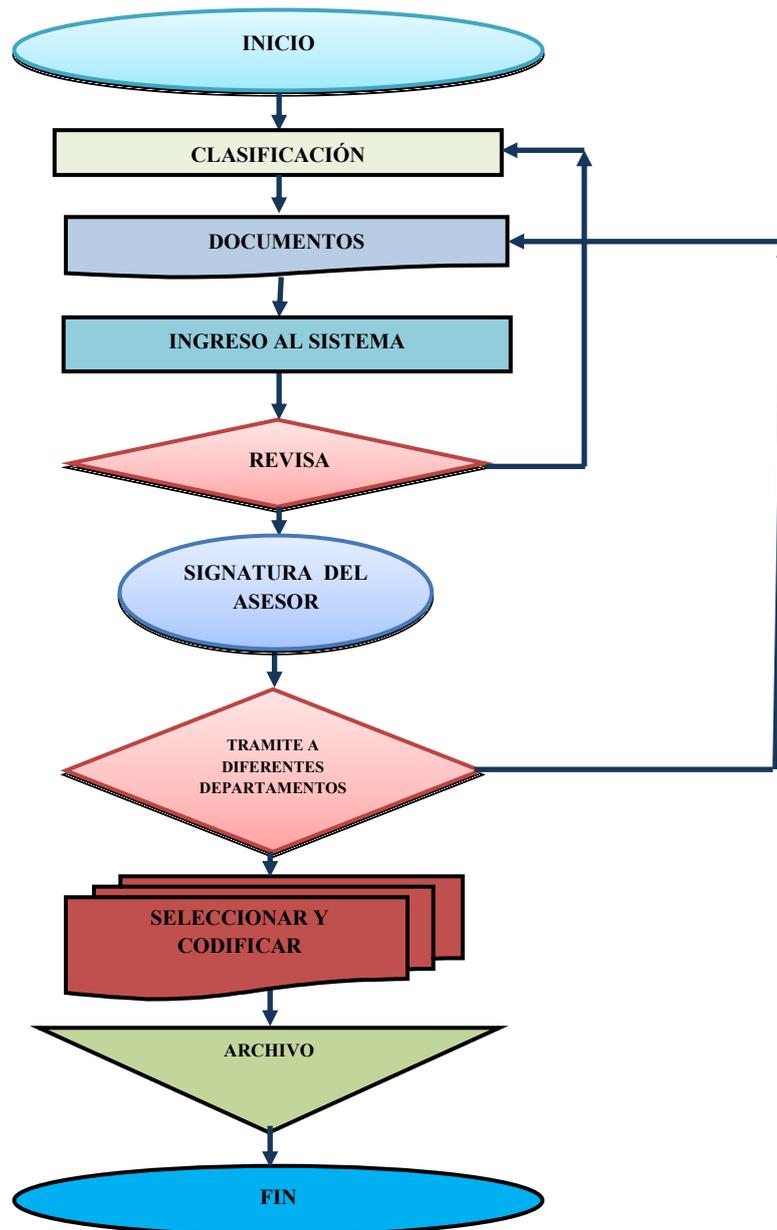
CUADRO N° 19

ENVIO DE DOCUMENTACIÓN DE ASESORÍA DE PREFECTURA 2015								
FECHA	Nº OFICIO	Nº CC-HR	RESUMEN DE LO SOLICITADO	PARA	DEPENDENCIA	FECHA ENTREGA	CODIGO ARCHIVO	OBSERVACION
16/04/2015	001	42	EN CONSIDERACION AL OFICIO S/N DE 07 DE ENERO DE 2014, SUSCRITO POR EL SR. LUIS ZAMBRANO, COORDINADOR DE LA LOTIZACION LALAMA, TENGO A BIEN REMITIR COPIAS CERTIFICADAS DE LOS DEPOSITOS EFECTUADOS A LA EMPRESA ELECTRICA AMBATO	SR. LUIS ZAMBRANO	LOTIZACION LALAMA-TARQUI	17/04/2015	3.1	
16/04/2015	002	01	SOLICITA REMITA A ESTA PREFECTURA EL AVAL CORRESPONDIENTE DE LA JUNTA PARA REALIZAR LA CONSTRUCCION DE UNA TROCHA DE 2,50 M. DE ANCHO Y 15 KM DE LONGITUD DESDE TIWENO HASTA QUENAHUENO	SR. PORFIRIO MAYANCHA	GAD CURARAY	16/04/2015	3.1	

Realizado por: La Autora

4.3.7 Flujo grama de archivo de los documentos del Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza

Mediante este flujo grama podemos determinar la forma en que se realizará el proceso de archivo de los documentos que ingresan a la Institución, además se aplicará los diferentes tipos de archivo para su codificación, en este caso, los siguientes: Cronológico, Geográfico y Numérico.



Realizado por: La Autora

CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos claramente se evidencia la falta de organización de la documentación en el Área de Asesoría de Prefectura, lo que ocasiona pérdida de tiempo a los usuarios.
- En el transcurso de la investigación se determina que no hay el resguardo de los documentos y no se cumple con los ciclos de vida de acuerdo a las leyes vigentes.
- Una vez concluida la investigación se ha determinado que no existe un sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura, lo que no permite una atención oportuna y eficiente a los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Establecer los mecanismos que permitan el buen funcionamiento y el resguardo de la documentación en el Área de Asesoría de Prefectura, lo que permitirá brindar una atención rápida y oportuna a los usuarios.
- Capacitar al personal que labora en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, para que apliquen las normas y políticas del resguardo de documentos y brinden un buen servicio a los usuarios.
- Sugerir que se implemente un sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, a fin de que se atienda a los usuarios internos y externos de manera eficiente y oportuna.

BIBLIOGRAFÍA

- AMBROSIO, Vicente;. (2000). Plan de Marketing Paso a Paso (Primera ed.). Colombia.
- CANDA MORENO, Fernando;. (s.f.). Secretaria Ejecutiva (MMVI ed.).
- COOTAD;. (2014). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.
- ESPÍN TAPIA, Betty;. (2008). Memoria Técnica Planeación Estratégica.
- GARCIA, Luis;. (s.f.).
- GEORGE, Terry;. (1985). Administración y Control de Oficina.
- YANEZ, Inés;. Módulo Práctica de Oficina y Archivo.
- CEVALLOS, Leonor;. (2002). Módulo de Archivo.
- HERNÁNDEZ Antonieta;. (1999).Módulo de Formación General.
- GOBIERNO PROVINCIAL DE PASTAZA; (2011). Manual de Clasificación y Valoración de Puestos
- GAËTAN, Juillard; (2009). Ley Del Sistema Nacional De Archivos
- NARANJO VITERI, Beatriz;. (2012). Módulo de Organización y Archivo.
- MORALES, Hilda; (2007), Sistemas de Archivos
- SILVA, Jessica; SOLÓRZANO, Francisco; SILVA, Cristina;. (2010). Creación de una Empresa de Asesoría.

ANEXOS
ANEXO N° 1

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES INTERNOS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA**

I. OBJETIVO

Medir el grado de satisfacción del Cliente Interno en la atención del personal de Asesoría de Prefectura en el requerimiento de sus trámites.

II. INSTRUCCIONES

Sírvase leer y contestar de la manera más sincera y objetiva, cada una de las siguientes preguntas, marque una sola alternativa:

III. CUESTIONARIO

1. ¿Cuál fue el tiempo que usted esperó para recibir atención en el Área de Asesoría de Prefectura?

- | | | |
|----|------------------|--------------------------|
| a) | 5 minutos | <input type="checkbox"/> |
| b) | 10 minutos | <input type="checkbox"/> |
| c) | 20 minutos | <input type="checkbox"/> |
| d) | 30 Minutos o más | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Conoce usted si existe un Sistema de Archivo en el Área de Asesoría de Prefectura?

- | | | |
|----|----|--------------------------|
| a) | SI | <input type="checkbox"/> |
| b) | NO | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Qué tipo de archivo considera que se debe aplicar en el Área de Asesoría de Prefectura?

- | | | |
|----|-------------|--------------------------|
| a) | Alfabético | <input type="checkbox"/> |
| b) | Numérico | <input type="checkbox"/> |
| c) | Cronológico | <input type="checkbox"/> |
| d) | Geográfico | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Se usan normas de gestión documental en el sistema de archivo?

- | | | |
|----|----|--------------------------|
| a) | SI | <input type="checkbox"/> |
| b) | NO | <input type="checkbox"/> |

5. Conoce usted si existe un reglamento de archivo en la Institución?

- | | | |
|----|----|--------------------------|
| a) | SI | <input type="checkbox"/> |
| b) | NO | <input type="checkbox"/> |

6. Considera necesario la implementación de un sistema de archivo en al área de Asesoría de Prefectura?

- | | | |
|----|----|--------------------------|
| a) | SI | <input type="checkbox"/> |
| b) | NO | <input type="checkbox"/> |

7. ¿La implementación de un sistema de archivo mejorará la atención al usuario en el Área de Asesoría de Prefectura?

- | | | |
|----|----|--------------------------|
| a) | SI | <input type="checkbox"/> |
| b) | NO | <input type="checkbox"/> |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 2

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA

I. OBJETIVO

Obtener información sobre la necesidad de Implementar un Sistema de Archivo en el Área de Asesoría de Prefectura y brindar una buena atención a los clientes.

II. INSTRUCCIONES

Sírvase leer y contestar de la manera más sincera y objetiva, cada una de las siguientes preguntas, marque una sola alternativa:

III. CUESTIONARIO

1. ¿Considera usted que el servicio que presta el Área de Asesoría de Prefectura es rápido y oportuno?

- a) SI
- b) NO

2. ¿Qué tiempo espero usted para ser atendido en el Área de Asesoría de Prefectura?

- a) 5 minutos
- b) 10 minutos
- c) 20 minutos o más

3. ¿Considera usted que el personal debe estar capacitado para el manejo y manipulación de los documentos en el Área de Asesoría de Prefectura?

- a) SI
- b) NO

4. ¿Conoce usted si existe algún sistema de archivo en el Área de Asesoría de Prefectura?

- a) SI
- b) NO

5. Conoce usted si se realizan procedimientos adecuados en la organización de los archivos, tales como: clasificación, ordenación y descripción de los documentos?

- a) SI
- b) NO

6. Conoce usted si existe un manual de procedimientos de archivo en la Institución?

- a) SI
- b) NO

7. ¿Considera usted que es necesario implementar un sistema de archivo que permita atender de manera rápida y eficiente los trámites de los usuarios?

- a) SI
- b) NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN