



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

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención de título de:

LECENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA

**DISEÑO DE UN PLAN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN
DEL ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
TENA DE LA PROVINCIA DE NAPO, EN EL PERIODO 2016**

AUTORA:

EXANDRA MARILÚ ENCALADA MARTÍNEZ

TENA ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señorita Exandra Marilú Encalada Martínez, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su contenido.

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Exandra Marilú Encalada Martínez, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 11 de abril de 2016

Exandra Marilú Encalada Martínez

C.I. 1500662448

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a mi madre que siempre me apoya a mi hija y a mi esposo ya que ellos siempre han estado apoyándome y confiando todo el tiempo, siempre han estado pendientes de cada cosa como era en el tiempo de estudio y ahora para poder culminar con mí objetivo que cada día lucho por conseguir y darles una alegría a mis seres queridos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios a la Virgen del Cisne que por ellos he podido lograr mis objetivos porque ellos me han permitido tener salud y fortaleza para realizar este trabajo que me ha costado tanto sacrificio y con la gracia de Dios he podido superar toda dificultad.

A mi madre que siempre ha luchado por darme lo mejor de ella, como es su cariño, ternura y comprensión, por el esfuerzo que ha realizado para darme el estudio, por la lucha incondicional diariamente a ha hecho para darme lo mejor de ella.

A mi familia por estar apoyándome en las buenas y malas dándome fuerzas para que nunca decaiga que siempre tenga valor para sobresalir en las dificultades que se me presenten.

A mi colegio y los licenciados por enseñarme sus conocimientos y sabidurías por tener la paciencia de estar cada día inculcándome buenos valores para que llegue a ser una persona exitosa y logre cumplir me meta propuesta.

A la universidad y tutores por apoyo brindado y el conocimiento adquirido por ellos que cada día hacia más cercana mi realidad de ser una profesional, siguiendo el ejemplo que cada sábado nos daban y la oportunidad que tenía para lograr mi objetivo.

Exandra Marilú Encalada Martínez

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de cuadros	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. Formulación del problema	2
1.1.2. Delimitación del problema.....	2
1.2. Justificación	3
1.3. Objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivo específicos.....	3
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.1.1. Antecedentes históricos	5
2.1.1.1. Historias de las Administraciones Municipales.....	5
2.1.2. Misión	6
2.1.3. Visión.....	6
2.2. Fundamentación teórica.....	7
2.2.1. ¿Qué es estrategia?.....	7
2.2.2. Fases de elaboración de un Plan Estratégico	7
2.2.3. Importancia de la planificación estratégica en una organización	7
2.2.4. Análisis Estratégico	8
2.2.5. Formulación Estratégica	9

2.2.6.	Horizonte de Planificación.....	9
2.2.7.	Características de una estrategia con éxito	10
2.2.8.	Definición común de planeación	10
2.2.9.	Planificación	11
2.2.10.	Definición administrativa de planeación	12
2.2.11.	Planificación estratégica	13
2.2.12.	Planificación de Estratégica.....	14
2.2.13.	Archivo	16
2.2.14.	Finalidad del archivo	18
2.2.15.	Fundamentación metodológica de un archivo	18
2.2.16.	Organización básica de un archivo eficaz.....	19
2.2.17.	Ciclo de vida de un archivo	19
2.2.18.	Gestión de Archivos y Clasificación de Documentos	19
2.2.19.	Clases de archivo	20
2.2.20.	Definición de las clases de archivos	21
2.2.21.	Sistema de registro y clasificación de documentos	23
2.2.22.	Planificación estratégica	25
2.3.	Idea a defender.....	25
2.4.	Variables	25
2.4.1.	Variable independiente	25
2.4.2.	Variable dependiente	26
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		26
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.2.	Tipos de investigación	27
3.3.	Población y muestra.....	27
3.3.1.	Muestra	28
3.4.	Métodos, técnicas e instrumentos	29
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		42
4.1	TÍTULO	42
4.2.	Contenido de la propuesta.....	43
4.2.1	Datos Geográficos.....	43
4.2.2.	Ordenanza de acuerdo al GAD Municipal del Cantón.	43
4.2.3	Análisis FODA	45
4.2.4	Misión	48

4.2.5	Visión.....	49
4.2.6	Valores y principios	49
4.2.7	Objetivos	50
4.2.8	Organigrama estructural.....	50
4.2.9	Manual de funciones	51
4.2.10.	Tareas específicas del personal de avalúos y catastros.....	52
4.2.11.	Actividades generales de la jefatura de avalúos y catastros	56
4.2.12.	Plan Estratégico.....	58
4.2.13.	Proceso de archivo	60
4.2.14.	Organización de los archivos de oficina.....	60
4.2.15.	Transferencia de documentación del Archivo.	61
4.2.16.	Requisitos.....	61
4.2.17.	El impreso de Relación de Entrega.....	62
4.2.18.	Cumplimentar el impreso de relación de entrega	62
4.2.17.	Consulta de la documentación:	63
4.2.18.	Solicitud de Consulta de documentos	64
	CONCLUSIONES	68
	RECOMENDACIONES.....	69
	BIBLIOGRAFÍA	70
	ANEXOS	71

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	Etapas de un Plan Estratégico.....	7
Cuadro N° 2	Referencias de la planificación.....	11
Cuadro N° 3	Procesos Administrativo.....	13
Cuadro N° 4	La Planificación Estratégica.....	14
Cuadro N° 5	Tipos de Planeación.....	15
Cuadro N° 6	Clases de un archivo.....	17
Cuadro N° 7	Ciclo de vida de un archivo.....	19
Cuadro N° 8	Clasificación de un archivo.....	23
Cuadro N° 9	Población.....	28
Cuadro N° 10	Atención al usuario.....	32
Cuadro N° 11	Tramitación apropiadamente.....	33
Cuadro N° 12	Trato por parte del personal.....	34
Cuadro N° 13	Información del personal.....	35
Cuadro N° 14	Gestión de archivo.....	36
Cuadro N° 15	Adecuado manejo del archivo.....	37
Cuadro N° 16	Personal adecuado para el archivo.....	38
Cuadro N° 17	Existencia de comunicación.....	39
Cuadro N° 18	Realización de capacitaciones.....	40
Cuadro N° 19	Aplicación de estrategias.....	41
Cuadro N° 20	Análisis Interno.....	46
Cuadro N° 21	Análisis Externo.....	47
Cuadro N° 22	Matriz de Riesgo.....	48
Cuadro N° 23	Objetivo Estratégico Primero.....	58
Cuadro N° 24	Objetivo Estratégico Segundo.....	65
Cuadro N° 25	Objetivo Estratégico Tercero.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Atención al usuario.....	30
Gráfico N° 2	Tramitación apropiadamente.....	31
Gráfico N° 3	Trato por parte del personal.....	32
Gráfico N° 4	Información del personal.....	33
Gráfico N° 5	Gestión de archivo.....	34
Gráfico N° 6	Adecuado manejo del archivo.....	35
Gráfico N° 7	Personal adecuado para el archivo.....	36
Gráfico N° 8	Existencia de comunicación.....	37
Gráfico N° 9	Realización de capacitaciones.....	38
Gráfico N° 10	Aplicación de estrategias.....	39
Gráfico N° 11	Organigrama Estructural.....	51
Gráfico N° 12	Organización de archivos.....	61
Gráfico N° 13	Sistema Informático.....	66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena.....	71
Anexo N° 2	Director del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Municipal del Cantón Tena.....	71
Anexo N° 3	Archivo N° 1.....	72
Anexo N° 4	Archivo N° 2.....	72
Anexo N° 5	Archivo N° 3.....	73
Anexo N° 6	Archivo N° 4.....	73
Anexo N° 7	Archivo N° 5.....	74
Anexo N° 8	Archivo N° 6.....	74
Anexo N° 9	Cuestionario de encuestas realizadas a los usuarios del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Municipal del Cantón Tena.....	75
Anexo N° 10	Cuestionario de encuestas realizadas a los usuarios del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Municipal del Cantón Tena.....	76
Anexo N° 11	Nómina de empleados y su Cargo.....	77

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo diseñar un plan de estrategia para mejorar la gestión del Archivo en lo que concierne a los diferentes trámites que se realizan diariamente y que cada uno de los empleados lo realizan, en el Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, permitiendo tener un mejor desarrollo en lo que es la tramitación y búsqueda de información para el desarrollo de la Institución y así logra efectividad en la atención a los usuarios.

Para el desarrollo del plan de estrategias se utilizó la observación directa, encuestas y entrevistas a los usuarios y al personal de la Institución, para alcázar el cambio rápido y oportuno en el despacho de la documentación, en el manejo de archivo, la tramitación rápida de acuerdo a cada trámite del usuario la comunicación y el compañerismo que debe existir en los empleados de la Institución, para lograr una atención con eficiencia, eficacia y buen trato siempre buscando solucionar las necesidades que los usuarios requieren, a lo que se propone es elaborar un sistema de documentación donde se identifique los responsables de la información y se sustente en una base de datos. Acondicionar un área de archivo para la documentación del Departamento de Avalúos y Catastros.

Se recomienda aplicar los procedimientos considerados en el presente trabajo, ejecutando los objetivos en el tiempo previsto y bajo la responsabilidad de los funcionarios definidos para este rol, de su correcta aplicación se podrá tomar correctamente las decisiones necesarias.

Palabras claves: Plan estratégico; archivo. Gestión. Departamento de Avalúos y Catastros. Procesos de archivo.

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This research aims to design a strategy plan to improve the management of the file with respect to the different procedures that take place daily each employee in the Department of Appraisals and Catastros the Autonomous Government Decentralized Municipal Canton Tena, allowing a better development of the processing and finding information for the development of the institution and achieve effectiveness in attention to users.

Direct observation, surveys and interviews with users and staff of the institution were used to achieve rapid and timely change in the development of documentation, file management, development of the strategic plan, rapid processing agreement each user process, communication and fellowship that should exist between employees of the institution, to provide care efficiently, effectively and good treatment, seeking to solve the needs of the user. It intends to develop a documentation system where it identifies those responsible for information and is sustained in a database. Put up an area of documentation file for Appraisals and Cadastral Department.

It is recommended to apply the procedures considered in this work, running the targets in the planned time and under the responsibility of officials defined for this role, its correct application may take the necessary right decisions.

Keywords: strategic plan, file, management, appraisals and land registry departamento, archiving processes.

INTRODUCCIÓN

Con el Plan de estrategias, para el archivo en el Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo y su impacto se logrará una atención rápida y eficaz que será para beneficio de la Institución y la ciudadanía, ya que se logrará acceder con facilidad y accesibilidad todo tipo de trámites pertinentes que requiera cada uno de los distintos usuarios, además cada uno de los usuarios que laboran en el GAD Municipal de Tena se comprometerán para lograr una atención de calidad.

Para llevar a cabo este Plan de estrategias y lograr un éxito en la Institución deben comprometerse conjuntamente todos los compañeros de trabajo que laboran en el departamento de Avalúos y Catastro, y ser un equipo de trabajo en el que existirá el compañerismo y así cumplir el objetivo.

En el capítulo uno se plantea el problema y formulación, delimitación también la justificación y los objetivos.

En el segundo capítulo tenemos lo que es el marco teórico dando a conocer la Reseña Histórica de la Institución, la fundamentación a partir de la investigación de libros y bibliografías respecto de la idea a defender.

El capítulo tercero corresponde a todo lo que investigación acerca de todo la tesis para poder determinar los resultados investigativos.

El capítulo cuarto contiene la propuesta presentada para lograr los resultados esperados, y como último tenemos las conclusiones, recomendaciones.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Luego de realizar varias visitas al archivo del departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo, se detectaron algunos inconvenientes que tienen tanto los usuarios como los empleados de la Institución; pues la atención deja mucho que desear debido a su poca agilidad y rapidez en los diferentes trámites que diariamente se realizan en dicho lugar; más si se toma la cantidad de personas que habitan en nuestra provincia de Napo y los diferentes trámites pertinentes que cada uno de ellos los requiere.

La falta de un archivo debidamente organizado en el departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo, genera demora en la localización de los documentos pertinentes que requiere cada usuario al momento de acudir de esta dependencia y por lo mismo resulta dificultoso y fastidioso para los usuarios en cuanto a la adquisición de los diferentes trámites que realizan a diario.

1.1.1. Formulación del problema

Con el desarrollo de un plan de estrategias para el archivo en el Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo, en el periodo 2016 se mejora la atención al usuario con metodología de gestión eficiente.

1.1.2. Delimitación del problema

Campo de acción Plan de estrategias del archivo.

Campo espacial: Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena.

Campo temporal: Año 2016.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La indagación realizada en el departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo, se ha detectado la inexistencia de un adecuado archivo donde se pueda llevar de mejor manera la documentación que maneja esta Institución, por lo que el tema propuesto permita que los trámites que se ejecutan a diario, se lo realice con una disminución del tiempo que conlleva a realizarlos.

Esta investigación además permitirá buscar alternativas que solucionen el inconveniente delimitado en el Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo, logrando así corregir las falencias existentes, que se debe considerar la gran magnitud de usuarios con los que cuenta esta dependencia y el poco personal que labora en la misma.

Con esta alternativa de mejoramiento que se propone, se podrá conseguir que el Archivo del Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, los trámites que se realizan se lo pueda hacer de forma ágil y oportuna; con la eficiencia y eficacia que toda Institución requiere.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de estrategia para mejorar el Archivo del Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo, en el periodo 2016, en el periodo 2014-2015 para la presentación de información confiable y oportuna.

1.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS

- ✓ Elaborar el marco teórico referencial que permita el desarrollo de un plan de estrategias.

- ✓ Establecer un diagnóstico en el archivo del Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo. Para definir donde existen las deficiencias.

- ✓ Diseñar el plan de estrategias el cual estén encaminadas a mejorar la estructura de esta dependencia.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes históricos

2.1.1.1. Historias de las Administraciones Municipales

El señor Humberto Garcés es el primer Presidente del Municipio de Napo, su periodo va desde el 12 de enero de 1941 hasta el 1 de diciembre de 1941.

El 1 de diciembre del mismo año, don Adelmo Rodríguez Falconi es nombrado Presidente del Municipio de Napo hasta el 6 de diciembre de 1943, fecha en la que regresa a ocupar esta dignidad el señor Humberto Garcés hasta el 13 de julio de 1944. Mediante Decreto Ejecutivo N° 197, del 13 de julio de 1944 se nombra a Don Adelmo Rodríguez como Presidente hasta el 4 de mayo de 1945, fecha en la que renuncia.

El señor José Ruiz, es nombrado por el Concejo Presidente el 14 de mayo de 1945, hasta el 19 de agosto del mismo año, en que el Concejo reestructura el mismo y nombra al señor Aurelio Guerrero Sanz como su principal Personero.

El señor Rafael Picón, el 30 de septiembre de 1945, pasa a ocupar el cargo de Presidente hasta el 12 de mayo de 1946, sí del nombramiento del señor César Peña herrera, quien ejerce el cargo hasta el 2 de julio, fecha en la que renuncia. Cuatro días más tarde, el 6 de julio el señor Tarquino Segovia, se estrena como Presidente.

El doctor Carlos Julio Arosemena Tola, Presidente interino de la República, convoca a elecciones y por primera vez se elige a Alcalde de Cantón Napo, mereciendo el favor ciudadano el señor Sebastián Narváez Auz el 1 de diciembre de 1947. Como segundo Alcalde del Cantón Napo, se posesiona el 4 de febrero de 1950. El señor Rueda gana por segunda ocasión las elecciones del 1 de septiembre de 1952 y resume el cargo el de febrero de 1953. Termina su periodo y desaparece la dignidad de Alcalde y es así que el

señor Rafael Picón, asume nuevamente la Presidencia del Municipio de Napo, hasta el 5 de agosto, en que es remplazado por el señor Blas Rosales.

El señor Alex Hurtado Borbúa es electo Alcalde de Tena y se desempeña como tal desde el 10 de agosto de 1992 hasta el 10 de agosto de 1996, hasta el 10 de agosto de 2000 ejerce el cargo de Burgomaestre. En esta administración, cambia la denominación de Ilustre a Municipio de Tena, siendo el primer Cabildo del País en adoptar este nombre.

Desde el 10 de agosto de 2000 hasta el 5 de enero de 2005, el doctor Héctor Sinchiguano se desenvuelve como quinto Alcalde en esta democrática. El ingeniero Washington Varela Salazar, logra ganar las elecciones para su primer periodo como Alcalde, que va desde el 5 de enero de 2005 hasta el 31 de julio de 2009.

En las elecciones de abril de 2009, la confianza del pueblo se expresa a si favor y se constituye en ser el segundo Alcalde reelecto. Inicia desde esta fecha, el 31 de julio de 2009, su segundo mandato al frente del Gobierno Municipal de Tena, que culminó el 14 de mayo de 2014.

El Profesor Kléver Ron, en las elecciones del 23 de febrero de 2014, logra ganar su primer periodo como Alcalde de Tena, el mismo que comprende desde el 14 de mayo de 2014 hasta el 14 de mayo de 2019.

2.1.2. Misión

Planear, implementar y sostener las acciones del desarrollo del Gobierno Municipal. Dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales y dentro de un marco de transparencia y ética institucional y el uso óptimo del talento humano altamente comprometidos capacitado y motivado.

2.1.3. Visión

Convertir el Cantón Tena, en un referente dinámico de cambio, cuyas características de crecimiento, estén marcadas por la activa participación de sus habitantes, dentro de un marco de planificación que implique la responsabilidad social de sus entes y organizaciones, y cuyas actividades productivas optimicen el talento humano, tecnológico y naturales, permitiendo el desarrollo integral del cantón, en una armónica relación hombre naturaleza, que vaya consolidando su identidad de pueblo trabajador, hospitalario y alegre.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. ¿Qué es estrategia?

Es un modelo o plan que integra los principales objetivos, políticas y sucesión de acciones de una organización en un todo coherente. Una estrategia bien formulada ayuda a ordenar y asignar los recursos de una organización de una forma singular y viable basada en sus capacidades y carencias internas relativas, en la anticipación a los cambios del entorno y en las eventuales maniobras de los adversarios inteligentes.(Martínes, 2012)

2.2.2. Fases de elaboración de un Plan Estratégico

En la elaboración de un plan estratégico podemos distinguir tres etapas fundamentales:

CUADRO N° 1

Etapas de un Plan Estratégico



Fuente: La elaboración de un plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral, Martínez Pedrós Daniel, Milla Gutiérrez Artemio, 2012

Elaborado por: Exandra Encalada

2.2.3. Importancia de la planificación estratégica en una organización

En una organización es importante que todos sepan lo que hacen, para qué lo hacen y sobre todo cual será la consecuencia final de lo que están haciendo. Es similar a la historia medioeval del picapedrero.

La planificación estratégica adquiere su relevancia en la organización porque no es una técnica asumida que se puso de moda y podría entrar en desuso como el enfoque de “calidad Total” propuesto por William Edwards Deming, en su principal obra “out of the Crisis”. La misma propuesta es y sigue siendo magnífica pero no se ha mantenido ni está de moda; opacada por otras técnicas o métodos más modernos. Sin embargo, la planificación forma parte inherente y vinculante con el manejo de un negocio o trabajo no importa el tamaño de la empresa, la época o el año. El hecho de ser uno de los cuatro pilares de la administración de un negocio: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar; se ha mantenido y se mantendrá imperecederamente asociado a la acción de emprender, tanto en el sector público como en el privado.(Delgado , 2015)

2.2.4. Análisis Estratégico

Según el autor (Martínes, 2012). Es el punto inicial de los procesos. Consiste en el trabajo previo que debe ser realizado con el fin de formular e implantar eficazmente las estrategias. Para ello es necesario realizar un completo análisis externo e interno que constaría de los siguientes procesos:

- **Analizar los propósitos y objetivos organizativos.** La visión, misión y objetivos estratégicos de una empresa forman una jerarquía de metas que se alinean desde amplias declaraciones de intenciones y fundamentos para la ventaja competitiva hasta específicos y mensurables objetivos estratégicos.
- **Análisis del entorno.** Es necesario vigilar y examinar el entorno, así como analizar a los competidores. Dicha información es crítica para determinar las oportunidades y amenazas del entorno.
- **Análisis Interno.** Dicho análisis ayuda a identificar tanto las fortalezas como las debilidades que pueden, en parte, determinar el éxito de una empresa en un sector.

Analizar las fortalezas y relaciones entre las actividades que comprenden la cadena de valor de una empresa puede construir un medio de descubrir fuentes potenciales de ventaja competitiva para una empresa.

- **Valorar los activos intangibles de la empresa.** El conocimiento de los trabajadores y otros activos intelectuales o intangibles de una empresa es fundamental, puesto que son cada vez más importantes como inductores de ventajas competitivas y de creación de riquezas en la economía actual. Además del capital humano, valoremos el grado en el que la organización crea redes y relaciones entre sus empleados, clientes, proveedores y aliados.

2.2.5. Formulación Estratégica

La formulación estratégica de una empresa se desarrolla en varios niveles:

- ✓ **Estrategias Corporativas.** La estrategia corporativa se dedica a cuestiones que conciernen a la cartera de negocios de la empresa. Dicha estrategia se encuentra en dos preguntas:

¿En qué negocios deberíamos competir?

¿Cómo podemos gestionar la cartera de negocios para crear sinergia entre los negocios?

- ✓ **Estrategia competitiva o a nivel de unidad de negocios.** Las empresas de éxito se esfuerzan por desarrollar bases para lograr una ventaja competitiva, ventaja que pueda constituir en un liderazgo en costos y/o en la diferenciación, sea especializándose en un reducido segmento.(Martínes, 2012)

2.2.6. Horizonte de Planificación

Es el plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que adoptan hoy (es decir, en el momento en que realizan la reflexión estratégica el equipo de dirección) en referencia a los que hará en el horizonte de planificación escogido, que por lo habitual suele ser de tres años.

El horizonte temporal del plan estratégico vendrá definido por las índoles de las decisiones estratégicas que estemos adoptando, así distinguimos:

- ❖ Decisiones estratégicas de mayor alcance (más de 10-15 años)
- ❖ Decisiones estratégicas de largo alcance (3-5 años)
- ❖ Decisiones operativas (1 año o menos) (Martínes, 2012)

2.2.7. Características de una estrategia con éxito

Según el autor (Martínes, 2012). Ningún método o criterio de evaluación nos garantiza a priori, antes de su puesta en práctica, que una estrategia tendrá éxito. A lo máximo que podemos aspirar como empresa, de modo anticipado a la aplicación de su estrategia es a conocer si esta no funcionará debido a sus imperfecciones e incoherencias.

- La estrategia deberá tener prevista la creación o mantenimiento de una ventaja competitiva (filtro de la ventaja competitiva)
- La estrategia debe representar una respuesta adaptable al medio externo y a los cambios críticos que ocurren en él (filtro de la consonancia en el entorno)
- La estrategia no deberá presentar metas y políticas inconsistentes entre sí (filtro de la consistencia)
- La estrategia no debe sobrepasar los recursos disponibles (filtro de la factibilidad)

2.2.8. Definición común de planeación

Según el autor (Juárez, 2012). Es el lenguaje común, planear significa definir y establecer una serie de pasos orientados a la obtención de uno o varios resultados, enmarcados en un tiempo determinado.

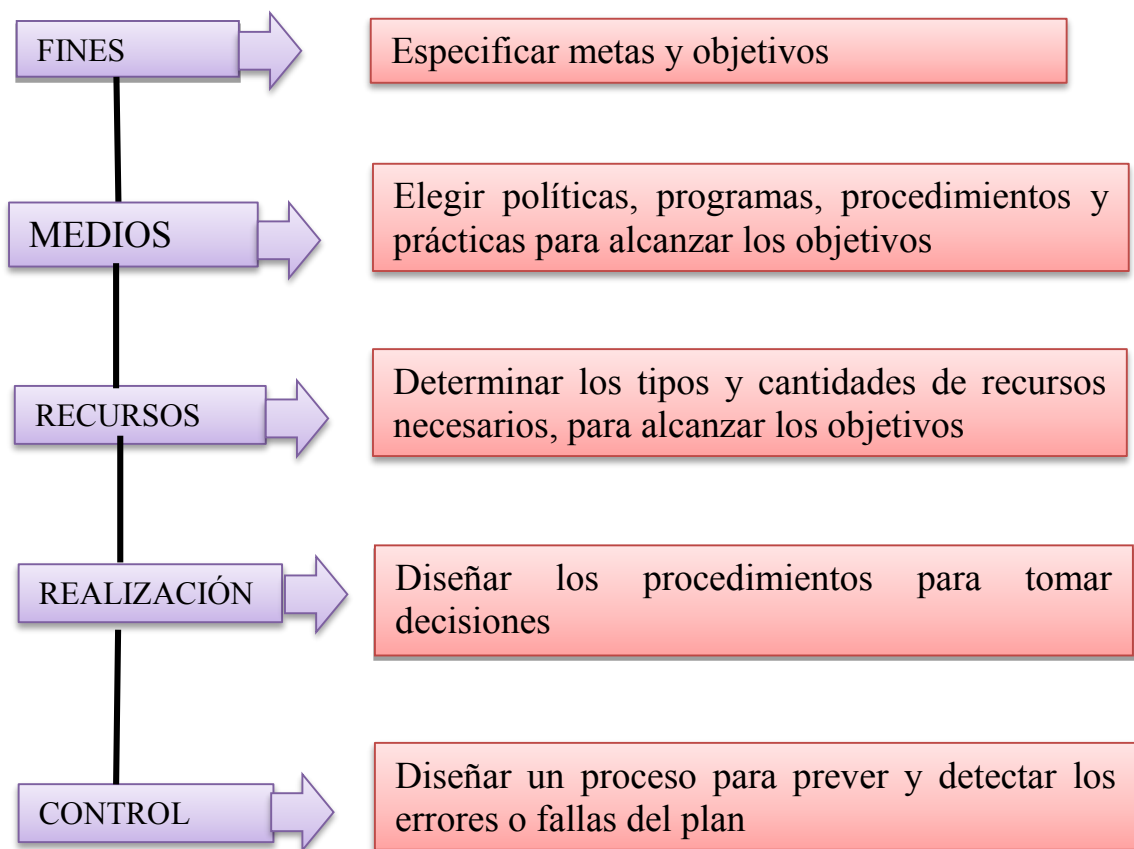
También se puede afirmar que planear consiste en la creación de un conjunto de órdenes confeccionadas a partir de recolección, y entendimiento de información.

La acción de planear intrínsecamente asociada con nuestra capacidad para imaginar el futuro deseado; un arte; de interpretar los conocimientos del presente para poder lograr

los objetivos que se pretende en la medida que aplica el pensamiento creativo, imaginativo y analítico, como se muestra.

CUADRO N°- 2
Referencia de la planificación

REFERENTE A LA PLANIFICACIÓN



Fuente: Obtenido de: <https://www.google.com.ec/search?q=proceso+de+planificacion>.

Elaborado por: Exandra Encalada

2.2.9. Planificación

(Alberich, 2014). La planificación siempre incluye y relaciona al menos estos tres aspectos:

- Objetivos
- Acción, acciones que vamos a realizar
- Medios, recursos que siempre serán escasos o limitados

Estos tres elementos son el conjunto básico que constituye cualquier planificación, junto a ellos están previamente y como veremos, el análisis de la realidad, punto de partida del plan. Para las instituciones, las administraciones públicas, las empresas y las asociaciones, el análisis de la realidad y la planificación son elementos básicos para poder adecuar sus actividades a los objetivos de la organización forma eficaz y a los que frecuentemente no se presta suficiente importancia.

- **Planificación**

Se puede definir como la organización de acción con el propósito de alcanzar determinados objetivos, mediante el uso eficiente de los medios.

- **Planificar**

Es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización en un conjunto de actividades y acciones artículos entre sí que, previstos anticipadamente, tienen el propósito de influir en el curso de determinados

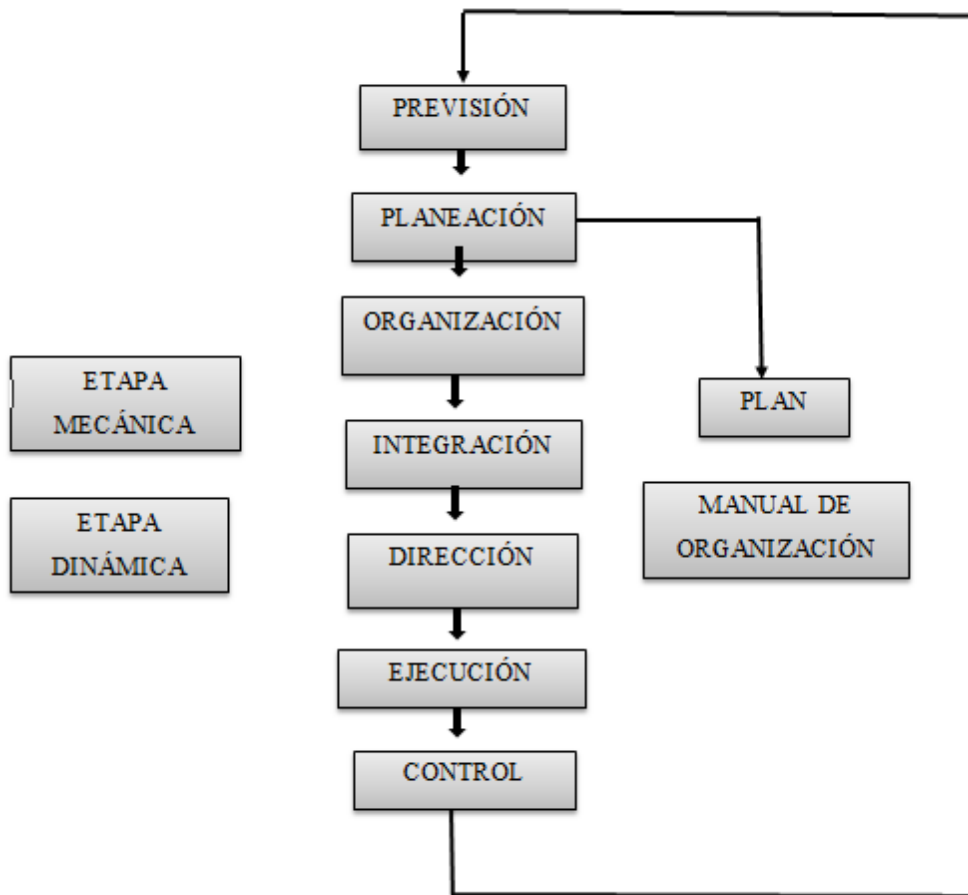
Planificar está ligada a la de prever, organizar, preparar y ordenar una serie de acciones que queremos realizar para conseguir algo

2.2.10. Definición administrativa de planeación

Según el autor (Juárez , 2012). Planear es el elemento del proceso administrativo que consiste en el diseño del futuro mediante el establecimiento de una serie de acciones concatenadas a las que se les asigna tiempo y recursos para el logro de lo que se desea ser, tener o hacer.

La planeación es el paso que dentro de la etapa mecánica del proceso administrativo consiste en hacer un boceto de todos los posibles caminos y trazar las directrices que pueden casarse en función de la obtención de los objetivos organizacionales económicos, sociales y políticos.

CUADRO N°- 3
PROCESO ADMINISTRATIVO



Fuente: Planeación Estratégica por Áreas Funcionales Guía Práctica; Alejandro Eugenio Lerna.

Elaborado por: Exandra Encalada

2.2.11. Planificación estratégica

La planificación estratégica es un poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca del que hacer y camino que deben recorrer en el

futuro las comunidades, organizaciones e instituciones. No solo para responder a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr así el máximo de eficiencia y calidad de sus intervenciones, sino también para proponer y concretar las transformaciones que requiere el entorno.

La planeación estratégica sea un instrumento de ayuda no únicamente a relacionar frente a los cambios y sobre todo, proponer y delinear propuestas de cambio.

CUADRO N°- 4 LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Fuente: Planificación estratégica y operativa aplicada a gobiernos locales: manual de facilitación; Juan Carlos Cuéllar.

Elaborado por: Exandra Encalada

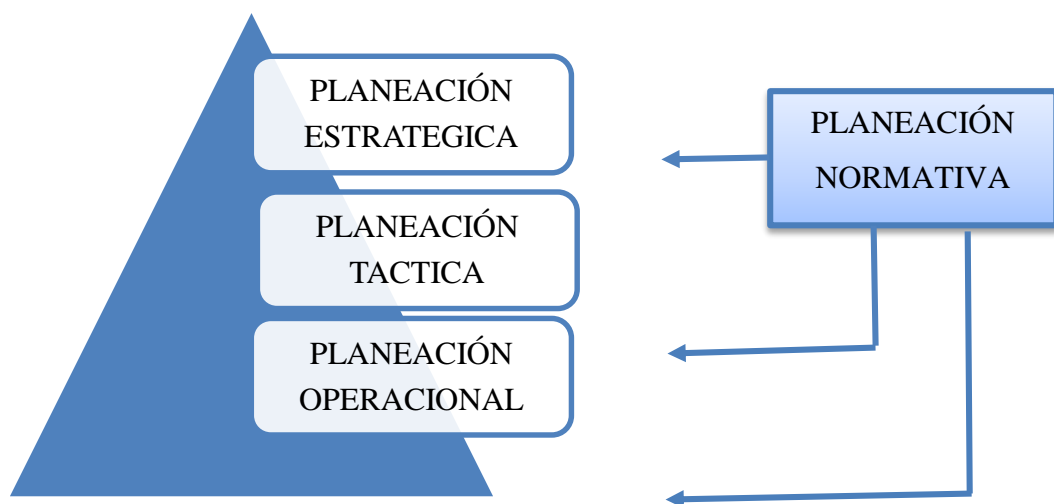
2.2.12. Planificación de Estratégica

Según el autor (Juárez , 2012). La planificación estratégica es un herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectiva, acerca del que hacer actual y el camino que deben recorrer en el futuro las comunidades, organizaciones e instituciones. No solo para responder a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr así el máximo de eficiencia y calidad se sus intervenciones, sino también para proponer y concretar las transformaciones que requiere el entorno.

Características de la planeación estratégica

- Se realiza enfocada a objetivos viables, cuantificables y conocidos por todos los miembros de la empresa.
- Un punto esencial en la planificación es a formulación de objetivos. Habla acerca de un conocimiento compartido de adonde se quiere llegar o hacia donde se va.
- Es un conjunto de acciones racionales.
- Se desarrolla desde el más alto nivel organizacional.
- Mientras es más alto el nivel jerárquico dentro de una organización, mayor responsabilidad y riesgo van teniendo las decisiones.

CUADRO N° 5
REFERENCIA DE LOS TIPOS DE PLANEACIÓN



Fuente: Juárez, kirchner Sergio Bárcena; Planeación Estratégica por Áreas Funcionales Guía Práctica; 2012

Elaborado por: Exandra Encalada

2.2.13. Archivo

Según el autor (Quiroz, 2007). Es el conjunto de documentos públicos y privados que se administran y conservan para tener a nuestro alcance la información en forma oportuna. Es la agrupación sistemática de documentos con características comunes que permitan un conocimiento detallado de cada documento.

Según la autora (López, 2015). Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institucional pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia.

(Pascal, 2006). El archivo es la memoria colectiva de la empresa y, como tal, de suma importancia para su pervivencia y funcionamiento.

Para su funcionamiento precisa que:

- Todos estén involucrados en esta labor aceptando la responsabilidad propia de cada uno.
- El archivo sea tan asequible de manejar que cualquier persona que necesite la información depositada pueda encontrarla de manera sencilla y rápida, en el momento preciso, invirtiendo el menor esfuerzo posible.

Concepto y Función de Archivo

La palabra archivo tiene tres posibles acepciones, según el Consejo Internacional de Archivos (CIA).

- Conjunto de documentos sean cual sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicio u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.
- La Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventario, conservación y servicio de los documentos.
- El edificio o parte del edificio donde los documentos son conservados.

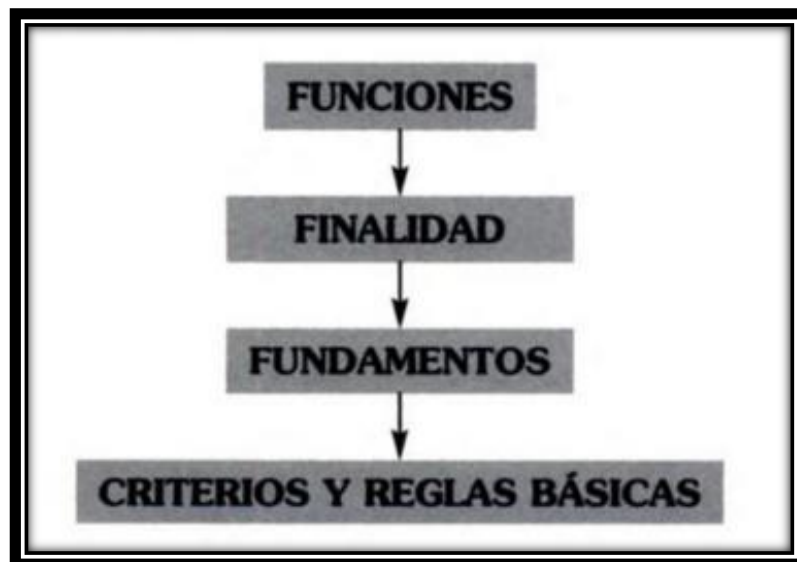
En conclusión podemos decir que archivo es en palabra polisémica, con varios significados:

- Fondo documental, conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades.

Entre las definiciones más completa del término archivo según la archivera Sevilla Antonia Heredia Herrera (Archivística general: teoría y práctica, 1989) se encuentra la siguiente:

Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por un apersona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando que el orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. Es Felisa Fernández López.

CUADRO N°- 6 Claves de un Archivo



Fuente: Técnicas de archivo y documentación de la empresa, Pascal Parera Cristina.

Elaborado por: Exandra Encalada

2.2.14. Finalidad del archivo

Es una organización, los fines fundamentales del archivo son:

Ser el centro activo de la información y de la documentación, de forma que nos permita desarrollar nuestro trabajo de forma eficaz.

El archivo es como nuestra biblioteca particular a la que recurrimos constantemente para poder realizar nuestro trabajo: contestar cartas, realizar ofertas, preparar informes. (Pascal, 2006).

2.2.15. Fundamentación metodológica de un archivo

Siempre existen varias dudas al decir las categorías en las que vamos a clasificar nuestros archivos. Para ayudarnos en la elección debemos conseguir que nuestro sistema de clasificación cumpla los siguientes criterios metodológicos.

- **Lógica**

En nuestro trabajo cotidiano, nos encontramos con archivos de muy diferentes índole. El sistema de clasificación para cada uno de ellos deberá ajustarse a nuestras necesidades con respecto a cada archivo.

- **Rigor**

Para que nuestro archivo funcione, esto es, podamos encontrar los documentos de forma inequívoca y rápida, tenemos que establecer unas normas de funcionamiento y seguridad de forma rigurosa, o sea, sin excepciones ni criterios subjetivos.

- **Sencillez**

Se nos pueden presentar varias opciones para clasificar. La más sencilla es siempre la más adecuada. La manera de alfabetización.

2.2.16. Organización básica de un archivo eficaz

Para tener sistema eficaz de archivo necesitamos imprescindiblemente la:

Existencia de unas normas de archivo, que permitan a cualquier persona encontrar o introducir cualquier información de forma sencilla y rápida, lo que implica que se permita el acceso a cualquiera. (Pascal, 2006).

2.2.17. Ciclo de vida de un archivo

Según la Autora (Landoña, 2004). El archivo tiene un ciclo de vida con cuatro etapas bien deferentes que forman parte del proceso completo de la organización de un archivo eficaz.

CUADRO N° 7 CICLO DE VIDA DE UN ARCHIVO



Fuente: Técnicas de archivo y documentación de la empresa, Pascal Parera Cristina.

Elaborado por: Exandra Encalada

2.2.18. Gestión de Archivos y Clasificación de Documentos

- Gestionar los sistemas de archivo convencional e informatizado, asegurando el uso de los recursos de forma óptima, de acuerdo con las directrices recibidas, los procedimientos establecidos y la legislación vigente de las necesidades de información.

- Mantener el sistema de gestión documental en condiciones de operatividad de acuerdo con los procedimientos establecidos, supervisando y actualizando sus elementos, a fin de garantizar la trazabilidad, vigencia y unidad de los documentos.

Al abordar estos temas se persigue alcanzar los siguientes objetivos:

- Reconocer los soportes de archivo y registro más usados en función de las características de la información que se va a almacenar.
- Conocer las técnicas de organización de la información que se puede aplicar en una empresa pública o privada.
- Distinguir los sistemas de ordenación, clasificación y registro documental usuales en las organizaciones y empresas.

2.2.19. Clases de archivo

Dependiendo de donde se guardan y localizan los documentos, podemos tener diferentes clases de archivo.

Archivo centralizado

- Archivo localizado en un único departamento.
- Economía en espacio, equipamiento y personal, información accesible a todo el personal.
- Responsabilidad definida y localizada, permitiendo un control en su utilización.
- La centralización se puede realizar sólo con documentos definitivos.

Archivo descentralizado o departamental

- Cada departamento tiene su propio archivo
- Permite mantener la confidencialidad de los documentos, puede ser conveniente que otro departamento no tenga acceso a ellos.
- Rapidez en el acceso a documentos de uso inmediato.

- Todo el personal del departamento tiene acceso al archivo, aunque deba existir una persona con responsabilidad directa sobre el mismo.

Archivo mixto

- Descentralizados o departamentales los archivos activos y semiactivos.
- Centralizado el archivo inactivo o histórico.

2.2.20. Definición de las clases de archivos

Según la autora (López, 2015). Podemos clasificar los archivos atendiendo a distintos criterios, puesto que las empresas o instituciones gestionan distintos tipos de archivos. Algunas de las clasificaciones más frecuentes son las siguientes.

Por su ubicación: dentro de la organización, podemos hablar de:

- **Centralizado.-** corresponde al archivo que presta servicio y centraliza todos los documentos de la organización.
- **Descentralizado.-** cuando cada una de las actividades que conforman una organización tienen sus propios archivos.
- **Mixto.-** son archivos descentralizados con control central. Cuando la organización posee un archivo central y varios descentralizados controlados o coordinados bajo las instituciones y normativa del central.

Por su contenido: los archivos según su productor pueden dividirse en:

- **Público.** Los que custodian y sirven los documentos, generados por las entidades públicas en el ejercicio de sus competencias, y que tienen a su cargo la gestión documental. Servirían a todas las empresas e Instituciones del Estado. Según su actividad pueden ser judiciales, militares, municipales etc.
- **Privada.** Aquellas que custodian los documentos generados por personas físicas o jurídicas de naturaleza privada en el ejercicio de las funciones y actividades que les

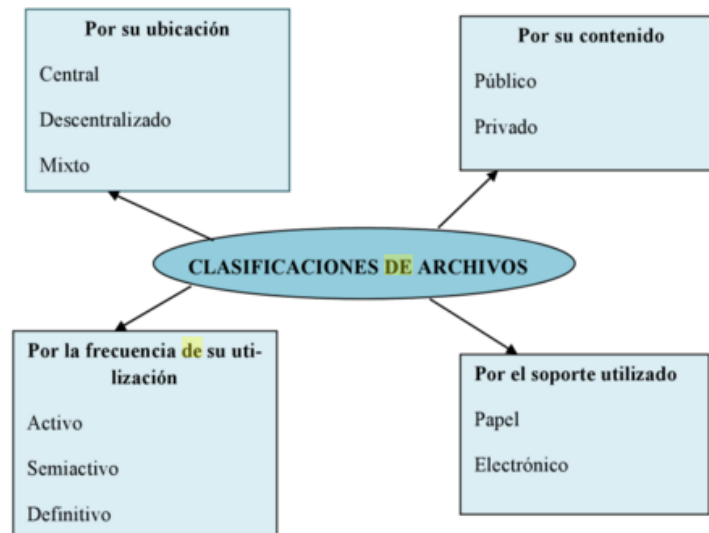
son propias. Serían los archivos de empresas, personales de particulares etc. Como su propio nombre indica pertenecen al ámbito privado de empresas particulares.

Por la frecuencia de su utilización: según la frecuencia de la consulta.

- **Activa o de gestión:** mientras la utilización de un documento en la empresa es frecuente, se guarda en el archivo activo. Son aquellos donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación por su valor administrativo, legal, Operativo o fiscal no pierde vigencia. Por lo general la fecha de emisión de los registros no es superior a los cinco años y es consultada más de una vez al mes. Corresponde a los archivos de gestión.
- **Semiactivo.** Cuando la documentación sólo es consultada esporádicamente, se extrae del archivo activo y se guarda en el semiactivo. Son aquellos que conservan los documentos que han sido retirados de archivo activo finalizado la vigencia administrativa, legal operativa o fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas. Corresponde a los archivos centrales o intermedios.
- **Definitivo:** recibe también el nombre de archivo pasivo o inactivo. Es este tipo de archivo se guarda la documentación que ha cumplido el tiempo de seis años que fija el Código de Comercio para guardar libros, justificaciones, correspondencia, etc. Son aquellos que conservan los documentos de consulta poco frecuente, que tiene utilidad temporal según su valor. Se almacena allí hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función o su conservación definitiva. Co-responde a los archivos centrales o intermedios.

CUADRO N°- 6

Clasificación de archivo



Fuente: Sistema de archivo y clasificación de documentos, López Fernández Filisa, 2006.

Elaborado por: Exandra Encalada

2.2.21. Sistema de registro y clasificación de documentos

Alfabético.- la clasificación se realiza por el nombre del que lo suscribe su destinatario. Se ordena los documentos que forman parte de un archivo según una letra que normalmente suele ser inicial de la palabra principal que identifique al documento. Si se encuentra el caso en el cual dos o más documentos empiezan con la inicial, se procede a ordenar los documentos por la segunda letra, y así sucesivamente si la palabra principal fuese la misma. Muy útil para los archivos pequeños porque ofrece una manera de ordenar sencilla y rápida. Apenas necesita preparativos y no hace falta un registro auxiliar para localizar lo que se busca. En los casos en que pudiese haber problema podrían resolverse con una hoja de instrucciones detalladas en la que se fijan las directrices a seguir en caso de abreviaturas, nombres compuestos, etc.

Numérico. Se sigue el número asignado a los documentos. Se caracteriza por la utilización de sistemas de notación numérica. Es un método sencillo y práctico a la vez

que es ilimitado. Al asignarle una clave numérica es imposible confundirlo con otro documento.

Resulta muy eficaz para evitar o notar el extravío de algún documento. Su principal inconveniente es que cuando no se conoce la clave asignada al documento resulta difícil localizarlo.

Alfanumérico. En este caso se combinan las dos clasificaciones anteriormente mencionadas, es decir el sistema alfabético y el numérico, del siguiente modo: a cada letra del alfabeto se le da número, A es 1, B es 2, a cada carpeta dentro de un número se enumera consecutivamente: 1/1/(A1), (A2), 1/3(A/3), las carpetas se ordenan alfabéticamente en el archivo y los números se usan simplemente como referencia sobre la correspondencia.

Temático. Cuando el criterio de clasificación responde al asunto de que se trata. Se reúnen los documentos del archivo teniendo en cuenta su tema, asunto o contenido. En algunos casos es muy útil. La localización de los documentos es rápido y además resulta un sistema abierto porque permita intercalar nuevos asuntos. Presenta algunos problemas como que se olviden los papeles de un tema en otra carpeta, sobre todo si tratan de varios asuntos, o que un mismo documento haga referencia a más de un asunto por lo que habrá que duplicarlo y colocarlo en varias carpetas. Es muy relevante determinar previamente los asuntos o materias que van a construir un apartado del archivo.

Geográfico. Cuando se toma el lugar donde transcurre la acción. Consiste en la agrupación de las carpetas siguiendo un criterio geográfico y subdividirlas por temas o nombres. Es indispensable en oficinas de exportación, departamentos de ventas, empresas que disponen de la organización por zonas geográficas, etc. Es un método sencillo puesto que la documentación clasificada por grupos resulta fácilmente identificable, con la población como provincia, comunidad autónoma, etc. Es un método abierto que permite ampliación y que es susceptible de ser combinado con otros. Está derivado del método alfabético, por ello hay que designar la ordenación para los nombres compuestos, y necesita que se deje una marca cuando se toman los documentos. No resulta adecuado para archivar voluminosos. Su mayor desventaja es que las actividades no siempre se desarrollen en territorios específicos, lo que pueden llevar a errores.

Cronológico. Si el criterio empleado es la fecha en que se ha redactado, enviado o recibido el documento. Está basado en la fecha de los documentos, que se agrupan dentro del archivo por años o mese. Los documentos se ordenan en primer lugar considerando el año, después por el mes y finalmente por el día. Se emplea principalmente para información de carácter financiero o económico (facturas, letras de cambio. Pagarés, etc.).

Otros. Sistema numérico en serie, sistema decimal, el procedimiento de la cifra terminal etc(Landoña, 2004)

2.2.22. Planificación estratégica

Según el Autor (Armijos, 2009). La planificación estratégica, PE, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se provee.

El uso de la planificación estratégica en el ámbito público se concibe como una herramienta imprescindible para la identificación de prioridades y asignaciones de recursos en un contexto de cambios y altas exigencias por avanzar hacia una gestión comprometida con los resultados.

2.3. IDEA A DEFENDER

Con la realización de un plan de estrategias del archivo en el Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena, se obtendrá un archivo debidamente ordenado y con mayor control de los documentos para un mejor acceso, por lo que se conseguirá brindar una atención de excelencia con la debida eficiencia y eficacia.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable independiente

Plan de estrategias para el archivo

2.4.2. Variable dependiente

Se obtendrá un archivo debidamente ordenado y con mayor control de los documentos.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación que se utilizó para realizar el Anteproyecto para el plan de mejora del Archivo en el Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo

Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo he utilizado la investigación cualitativa y cuantitativa.

Cualitativa.- Mediante esta investigación se puede determinar cuáles son las anomalías que existen para la tramitación de documentos con mayor facilidad y agilidad.

Cuantitativas.- Se realizará un sondeo mediante indagaciones, preguntas y encuestas para poder lograr la investigación que requerimos y obtener lo propuesto.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación de campo.-Debido que para investigar debo de ir a lugar de los hechos, para determinar donde existen los inconvenientes que estamos analizando y realizar toda la recopilación que sea necesaria para lograr una investigación bien definida. Se realizara en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tena en el Departamento de Avalúos y catastros.

La investigación bibliográfica.-Por lo que debo recurrir a varios libros, páginas web los mismos que son escritos por diferentes autores, y a través de esos conceptos se logrará un plan de mejora del archivo en el Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población se encuentra conformada por quienes integran el Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo, contando con un numero de siete personas que laboran en la institución.

A continuación se detalla el universo de estudio con el que se trabajó, el cual está conformado por los empleados y usuario del el Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo.

CUADRO N° 9

POBLACIÓN

POBLACIÓN	FRECUENCIA
Director de Avalúos y catastros (entrevistas)	1
ENCUESTAS	
Empleados	7
Usuarios	200
TOTAL	208

Fuente: Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Municipal del Cantón Tena

Elaborado por: Exandra Encalada

3.3.1. Muestra

Para conseguir calcular el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente formula, la misma que hace referencia a los usuarios mensuales del Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo.

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

n = Tamaño de la muestra

m = tamaño de la población

e = error máximo admisible

$$n = \frac{400}{(0.05)^2 (400-1)+1}$$

$$n = \frac{400}{(0.0025) (399)+1}$$

$$n = \frac{400}{0.9975+1}$$

$$n = \frac{400}{1.9975}$$

$$n = 200.25$$

$$n = 200$$

Las encuestas deberán ser realizadas a **200 usuarios**.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para esta investigación se procederá con el método inductivo deductivo, puesto que nos permite recopilar toda la información hasta tener una búsqueda útil que nos ayude en lo que es la mejora de del Archivo, tomando en cuenta que con esta método se puede realizar varias alternativas para las entrevistas que son necesarias para la investigación.

Técnicas

Referente a las técnicas se utilizará las encuestas y la entrevista, debido a que las encuestas se debe recurrir a los usuarios para adquirir las opiniones de cada uno de ellos y la entrevista se obtendrá la información del Director que laboran en la Institución para tener el resultado deseado y determinar la totalidad del de la investigación.

Instrumentos

Luego de analizar optare por el cuestionario y la guía de entrevista, ya que el cuestionario me servirá para estructurar varias preguntas, para que los usuarios puedan responderlas de acuerdo como se las haya elaborado y deben ser claras, concisas para lograr un buen objetivo de la investigación.

De la misma forma la guía de entrevista nos permite conocer las dificultades que está atravesando en el Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo

Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la provincia de Napo, en lo que es el Archivo para la tramitación de documentos.

3.5. RESULTADOS

Entrevista realizada al señor Director del Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena.

1. Como considera usted la gestión del archivo que se maneja en el departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena.

Resulta Inadecuada ya que en este departamento no contamos con un adecuado método para llevar el archivo de la institución de manera correcta.

2. En la institución se manejan estrategias para el bienestar y mejora del archivo.

No precisamente, ya que en el área de archivo se maneja de acuerdo como se va despachando cada trámite que el usuario realiza diariamente.

3. Cree usted que se aplica el trabajo en equipo dentro de la Institución en beneficio del usuario.

Existe pero en un medio porcentaje el trabajo en equipo y la responsabilidad en la actividad que son destinados de acuerdo a sus áreas que laboran.

4. Se realiza capacitaciones en cuanto a la debida y correcta manipulación de los documentos que se lleva en el archivo.

Por lo general no existe capacitaciones referente a la manipulación de los documentos, tampoco capacitaciones para dar un buen servicio al usuario, a duras penas se realizan cursos referente a la institución.

5. Estaría de acuerdo con que se aplique un plan de estrategias para mejor la gestión del archivo y con esto brindar el servicio adecuado al usuario.

Si porque beneficiaría tanto al área de archivo como al Departamento en sí de avalúos y catastró, dando una atención de excelencia, con respuestas favorables a todos los trámites que los usuarios requieran.

**ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE
AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TENA**

Pregunta N° 1

¿Cómo califica usted la atención brindada por parte del personal del Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena?

CUADRO N° 10

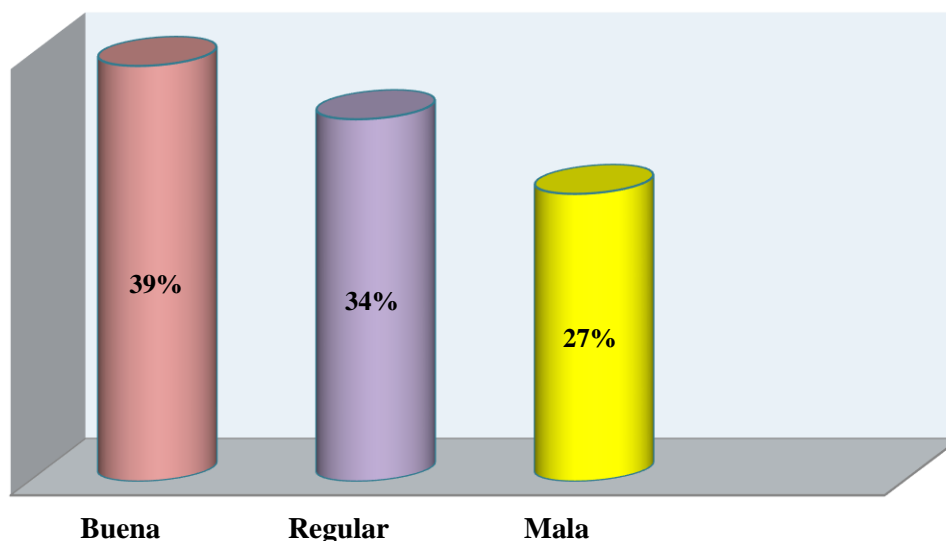
ATENCIÓN AL USUARIO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	78	39
Regular	68	34
Mala	54	27
TOTAL	200	100

Fuente: Tabulación de encuestas realizadas a los usuarios

Elaborado por: Exandra Encalada

GRÁFICO N° 1
ATENCIÓN AL USUARIO



Fuente: Tabulación de encuestas realizadas a los usuarios

Elaborado por: Exandra Encalada

ANÁLISIS

Podemos observar que un 39% de los usuarios mencionan que la atención brindada en el Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Municipal del Cantón Tena es buena, mientras que un 34% indica que es regular y un 27% dice que es mala la atención que se presta en esta institución.

Pregunta N° 2

¿Sus trámites realizados en el Departamento de Avalúos y Catastros del GAD ¿Municipal del Cantón Tena son apropiadamente realizados?

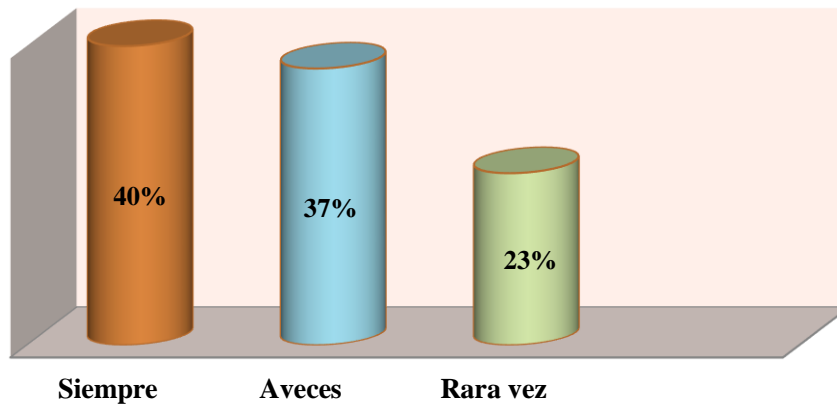
CUADRO N° 11
TRAMITACIÓN APROPIADAMENTE

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	80	40
A veces	74	37
Rara vez	46	23
TOTAL	200	100

Fuente: Tabulación de encuestas realizadas a los usuarios

Elaborado por: Exandra Encalada

GRÁFICO N° 2
TRAMITACIÓN APROPIADAMENTE



Fuente: Tabulación de encuestas realizadas a los usuarios

Elaborado por: Exandra Encalada

ANÁLISIS

En esta pregunta captamos que un 40% piensa que los trámites realizados en esta institución siempre son apropiados, por otra parte el 37% menciona que a veces son apropiados y adecuados, por otra parte un mínimo porcentaje del 23% piensa que es rara vez que se realizan trámites correctamente.

Pregunta N° 3

¿El trato recibido por parte del personal que la labora en la Institución es?

CUADRO N° 12

TRATO POR PARTE DEL PERSONAL

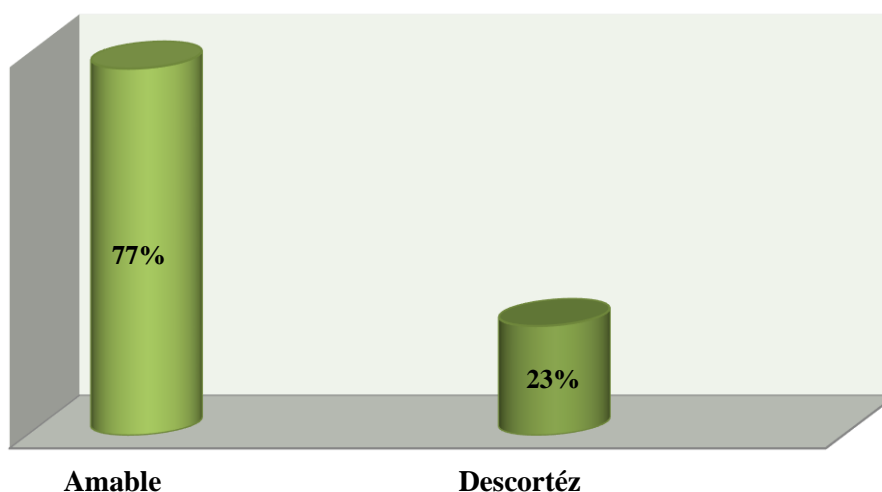
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Amable	154	77
Descortés	46	23
TOTAL	200	100

Fuente: Tabulación de encuestas realizadas a los usuarios

Elaborado por: Exandra Encalada

GRÁFICO N° 3

TRATO POR PARTE DEL PERSONAL



Fuente: Tabulación de encuestas realizadas a los usuarios

Elaborado por: Exandra Encalada

ANÁLISIS

El 77% del personal tratan a los usuarios de manera amable y solo un 23% son descortés con los usuarios y dan una mala impresión a los ciudadanos.

Pregunta N° 4

¿El personal del archivo le brinda una información adecuada en los trámites que realiza?

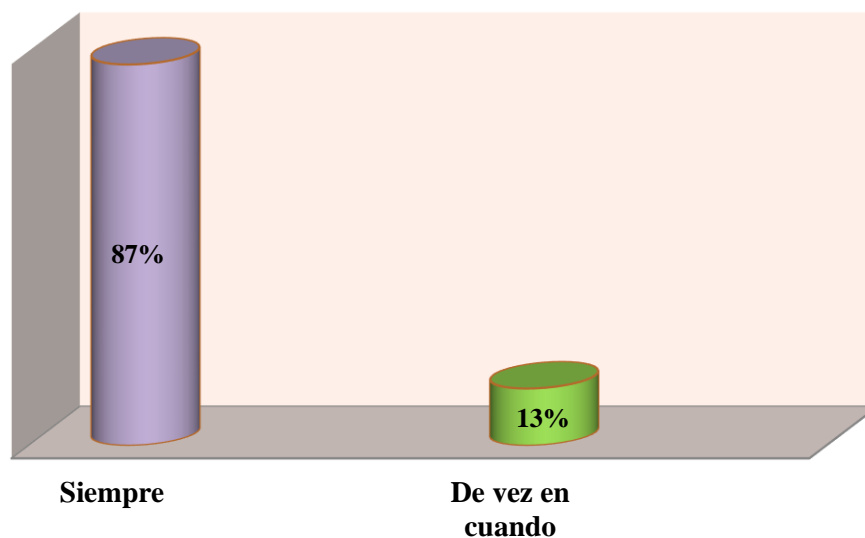
CUADRO N° 13
INFORMACIÓN DEL PERSONAL

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	174	87
De vez en cuando	26	13
TOTAL	200	100

Fuente: Tabulación de encuestas realizadas a los usuarios

Elaborado por: Exandra Encalada

GRÁFICO N° 4
INFORMACIÓN DEL PERSONAL



Fuente: Tabulación de encuestas realizadas a los usuarios

Elaborado por: Exandra Encalada

ANÁLISIS

EL 87% de los usuarios nos dan a conocer que siempre se brinda una información adecuada por parte del personal, mientras que el 13% piensa que de vez en cuando se da una correcta información de los trámites que requiere el usuario.

Pregunta N° 5

¿Mencione usted para mejorar la gestión del archivo que lleva la institución debe realizarse?

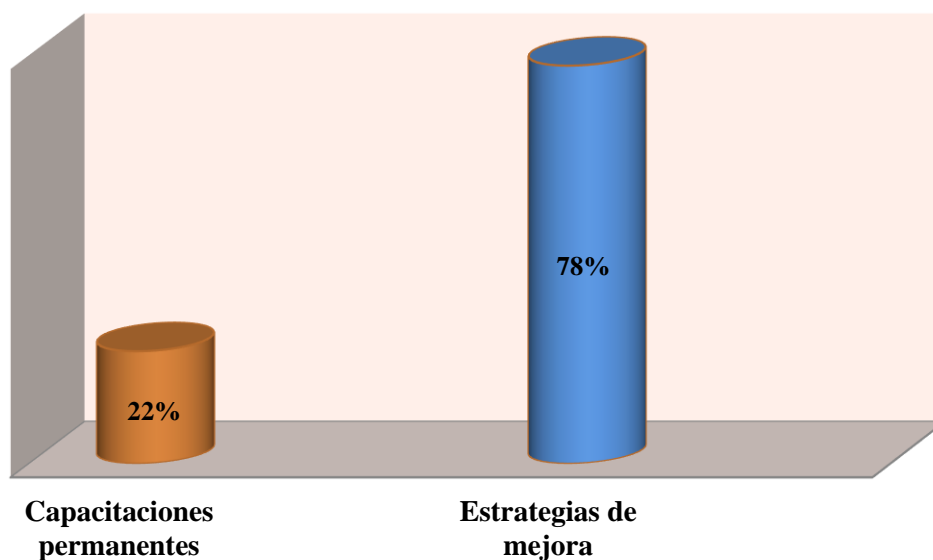
CUADRO N° 14
GESTIÓN DEL ARCHIVO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitaciones permanentes	44	22
Estrategias de mejora	156	78
TOTAL	200	100

Fuente: Tabulación de encuestas realizadas a los usuarios

Elaborado por: Exandra Encalada

GRÁFICO N° 5
GESTIÓN DEL ARCHIVO



Fuente: Tabulación de encuestas realizadas a los usuarios

Elaborado por: Exandra Encalada

ANÁLISIS

Los usuarios mencionan un 22% que la institución para mejorar la gestión del archivo debería brindar capacitaciones permanentes a su personal, y un 78% considera que para esto debería aplicarse estrategias de mejoramiento para tener mejores resultados.

ENCUESTA REALIZADAS AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TENA

Pregunta N° 1

¿Existe en el área de archivo un adecuado manejo de la documentación que lleva la Institución?

CUADRO N° 15

ADECUADO MANEJO DEL ARCHIVO

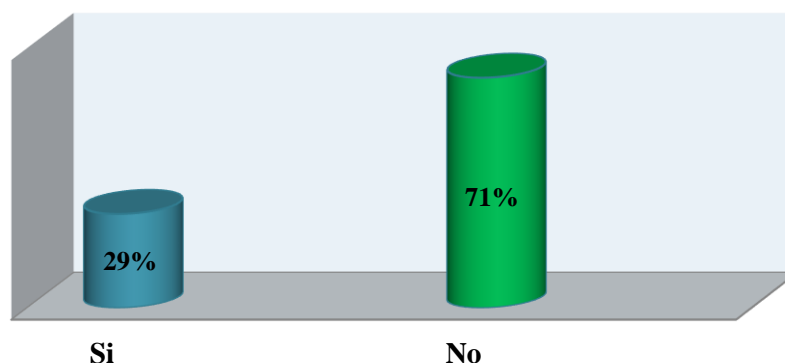
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	29
No	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Tabulación de encuestas realizadas al personal de la institución

Elaborado por: Exandra Encalada

GRÁFICO N° 6

ADECUADO MANEJO DEL ARCHIVO



Fuente: Tabulación de encuestas realizadas al personal de la institución

Elaborado por: Exandra Encalada

ANÁLISIS

El 29% del personal considera que se lleva adecuadamente los documentos en el archivo y un 71% no lo considera así. Por lo que piensan que deberían buscarse alternativas de mejora.

Pregunta N° 2

¿Hay un personal adecuado para el área del archivo del Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena?

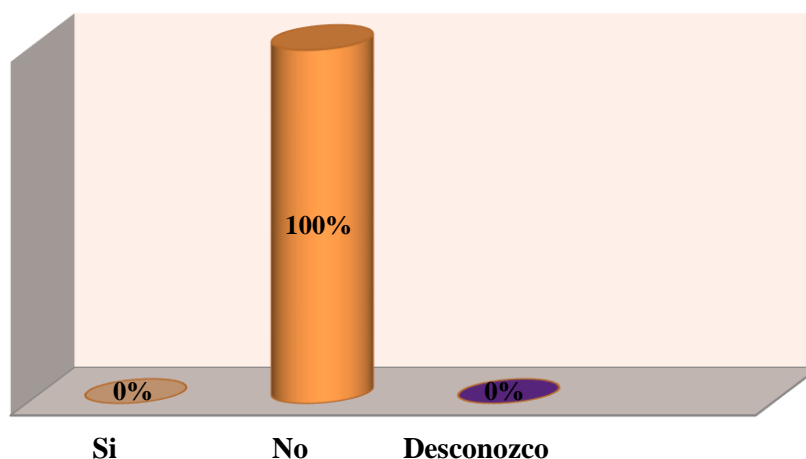
CUADRO N° 16
PERSONAL ADECUADO PARA EL ARCHIVO

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

Fuente: Tabulación de encuestas realizadas al personal de la institución

Elaborado por: Exandra Encalada

GRÁFICO N° 7
PERSONAL ADECUADO PARA EL ARCHIVO



Fuente: Tabulación de encuestas realizadas al personal de la institución

Elaborado por: Exandra Encalada

ANÁLISIS

El 100% del personal menciona que no existe una persona debidamente capacitada que se encargue específicamente del archivo para llevar un mayor control y resguardo.

Pregunta N° 3

¿En la Institución siempre se trabaja con una debida comunicación entre compañeros?

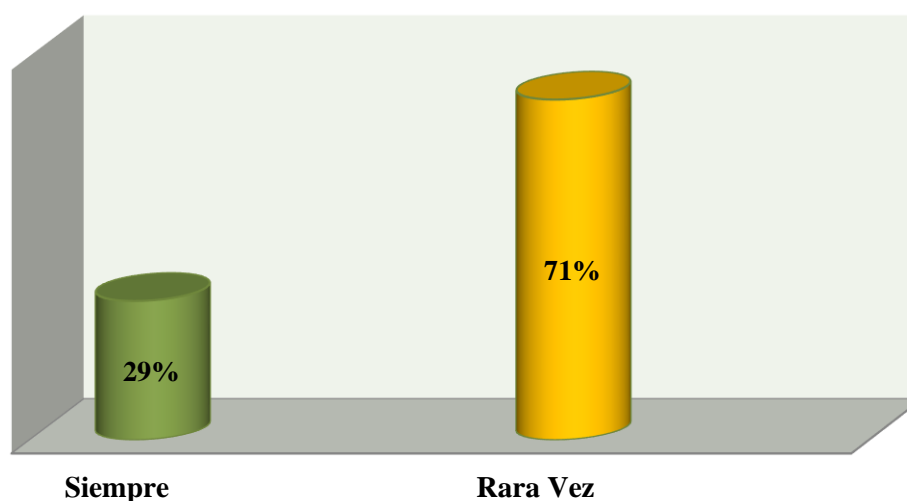
CUADRO N° 17
EXISTENCIA DE COMUNICACIÓN INTERNA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	29
Rara vez	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Tabulación de encuestas realizadas al personal de la institución

Elaborado por: Exandra Encalada

GRÁFICO N° 8
EXISTENCIA DE COMUNICACIÓN INTERNA



Fuente: Tabulación de encuestas realizadas al personal de la institución

Elaborado por: Exandra Encalada

ANÁLISIS

El 29% de los empleados mencionan que siempre existe la comunicación entre los compañeros de trabajo, por otra parte el 71% considera que la comunicación dentro de la institución no es la adecuada, falta trabajo en equipo.

Pregunta N° 4

¿Se realizan capacitaciones en bienestar del personal y la ciudadanía?

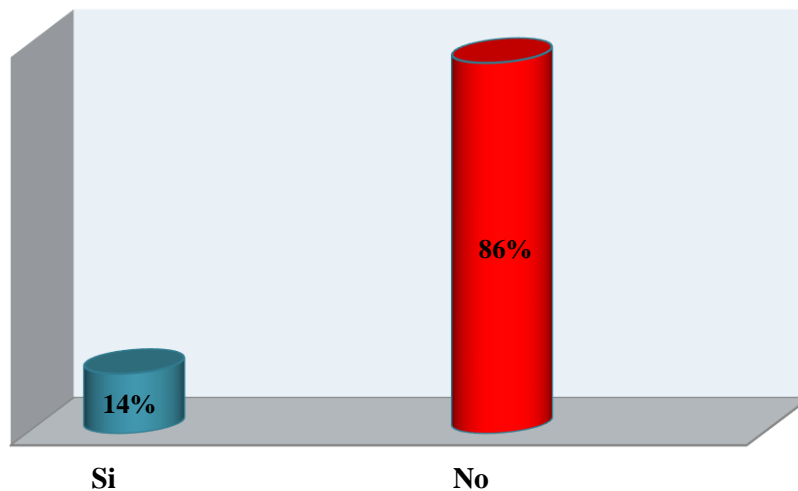
CUADRO N° 18
REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	14
No	6	86
TOTAL	7	100

Fuente: Tabulación de encuestas realizadas al personal de la institución

Elaborado por: Exandra Encalada

GRÁFICO N° 9
REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES



Fuente: Tabulación de encuestas realizadas al personal de la institución

Elaborado por: Exandra Encalada

ANÁLISIS

El 14% menciona que la institución se preocupa por el bienestar del personal y los usuarios por lo que si realizan capacitaciones, mientras que el 86% mencionan que no se realizan capacitaciones en este departamento.

Pregunta N° 5

¿Estaría de acuerdo con que se aplique estrategias que mejoren la gestión del archivo y por ende beneficie las necesidades de los usuarios?

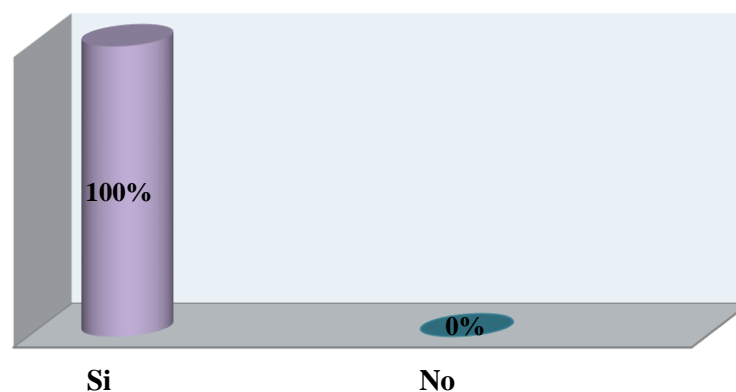
CUADRO N° 19
APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS

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

Fuente: Tabulación de encuestas realizadas al personal de la institución

Elaborado por: Exandra Encalada

GRÁFICO N°10
APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS



Fuente: Tabulación de encuestas realizadas al personal de la institución

Elaborado por: Exandra Encalada

ANÁLISIS

El 100% del personal está completamente de acuerdo con que se apliquen estrategias que beneficien tanto a la gestión del archivo como para brindar un mejor servicio a los usuarios

3.6. VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

La idea general proyectada en este trabajo de titulación se propone un plan de estrategias para mejorar la gestión del archivo en el departamento de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena.

Se ha establecido que en las encuestas realizadas tanto al personal de la institución, así como también a los usuarios que se benefician de los tramites que realiza en esta entidad, al manifestar en la Pregunta N° 5 acerca de mejorar la gestión del archivo que lleva la institución debe realizar, capacitaciones permanentes o estrategias de mejoramiento, el 78% mencionan que con las debidas estrategias que se planteen para mejorar la gestión del archivo se logrará conseguir un mejor desenvolvimiento del archivo y por ende un mayor control de la documentación, de igual manera el 100% del personal que labora en la institución considera que con este plan de estrategias se beneficiará tanto la entidad como los empleados mismo ya que podrán tener mayor conocimiento y mayor resguardo del archivo, con un personal adecuado y debidamente capacitado en esta área. Es por eso que surge la idea de la necesidad de presentar la propuesta

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Plan de Estrategias para mejorar la gestión del archivo del Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena de la Provincia de Napo.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Datos Geográficos

Tena "Capital del País de la Canela", o también conocida como San Juan de los Dos Ríos de Tena. Se encuentra ubicada en la Región Amazónica, a tres horas y media de la ciudad de Quito y a tres horas de la ciudad de Ambato. Su principal actividad es el turismo, debido a que cuenta con una diversidad de atractivos naturales y manifestaciones culturales que se ubican en cada una de las parroquias las mismas que poseen características especiales que permiten a los visitantes conocer su historia y tradiciones de las etnias Kichwa y Huaorani. La agricultura, el comercio en general y su gente amable y hospitalaria, hacen de este lugar, un destino para descansar y disfrutar al máximo de su biodiversidad natural y cultural.

Ciudad: Tena

Población: 60.880 habitantes

Temperatura Promedio: 25°C

Superficie: 3904.3 Km²

Altitud: 510 msnm

Humedad: 90 al 100%

Parroquias: Tena (urbana), Ahuano, Muyuna, Puerto Misahuallí, Pano, Puerto Napo, Chontapunta y Talag (rurales).

4.2.2. Ordenanza de acuerdo al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena.

DEL CATASTRO.- Catastro es “el inventario o censo, debidamente actualizado y clasificado, de los bienes inmuebles pertenecientes al Estado y a los particulares, con el objeto de lograr su correcta identificación física, jurídica, fiscal y económica”.

FORMACIÓN DEL CATASTRO.- El objeto de la presente Ordenanza es regular la formación, organización, funcionamiento, desarrollo y conservación del catastro

inmobiliario urbano y rural en el territorio del Cantón. El Sistema Catastro Predial Urbano y Rural en el GAD Municipal de Tena comprende; el inventario de la información catastral, la determinación del valor de la propiedad, la estructuración de procesos automatizados de la información catastral y la administración en el uso de la información de la propiedad en la actualización y mantenimiento de todos sus elementos, controles y seguimiento técnico de los productos ejecutados.

CODIFICACION CATASTRAL: La localización del predio en el territorio está relacionado con el código de división política administrativa de la República del Ecuador INEC, compuesto por seis dígitos numéricos, de los cuales dos son para la identificación PROVINCIAL; dos para la identificación CANTONAL y dos para la identificación PARROQUIAL URBANA y RURAL, las parroquias urbanas que configuran por si la cabecera cantonal, el código establecido es el 50, si la cabecera cantonal está constituida por varias parroquias urbanas, la codificación de las parroquias va desde 01 a 49; y, la codificación de las parroquias rurales va desde 51 a 99. En el caso de que un territorio que corresponde a la cabecera cantonal, se compone de una o varias parroquia (s) urbana (s), en el caso de la primera, en esta se ha definido el límite urbano con el área menor al total de la superficie de la parroquia urbana o cabecera cantonal, significa que esa parroquia o cabecera cantonal tiene tanto área urbana como área rural, por lo que la codificación para el catastro urbano en lo correspondiente a zona, será a partir de 01, y del territorio restante que no es urbano, tendrá el código de rural a partir de 51. Si la cabecera cantonal está conformada por varias parroquias urbanas, y el área urbana se encuentra constituida en parte o en el todo de cada parroquia urbana, en las parroquias urbanas en las que el área urbana cubre todo el territorio de la parroquia, todo el territorio de la parroquia será urbano, su código de zona será a partir de 01, si en el territorio de cada parroquia existe definida área urbana y área rural, la codificación para el inventario catastral en lo urbano, el código de zona será a partir del 01. En el territorio rural de la parroquia urbana, el código de zona para el inventario catastral será a partir del 51. El código territorial local está compuesto por doce dígitos numéricos de los cuales dos son para identificación de zona, dos para identificación de SECTOR, dos para identificación de MANZANA (en lo urbano) y POLIGONO (en lo rural), tres para identificación del PREDIO y tres para identificación de LA PROPIEDAD HORIZONTAL, en lo urbano y de DIVISIÓN en lo rural.

LEVANTAMIENTO PREDIAL: Se realiza con el formulario de declaración mixta (Ficha Catastral) que prepara la administración municipal para los contribuyentes o responsables de entregar su información para el catastro urbano y rural, para esto se determina y jerarquiza las variables requeridas por la administración para la declaración de la información y la determinación del hecho generador. Estas variables nos permiten conocer las características de los predios que se van a investigar, con los siguientes referentes: 01.- Identificación del predio: 02.- Tenencia del predio: 03.- Descripción física del terreno: 04.- Infraestructura y servicios: 05.- Uso de suelo del predio: 06.- Descripción de las edificaciones. Estas variables expresan los hechos existentes a través de una selección de indicadores que permiten establecer objetivamente el hecho generador, mediante la recolección de los datos del predio, que serán levantados en la ficha catastral o formulario de declaración.

Art. 7. – CATASTROS Y REGISTRO DE LA PROPIEDAD.- El GAD Municipal de Tena se encargará de la estructura administrativa del registro y su coordinación con el catastro. Los notarios y registradores de la propiedad enviarán a las oficinas encargadas de la formación de los catastros, dentro de los diez primeros días de cada mes, en los formularios que oportunamente les remitirán a esas oficinas, el registro completo de las transferencias totales o parciales de los predios urbanos y rurales, de las particiones entre condóminos, de las adjudicaciones por remate y otras causas, así como de las hipotecas que hubieren autorizado o registrado. Todo ello, de acuerdo con las especificaciones que consten en los mencionados formularios. Si no reciben estos formularios, remitirán los listados con los datos señalados. Esta información se la enviará a través de medios electrónicos.

4.2.3 Análisis FODA

Para la realización de un Plan Estratégico para el mejoramiento fue necesaria la realización de un análisis de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que se presenta para el departamento de Avalúos y Catastros del GAD Municipal del cantón Tena.

CUADRO N° 20

Análisis Interno

No.	Aspectos	Ponderación	Calificación	Total
	FORTALEZAS			
1	Infraestructura adecuada para la realización de las actividades.	0.12	3.50	0.42
2	Base legal que regula las actividades diarias.	0.12	3.50	0.42
3	Procesos para las áreas administrativas financieras.	0.08	3.00	0.24
4	Presupuesto que le permita desarrollar sus funciones.	0.10	3.00	0.30
5	Personal con perfil para realizar las actividades.	0.08	2.50	0.20
	DEBILIDADES			
1	Ausencia de un plan de estratégico.	0.12	2.00	0.24
2	Un archivo inadecuado	0.10	2.00	0.20
3	La mala comunicación entre los funcionarios.	0.09	2.50	0.23
4	Pérdida de documentos que dificultan los trámites.	0.10	2.00	0.20
5	Incumplimiento de los procedimientos.	0.09	2.50	0.23
		1.00		2.68

Elaborado por: Exandra Marilú Encalada Martínez

Las principales deficiencias detectadas están relacionadas con una inadecuada o ausencia parcial de un archivo que permita respaldar la legalidad de las actividades del departamento.

CUADRO N° 21

Análisis Externo

No.	Aspectos	Ponderación	Calificación	Total
	OPORTUNIDADES			

1	Contar un financiamiento externo.	0.10	3.00	0.30
2	Estabilidad política en la entidad.	0.12	2.50	
3	Convenios con diversas instituciones	0.08	3.00	0.24
4	En el mercado laboral existen candidatos con perfiles apropiados.	0.08	2.50	0.20
5	Desarrollo de nuevas tecnologías de comunicación.	0.10	2.50	0.25
AMENAZAS				
1	Reclamos por parte de los usuarios.	0.12	2.00	0.24
2	Requerimientos de los organismos de control.	0.12	2.50	0.30
3	Usuarios insatisfechos en lo que respecta a los trámites de documentación	0.10	2.00	0.20
4	Los recortes presupuestarios públicos	0.10	2.00	0.20
5		0.08	1.50	0.12
		1.00		2.05

Elaborado por: Exandra Marilú Encalada Martínez

Los problemas originados por la ausencia de los archivos correctos han provocado una imagen del GAD Municipal ante los interesados influyendo en su manejo.

CUADRO N° 22

Matriz de riesgo

No.	FORTALEZAS	No.	OPORTUNIDADES
F1	Infraestructura adecuada para la realización de las actividades.	O1	Contar un financiamiento externo.
F2	Base legal que regula las actividades diarias.	O2	Estabilidad política en la entidad.

F3	Procesos para las áreas administrativas financieras.	O3	Convenios con diversas instituciones
F4	Presupuesto que le permita desarrollar sus funciones.	O4	En el mercado laboral existen candidatos con perfiles apropiados.
F5	Personal con perfil para realizar las actividades.	O5	Desarrollo de nuevas tecnologías de comunicación.
	DEBILIDADES		AMENAZAS
D1	Ausencia de un plan de estratégico.	A1	Reclamos por parte de los usuarios.
D2	Un archivo inadecuado	A2	Requerimientos de los organismos de control.
D3	La mala comunicación entre los funcionarios.	A3	Usuarios insatisfechos en lo que es a los tramites de documentación
D4	Pérdida de documentos que dificultan los tramites.	A4	Los recortes presupuestarios públicos
D5	Incumplimiento de los procedimientos.	A5	Desarrollo tardados en de los procesos de la documentación

Elaborado por: Exandra Marilú Encalada Martínez

Se pudo determinar cómo solución el desarrollo de un plan estratégico enfocado al mejoramiento del archivo del departamento de Avalúo y Catastros, donde se fijen actividades que deberán ser paulatinamente fijadas con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

4.2.4 Misión

La Dirección de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Tena, en dicha dependencia reposan los archivos de los inmuebles registrados en el GAD Municipal del Tena, funcionamos en instalaciones adecuadas para prestar dicho servicio de calidad, los empleados son competente y cumplen el perfil para sus cargos, apoyando al desarrollo de las actividades.

4.2.5 Visión

Seremos una dependencia reconocida por la efectividad de sus procesos, cumpliendo las actividades con responsabilidad, honestidad y eficiencia, entregando a los usuarios certificados que abalicen la existencia de un inmueble registrado dentro de la Municipalidad, empleando un sistema e mejoramiento de archivos, comunicación y procesos correctamente definidos, en bien de la colectividad.

4.2.6 Valores y principios

VALORES

- ✓ Equidad: Brinda sus servicios sin ninguna distinción de raza, credo o nivel económico.
- ✓ Responsabilidad social: Ser responsables con nosotros, con nuestros clientes y ante la sociedad.
- ✓ Solidaridad: Colaboración y apoyo mutuo entre el equipo de trabajo.
- ✓ Respeto: Convicción de aceptar la diversidad del ser humano, y aceptar las diferentes realidades de los individuos.
- ✓ Honestidad: Comportarse con sinceridad y así desarrollar un ambiente de confianza y solidaridad

PRINCIPIOS

- **Efectividad:** Brindar un trabajo oportuno, confiable y que cumpla y exceda las expectativas de los clientes internos y externos.
- **Prudencia:** Actuar de manera justa, adecuada y con cautela, siempre respetando el pensamiento de los demás.
- **Liderazgo:** Formación de personas emprendedoras, con capacidad de orientar y dirigir al personal a su cargo a la consecución de las metas.
- **Transparencia:** Característica que deben tener todas las personas para actuar de manera honrada, sencilla y directa

- **Trabajo en equipo:** Trabajar de manera organizada con una actitud de colaboración con la finalidad de alcanzar los resultados propuestos
- **El talento humano es el capital más valioso de la entidad:** Se reconoce al capital humano como el pilar fundamental de la organización con miras en la consecución de la misión y la visión.

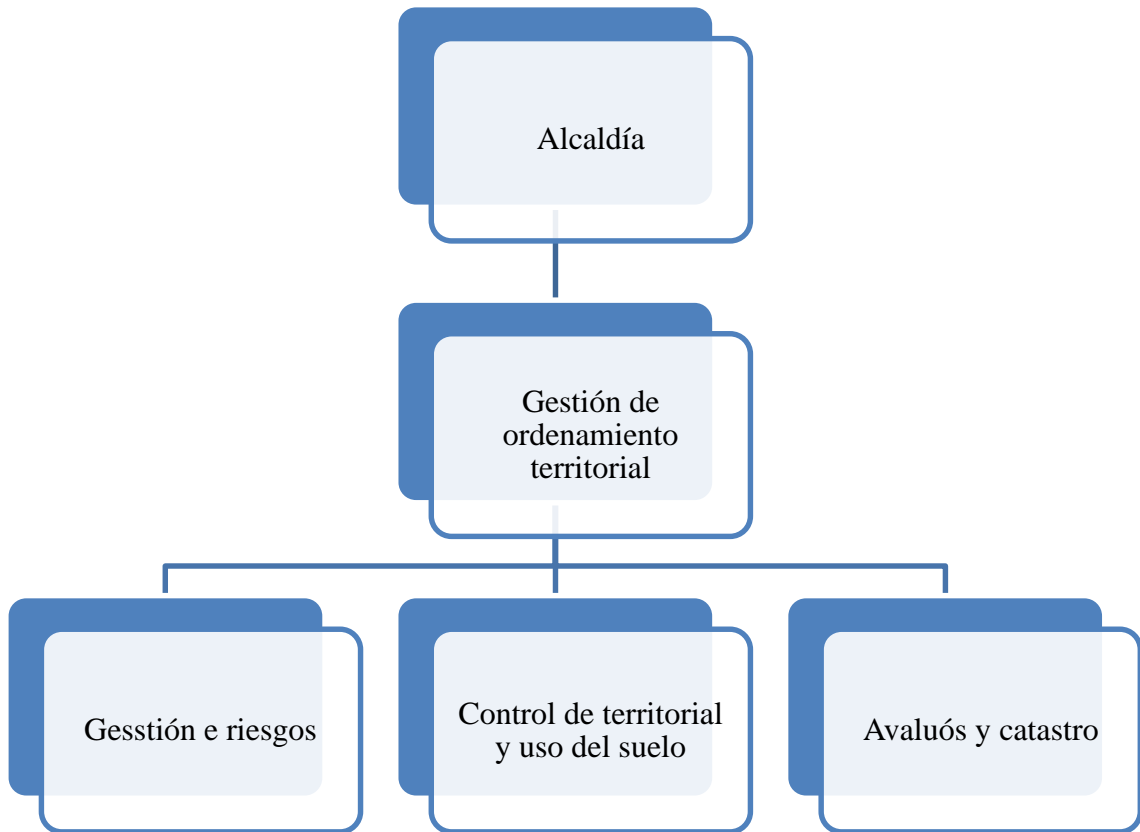
4.2.7 Objetivos

- Diseñar procesos para el archivo de documentos de respaldo para el departamento de Avalúos y Catastro.
- Elaborar un sistema de comunicación donde se identifique los responsable de la información y se sustente en una base de datos.
- Acondicionar un área de archivo para la documentación del Departamento de Avalúos y Catastros.

4.2.8 Organigrama estructural

GRÁFICO N° 11

Organigrama Estructural del Departamento de Gestión de Ordenamiento Territorial



Fuente: Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Municipal del Cantón Tena

Elaborado por: Exandra Encalada

4.2.9 Manual de funciones

Actividades generales de la Jefatura de Avalúos y Catastros:

- Determinación de las normas y procedimientos técnicos para establecer los avalúos de terrenos y construcciones urbanas y rurales.
- Elaborar y mantener actualizados los catastros de predios urbanos y rurales.
- Publicar por los medios de comunicación la realización de nuevos avalúos.
- Determinar el impuesto a la propiedad urbana y rural.
- Elaborar catastros de la contribución especial de mejoras y determinar su tributo.
- Realizar el estudio técnico de nomenclatura de la ciudad y parroquias.
- Realizar informes técnicos para expropiaciones, permutas, donaciones, remates, etc.

- Atención al público a solicitudes de rebajas, ingresos, egresos, certificados, traspaso de dominio, exoneraciones, placas numéricas, compra-venta, legalización de posesión, indemnizaciones, etc.
- Inventariar los bienes municipales.
- Coordinar acciones en direcciones y jefaturas de la Institución.
- Cumplir con las disposiciones de la Ley de Régimen Municipal, Código Tributario y Especial.

4.2.10. TAREAS ESPECÍFICAS DEL PERSONAL DE AVALUOS Y CATASTROS

1. Otero Llori Kennedy- Coordinar Técnico Unidad de Avalúos y Catastros.- Programas y supervisión de labores de avalúos y catastros.

- Determinar de normas y procedimientos técnicos para avalúos de terrenos y construcción, tanto propiedad urbana como rural.
- Elaboración del plano de precios de valor del suelo urbano y rural.
- Realizar los avalúos de los predios urbanos y rurales de la ciudad y sus parroquias, estableciendo separadamente el valor del terreno y el de las construcciones.
- Cálculo y determinar de los impuestos que grava a la propiedad urbana y rural; emisión de títulos de crédito.
- Realizar los inventarios de los bienes municipales (terrenos y construcciones)
- Considerar las exoneraciones de impuestos prediales.
- Atender solicitudes de Avalúos.
- Realizar informes técnicos y avalúos para los arriendos y ventas de terrenos municipales, expropiaciones, donaciones, permutas, remates, etc.
- Atención al público (A diferentes requerimientos)
- Coordinar las actividades con el resto de dependencias municipales.
- Planificar y dirigir actividades concernientes a la elaboración del catastro predio urbano, rural y contribución especial de mejoras.
- Notificar por la prensa y otros medios de comunicación la realización de nuevos avalúos.
- Brindar asesoramiento técnico a Alcaldía e ilustre Concejo.

- Complementar el trabajo con labores administrativas propias del cargo.
- Supervisar y evaluar el trabajo del personal de Avalúos y catastros.
- Velar por la buena marcha del Departamento y el normal desenvolvimiento de sus colaboradores
- Legalizar todo trámite que se realice en el Departamento tanto interno como externo
- Coordinar acciones con el Registro de la Propiedad de manera que permita mantener los catastros urbano y rural.
- Determinar de contribución especial de mejoras de obras ejecutadas por la institución
- Realizar el estudio de nomenclatura de la ciudad y parroquias.
- Relevamiento predial (urbano y rural)
- Inspecciones de campo (mediciones, comprobaciones, etc)

2. Tapuy Andy – Secretaria Ejecutiva 2.- Ejecuta labores completas de secretariado.

- Mecanografiado de documentos
- Recepción de comunicación
- Mantenimiento del archivo, tanto de comunicaciones recibidas como enviadas.
- Mantención de un registro de comunicación recibida y enviada.
- Atención al público, a reclamos solicitudes, dando información sobre trámites de competencia de la Jefatura.
- Coordinar acciones con el resto de funcionarios de Avalúos
- Colaborar en diferentes trámites relacionados al mantenimiento del catastro urbano y rural.

3. Marín López Juan Carlos (Ing)- Técnico de Avalúos y Catastros.- Ejecuta labores concernientes al catastro urbano.

- Relevamiento predial urbano
- Liquidación de alcabalas urbanas, utilidades, registro de transferencia de dominio.
- Elaboración de fichas catastrales y mantenimiento del archivo.
- Emisión de catastro urbano
- Inspección de campo y comprobación de información
- Medición para catastros contribución especial de mejoras

- Labores concernientes al mantenimiento y actualización del catastro urbano (ingresos nuevos, egresos, subdivisiones, exoneraciones, transferencias de dominio, duplicaciones, etc.)
- Mantenimiento y actualización de cartografía existente.

4. Freire Nieto Marlon-Analista de Avalúos y Catastros.- Ejecuta labores dirigidas al catastro predial rústico.

- Elaboración de fichas de predio rural.
- Mantenimiento y actualización de cartografía existente.
- Labores concernientes al mantenimiento y actualización del catastro rústico (ingresos nuevos, egresos, subdivisiones, exoneraciones, transferencias de dominio, duplicaciones, etc.)
- Emisión de catastro rural.
- Liquidaciones de alcabalas rústicas (transferencias de dominio)
- Inspección de campo rural (comprobación información)
- Mantenimiento archivo fichas catastrales y expedientes rurales.
- Relevamiento predial rural.

5. Gallo Duche Jaime (INg.)- Analista de Avalúos y Catastros:

- Colocación de placas numéricas residenciales y nombre de calles
- Medición de cuantificación de contribución especial de mejoras.
- Labores concernientes al mantenimiento y actualización de los catastros de la contribución de mejoras.
- Liquidación de Alcabalas urbanas y rurales, utilidades y registro (transferencia de dominio)
- Relevamiento predial urbano.
- Emisión catastro por contribución especial de mejoras.

6. Cartógrafo.

- Mantener actualizada la cartografía digital urbana y rural
- Ingresar a la base de datos gráfica, variables e indicadores, a través del teclado, pantalla y otros dispositivos.

- Realizar actividades administrativas y técnicas de acuerdo a disposiciones de la Jefatura.
- Llevar un control del movimiento de ingreso egreso de las carpetas manzanas y otros documentos.
- Revisar y comprobar las dimensiones de los lotes y construcciones registradas en las fichas catastrales.
- Codificar los predios en la base de datos gráfica
- Colaborar en la clasificación, organización, archivo, mantenimiento y custodia de la base de datos, de documentos cartográficos y catastrales.
- Participar en otras actividades que le sean asignadas por su superior.
- Mantener el control y custodia de planos y documentos de urbanizaciones, lotizaciones y subdivisiones.
- Las demás funciones que le sean asignadas, inherentes al trabajo.

7. Sr. Luis Zarabia- Asistente Administrativo Avalúos y Catastros:

- Realizar la inspección individual a los predios y recolectar los datos referentes a la información requerida en la ficha predial urbana y rural.
- Mensurar las longitudes de los linderos del predio y de las construcciones así como de las aceras y vías.
- Registrar la superficie del predio.
- Realizar el registro desagregado por pisos y bloques de las edificaciones existente en el predio.
- Dibujar el predio con las acotaciones del terreno y las construcciones.
- Actualizar el plano manzanero manualmente.
- Efectuar el dimensionamiento del plano manzanero en forma parcial y total.
- Realizar el levantamiento de la información catastral para la formación del archivo de fichas prediales.
- Colaborar en el proceso de individualización de la propiedad urbana.
- Completar la carpeta manzanera para el control de calidad y para proceder a ingresar los datos al área de sistemas transformándola en digital e ingresar al proceso de formación de cartografía catastral.
- Mantener el archivo de las fichas catastrales

- Las demás funciones que le sean asignadas inherentes a sus actividades.

8. Srta. Fernanda Vargas – Asistente Administrativo Avalúos y Catastros:

- Realizar la inspección individual a los predios y recolectar los datos referentes a la información requerida en la ficha predial urbana y rural.
- Mensurar las longitudes de los linderos del predio y de las construcciones así como de las aceras y vías.
- Registrar la superficie del precio.
- Realizar el registro desagregado por pisos y bloques de las edificaciones existente en el predio.
- Dibujar el predio con las acotaciones del terreno y las construcciones.
- Actualizar el plano manzanero manualmente.
- Efectuar el dimensionamiento del plano manzanero en forma parcial y total.
- Realizar el levantamiento de la información catastral para la formación del archivo de fichas prediales.
- Colaborar en el proceso de individualización de la propiedad urbana.
- Completar la carpeta manzanera para el control de calidad y para proceder a ingresar los datos al área de sistemas transformándola en digital e ingresar al proceso de formación de cartografía catastral.
- Mantener el archivo de las fichas catastrales
- Las demás funciones que le sean asignadas, inherentes a sus actividades.

4.2.11. ACTIVIDADES GENERALES DE LA JEFATURA DE AVALUOS Y CATASTROS

- Determinación de normas y procedimientos técnicos para establecer los avalúos de terrenos y construcciones urbanas y rurales.
- Elaborar y mantener actualizar los catastros de predios urbanos y rurales.
- Publicar por los medios de comunicación la realización de nuevos avalúos.
- Determinar el impuesto a la propiedad urbana y rural.
- Elaborar catastros de la contribución especial de mejoras y determinar su tributo.
- Realizar el estudio técnico de nomenclatura de la ciudad y parroquias.

- Realizar informes técnicos para expropiaciones, permutas, donaciones, remates, etc.
- Atención al público a solicitudes de rebajas, ingresos, egresos, certificados, traspaso de dominio, exoneraciones, placas numéricas, compra-venta, legalización de posesión, indemnizaciones, etc.
- Inventariar los bienes municipales.
- Coordinar acciones en direcciones y jefaturas de la Institución.
- Cumplir con las disposiciones de la Ley de Régimen Municipal Código Tributario y Especiales.

4.2.12. Plan Estratégico

CUADRO N° 23
Objetivo Estratégico Primero

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	META	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MESES																
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
1	Diseñar procesos para el archivo de documentos de respaldo para el departamento de Avalúos y Catastro.	Realizar la contratación de un profesional para realizar el sistema de archivo.	Sistema de archivo.	Solicitar la inclusión en el POA y Presupuesto institucional.	Jefe del Departamento de Avalúos y Catastro.																
				Aprobación del proyecto.	Alcalde																
				Inclusión en el portal de compras públicas.	Encargado de compras públicas.																
				Contratación del servicio del profesional competente.	Jurídico.																

		Aprobar la implementación de un proceso para el archivo de documentos el Departamento de Avalúos y Catastros.	Legalización del proceso de archivo.	Aprobación del proceso de archivo para el departamento de Avalúo y Catastro.	Consejo															
		Socializar el nuevo proceso de archivo de documentos el departamento de Avalúo y Catastro.	Socialización del proceso de archivo.	Realizar la programación de la socialización.	Jefe del Departamento de Avalúos y Catastro.															
				Aplicar la socialización del proceso.	Jefe del Departamento de Avalúos y Catastro.															
		Implementación del proceso de archivo en el departamento de Avalúos y Catastro.	Implementación del proceso de archivo.	Aplicación del proceso de archivo.	Jefe del Departamento de Avalúos y Catastro.															
				Evaluación del proceso de archivo.	Jefe del Departamento de Avalúos y Catastro.															

Elaborado por: Exandra Marilú Encalada Martínez

4.2.13. PROCESO DE ARCHIVO

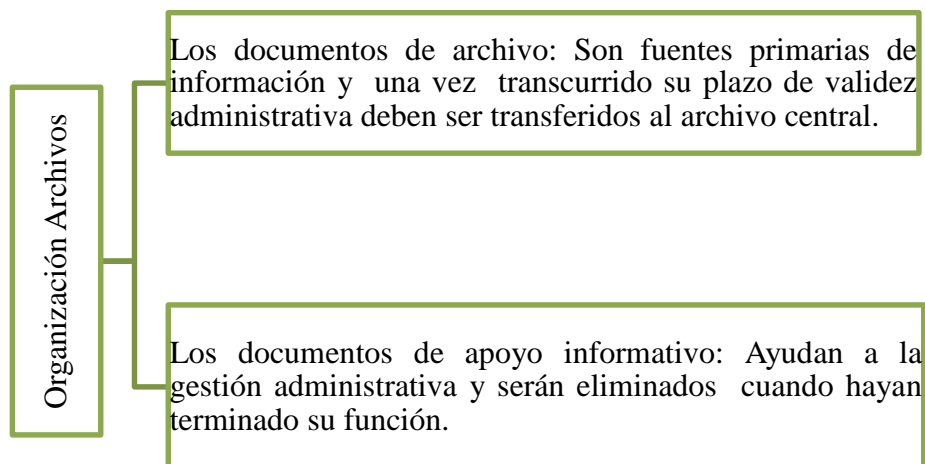
- Todo proceso de archivo inicial con la tramitación y resolución de los asuntos diarios y que constituye la fase activa de los documentos, donde la documentación se conserva en los archivos de oficina.
- Posteriormente pasa a una fase denominada semiactiva, una vez concluido el asunto que los creó, se vuelven documentos de consulta y solo si es necesario pueden volver a ser activos.
- Como norma, una vez finalizada la fase activa, la documentación deberá permanecer en el archivo de oficina correspondiente por el período determinado en la ley, donde se deberá mantener en condiciones óptimas de almacenamiento con la finalidad de que no se pierda su contenido y deje ilegítimos los procesos realizados y sustentados en dicha documentación.
- En casos excepcionales, se pueden aceptar transferencias de documentos de una dependencia a otra, considerando la existencia de una autorización, Pueden darse transferencias extraordinarias mediante un acta de entrega.

4.2.14. Organización de los archivos de oficina

En cada una de las organizaciones el archivo de oficina, debe diferenciarse entre los documentos del archivo propiamente dichos y los documentos de apoyo informativo, puesto que los respaldos del archivo serán conservados, mientras que los de apoyo habrán de ser eliminados una vez que haya finalizado su propósito.

GRÁFICO N° 12

Organización de archivos



Elaborado por: Exandra Marilú Encalada Martínez

La organización de los archivos de oficina debe basarse en un cuadro de clasificación; la documentación que será eliminada de un archivo debe ser controlada y autorizada para su destrucción, teniendo en cuenta lo dispuesto por la legislación sobre protección de datos confidenciales como son los personales, para este fin los documentos deberán destruidos en una máquina creadas con este fin.

4.2.15. Transferencia de documentación del Archivo.

Cuando el Departamento de Avalúo y Catastro un Órgano desee realizar una transferencia de documentación, el funcionario responsable proceso se pondrá en contacto con la autoridad máxima para informarle que dicha documentación a transferir según el tipo y cantidad de hojas, a fin de que el Archivo pueda valorar la disponibilidad de espacio y cualquiera otra circunstancia que pueda afectar a la transferencia.

4.2.16. Requisitos

La transferencia de documentación al Archivo Central correrá a cargo de los órganos, unidades y servicios administrativos. El remitente deberá asegurarse de que la documentación a transferir se encuentre en las condiciones adecuadas de conservación e instalación, comprobando, al menos, los siguientes aspectos:

- a. Los expedientes deberán estar completos, sin que falte ningún documento.
- b. Deberán de cualquier tipo de sujetadores que pudiera afectar a su conservación. Cada expediente se colocará en una carpeta de cartulina y dentro de una carpeta colgante.
- c. Se destruirán en la propia oficina todos los duplicados de los documentos originales y sólo en el caso de que éstos no existan se mantendrán como copias certificadas
- d. Cuando la documentación pase de los archivadores a cartones de almacenamiento, se deberán estandarizar el modelo de cartón a ser empleado donde se incluirá una descripción de los documentos que este reposan.
- e. Cada caja incluirá solamente la documentación relativa a una misma debidamente codificada.
- f. La cantidad de documentación incluida en cada caja será la justa y suficiente para evitar que la misma se doble o se enrolle, pero a su vez debe permitir su extracción con comodidad y sin provocar deterioro.
- g. Todas las cajas archivadoras estarán registradas con color rojo para identificar la dependencia y el funcionario responsable de recibirlo, adicionalmente el código del cartón y al período al que pertenecen.

Es responsabilidad de la Unidad remitente la integridad de la documentación contenida en las cajas y su concordancia con la información que figura en la Relación de Entrega.

4.2.17. El impreso de Relación de Entrega

Todo envío de documentación a otras dependencias deberá incluir una copia de respaldo, de la transferencia a otras dependencias.

4.2.18. Cumplimentar el impreso de relación de entrega

- **Hoja n°: ... de...:**

Se consignará el número correlativo de cada una de las hojas.

- **Remitente:**

Nombre del Órgano, Unidad, Servicio, etc. que remite la documentación.

- **Fecha transferencia:**

Fecha en la que la documentación sale de la Unidad remitente.

- **Serie Documental:**

Nombre de la serie documental que se remite, teniendo en cuenta, como ya se ha dicho, que cada serie documental llevará su propio impreso.

- **Nº de caja:**

El número de orden será correlativo, deberá ir escrito con color rojo, en los archivadores y en las cajas donde se colocan los valores.

- **Descripción:**

Se trata de especificar de manera concisa el contenido de la documentación incluida en cada caja, evitando varios criterios y consolidándose de manera general.

- **Fechas extremas:**

Indicarán los años de inicio y conclusión de la documentación contenida en cada cartón archivador.

- **Signaturadel Archivo:**

A qué área corresponde los archivos identificando los tipos de contenidos por cada uno de ellos.

- **Nota:**

De aspectos adicionales de la entidad y que sean valiosos de identificar en el desarrollo de las actividades.

4.2.17. Consulta de la documentación:

El Archivo deberá contener los siguientes procedimientos:

- a. Las peticiones de consulta o de préstamo de los documentos.
- b. Como norma general, consultar la documentación por área específica de trabajo.
- c. Identificar los responsables de cada uno de los aspectos institucionales.
- d. Autorizaciones adicionales para cada tipo de información.

4.2.18. Solicitud de Consulta de documentos

Las solicitudes deben contener la siguiente información:

- **Fecha solicitud:**

Donde se incluya día, mes, año.

- **Nº de consulta:**

Número de solicitud de consulta para acceder a dicho archivo.

- **Copia documento:**

Número de copias sacadas de dicha información.

- **Descripción de la Documentación:**

Denominación de la unidad solicitante y razón si la hubiera.

- **Fecha documentación:**

Fecha de inicio y de finalización del proceso.

- **Signatura Archivo:**

Código de control asignado por el Archivo a la unidad asignada.

- **Autorización:**

Del responsable del área.

CUADRO N° 24

Objetivo Estratégico segundo

Objetivos estratégicos	Objetivos operativos	Meta	Actividades	Responsable	Meses													
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
2 Elaborar un sistema de comunicación donde se identifique los responsable de la información y se sustente en una base de datos.	Diseñar una base de datos informáticos.	Base de datos.	Solicitar la inclusión en el POA y Presupuesto institucional.	Jefe del Departamento de Avalúos y Catastro.														
			Aprobación de la inclusión de base de datos.	Alcalde														
			Inclusión en el portal de compras públicas.	Encargado de compras públicas.														
			Contratación de la base de datos.	Jurídico.														
			Aprobar la implementación de la base de datos.	Legalización el uso de la base de datos.	Aprobación de la Base de datos.	Consejo												
	Implementación de una base de datos del departamento de Avalúos y Catastro.	Implementación de la Base de datos.	Aplicación de la Base de datos.	Jefe del Departamento de Avalúos y Catastro.														

Elaborado por: Exandra Marilú Encalada Martínez

GRÁFICO N° 13
Sistema informático



DEPARTAMENTO DE AVALÚO Y CATASTRO

RUC		▼
Usuario		▼
Dirección		▼
Telefono		▼
Detalle	Valor	
SubTotal		
Impuesto		
Descuento		
Total		

Fuente: Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Municipal del Cantón Tena

Elaborado por: Exandra Encalada

Se pretende la creación de una página web que incluya aspectos claves que sería socializado a los funcionarios responsables, permitiendo un intercambio correcto de la información y el conocimiento de los códigos de los procedimientos.

CUADRO N° 25
Objetivo Estratégico Tercero

Objetivos estratégicos	Objetivos operativos	Meta	Actividades	Responsable	Meses												
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
3 Acondicionar un área de archivo para la documentación del Departamento de Avalúos y Catastros.	Contratar a un profesional para el acondicionamiento del área e archivo.	Adecuación de las instalaciones.	Solicitar la inclusión en el POA y Presupuesto institucional.	Jefe del Departamento de Avalúos y Catastro.													
			Aprobación de la inclusión de la adecuación de las instalaciones del Departamento de Avalúos y Catastro.	Alcalde													
			Inclusión en el portal de compras públicas.	Encargado de compras públicas.													
			Contratación de personal para la realización de adecuaciones.	Jurídico.													

Elaborado por: Exandra Marilú Encalada Martínez

CONCLUSIONES

- El Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tena, ha venido presentando problemas derivados por la duplicidad de documentos, procesos ineficientes, quejas de los usuarios por la lentitud de los tramites, todo esto provocado por la falta de un archivo ordenado y bajo la custodia de un aspirante.
- No se ha diseñado un plan estratégico para el Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tena; basado en un diagnóstico, destacándose la falta de un archivo ordenado que permita identificar los trámites y procesos con sus respectivos responsables para que posteriormente se pueda tomar las medidas correctivas necesarias.
- Ausencia de un Sistema informático que permita una correcta comunicación interdepartamental, y conocer el número de documentos que se han incluido para un proceso determinado, teniendo en cuenta que es un medio efectivo y rápido de comunicación.
- No se determinan las funciones que deben realizar y cuáles son los controles claves que deben aplicar los diferentes empleados, no se ha realizado evaluaciones periódicas al cumplimiento de dichos controles lo que ha provocado las inconformidades de los procedimientos del Departamento de Avalúos y Catastros.

RECOMENDACIONES

- El Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tena, se le recomienda la aplicación del presente trabajo de titulación; ya que dicha documentación incluye misión, visión y objetivos, aspectos claves para una correcta administración de los recursos de la organización. Una vez aprobado debería ser socializado a los funcionarios del departamento.
- Aplicar los procedimientos considerados en el presente trabajo, ejecutando los objetivos en el tiempo previsto y bajo la responsabilidad de los funcionarios definido para este rol, de su correcta aplicación se podrá tomar correctamente las decisiones necesarias
- Poner en marcha la contratación de un sistema informático de comunicación, que agilite el trabajo de los funcionarios, permita identificar en qué punto se encuentra un trámite y cuál es el cuello de botella administrativo.
- Se deben determinar las funciones que deben cumplir los empleados del Departamento de Avalúos y Catastros, además se debe realizar evaluaciones a los mismos de acuerdo a lo que determine la ley.
- Realizar las debidas capacitaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alberich, T. (2014). *Planificación, Gestión y Evaluación*. Madrid: Dykindun.SI.
- Armijos, M. (2009). *Manual de planificación estratégica de indicadores de desempeño en el sector público*. ELPES/CEPAL.
- Delgado , J. V. (2015). *Planificando Estratégicamente*. California: Windmills International.
- Juárez , L. E. (2012). *Planeación Estratégica por áreas funcionales, guía practica*. Bueno Aires: Marcelo Grillo.
- Landoña, C. (2004). *Manual de comunicación escrita y atención al cliente en la empresa*. Función confemental.
- López, F. F. (2015). *Sistema de archivo y clasificación de documentos*.Segovia: Editorial Tutor Formation.
- Martínes, P. D. (2012). *Introducción al Plan Estratégico*.Madrid: Diaz de Santos.
- Pascal, P. C. (2006). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa*.Madrid: Fundación Confemental.
- Quiroz, S. A. (2007). *1001 sugerencias para una secretaria eficaz, Madrid, Editorial Libresa*

ANEXOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TENA



DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN TENA



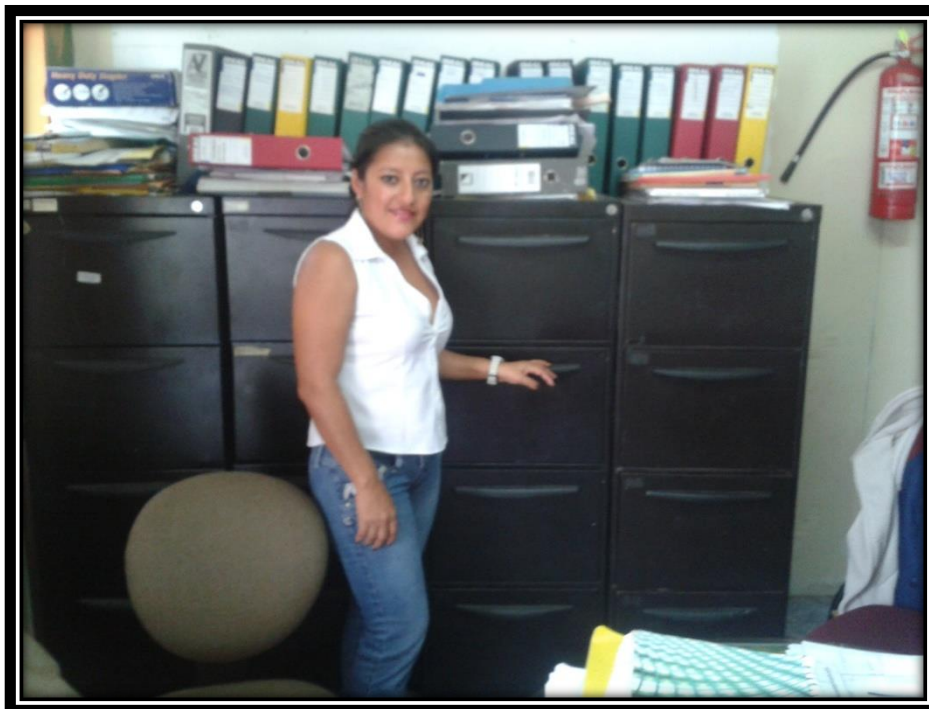
ARCHIVO N° 2



ARCHIVO N° 4



ARCHIVO N° 6



ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TENA

1. ¿Cómo califica usted la atención brindada por parte del personal del Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena?

Buena () **Regular** () **Mala** ()

2. ¿Sus trámites realizados en el Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Municipal del Cantón Tena son apropiadamente realizados?

Siempre () **A veces** () **Rara vez** ()

3. ¿El trato recibido por parte del personal que la labora en la Institución es?

Amable () **Descortés** ()

4. ¿El personal del archivo le brinda una información adecuada en los trámites que realiza?

Siempre () **De vez en cuando** ()

5. Mencione usted para mejorar la gestión del archivo que lleva la institución debe realizarse?

Capacitaciones permanentes () **Estrategias de mejora** ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ENCUESTA REALIZADAS AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TENA

1. ¿Existe en el área de archivo un adecuado manejo de la documentación que lleva la Institución?

Si () **No** ()

2. ¿Hay un personal adecuado para el área del archivo del Departamento de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tena?

Si () **No** () **Desconozco** ()

3. ¿En la Institución siempre se trabaja con una debida comunicación entre compañeros?

Siempre () **Rara Vez** ()

4. ¿Se realizan capacitaciones en bienestar del personal y la ciudadanía?

Si () **No** ()

5. ¿Estaría de acuerdo con que se aplique estrategias que mejoren la gestión del archivo y por ende beneficie las necesidades de los usuarios?

Si () **No** ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

NOMINA DE EMPLEADOS Y SU CARGO

No.	Nómina	Cargo
1	Otero Llori Royers Kennedy	Coordinador Técnico unidad de Avalúos y Catastro
2	Tapuy Andy Lola Imelda	Secretaría ejecutiva
3	Marín López Juan Carlos	Técnico Analista de Avalúos y Catastro
4	Freire Nieto Marlon Neptaly	Analista de Avalúos y Catastro
5	Gallo Duche Jaime Eduardo	Analística de Avalúos y Catastro
6	Cartógrafo	Son personal diferentes que se contratan ellos no tienen nombramiento
7	Sarabia Ponce Luis Carlos	Asistente Administrativo de Avalúos y Catastro
8	Srta. Fernanda Vargas	Asistente Administrativa