



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

“DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE DINAMIZACIÓN PARA EL MANEJO EFICIENTE DEL ARCHIVO EN LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ARCHIDONA, CANTÓN ARCHIDONA, PROVINCIA DE NAPO PERÍODO 2015”.

AUTORA:

NORA XIMENA ALVARADO SHIGUANGO

TENA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. NORA XIMENA ALVARADO SHIGUANGO, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Diana Fernanda Miranda Borja
DIRECTORA DEL TRIBUNAL

Ing. Edinson Patricio Palacios Trujillo
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Nora Ximena Alvarado Shiguango, 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 autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 04 de julio del 2016

Nora Ximena Alvarado Shiguango.

C.C. 1501042491

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo con mucho amor a Dios, quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la fe ni desfallecer en el intento.

A mi mamá, por su apoyo incondicional, consejos, comprensión, ayuda en los momentos difíciles, por darme todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia para conseguir mis objetivos.

A mis hermanas y hermanos porque a pesar de haber pasado momentos difíciles siempre ha permanecido a mi lado brindándome su cariño, comprensión y amor, y a mis sobrinos, quienes han sido la alegría de mi vida en los momentos de tristeza, son el mayor tesoro que Dios me ha dado.

Nora Ximena Alvarado Shiguango.

AGRADECIMIENTOS

Gracias, de todo corazón a DIOS, a mi mamá, a mis hermanas y hermanos por estar incondicionalmente conmigo por jamás dejarme sola, por la sabiduría que siempre me ha brindado, por darme fortaleza para seguir adelante en diario vivir y a ser mi motivo para lograr este objetivo.

A mi tribunal de tesis Ing. Diana Miranda Directora y miembro Ing. Edinson Palacios, quienes a lo largo de éste tiempo me han guiado con sus conocimientos en el desarrollo de mi trabajo, finalizando con éxito y cumpliendo con todas nuestras expectativas.

Por último a la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona, Directora Lic. Selene Pizango, por dar un espacio tan valioso el apoyo y respaldo recibido en todo éste tiempo para realizar mi trabajo. Gracias a todos.

Nora Ximena Alvarado Shiguango

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
Índice General.....	vi
Índice de Cuadros	x
Índice de Gráficos	xi
Resumen Ejecutivo	xiii
Executive Abstract.....	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.1.1 Formulación del problema	5
1.1.2 Delimitación del problema.....	5
1.2 Justificación.....	5
1.3 Objetivos	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes investigativos	7
2.2 Fundamentación teórica	9
2.2.1 La Empresa.....	9
2.2.1.1 Concepto	9
2.2.1.2 Clasificación de la empresa.....	9
2.2.2 Planeación Estratégica	12
2.2.2.1 Etapas de la Planeación estratégica.....	13
2.2.3 Estrategia.....	15
2.2.3.1 Factores Estratégicos.....	16
2.2.4 Estrategias de dinamización.....	17
2.2.4.1 Dinamizar.....	19

2.2.5	Eficiencia, eficacia y efectividad	19
2.2.6	Archivo.....	22
2.2.6.1	Importancia del Archivo	24
2.2.6.2	Funciones de los Archivos	25
2.2.6.3	Finalidades de los Archivos	26
2.2.6.4	Características de los Archivos	27
2.2.6.5	Tipos de Archivos	27
2.2.6.6	Clasificación de los archivos.....	29
2.2.6.7	Gestión de archivos	30
2.2.6.8	Estrategias de dinamización de archivos.....	32
2.2.6.9	Archivos de la Administración.....	33
2.2.7	El Valor de los Documentos	33
2.3	Idea a defender	34
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		36
3.1	Modalidad de la investigación	36
3.2	Tipos de investigación.....	36
3.3	Población y Muestra.....	37
3.4	Métodos, Técnicas e Instrumentos	38
3.4.1	Método	38
3.4.2	Técnicas e instrumentos	39
3.5	Resultados	41
3.5.1	Encuesta aplicada a los clientes externos.....	41
3.5.1.1	Organización adecuada	41
3.5.1.2	La organización del archivo	42
3.5.1.3	Pedido de archivos	43
3.5.1.4	Atendido la petición	44
3.5.1.5	Perfil adecuado.....	45
3.5.1.6	Condiciones adecuadas	46
3.5.1.7	Conocimiento de archivo	47
3.5.1.8	Capacitación.....	48
3.5.1.9	Gestión organizacional.....	49
3.5.1.10	Bien resguardados	50
3.5.1.11	Hallazgos de la investigación.....	51
3.5.2	Encuesta aplicada a los clientes internos del GADM de Archidona.....	52

3.5.2.1	Proceso de organización.....	52
3.5.2.2	Manejo de archivos	53
3.5.2.3	Reposan en un lugar seguro y adecuado	54
3.5.2.4	Archivos ordenados y de fácil ubicación	55
3.5.2.5	Personal adecuado	56
3.5.2.6	Capacitación sobre archivo	57
3.5.2.7	Facilidad de información.....	58
3.5.2.8	Normativa legal.....	59
3.5.2.9	Gestión organizacional.....	60
3.5.2.10	Estrategias de dinamización.....	61
3.5.2.11	Hallazgos de la investigación.....	62
	CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	63
4.1	Título.....	63
4.2	Introducción	63
4.3	OBJETIVOS	64
4.3.1	Objetivos Específicos.....	64
4.4	Generalidades del GADM Archidona.....	64
4.4.1	Breve Reseña Histórica	64
4.4.2	Identificación de la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona ...	66
4.4.3	Objetivos del GADM Archidona	67
4.4.4	Competencias del GADM Archidona	68
4.4.5	Orgánica Estructural del GADM Archidona.....	69
4.4.6	Estructura de la Dirección de Desarrollo Social Municipal.....	69
4.4.6.1	Misión y visión de GADM Archidona.....	73
4.5	Fuentes de estudio	73
4.6	Diseño de estrategias.....	74
4.6.1	Desarrollo de estrategias	79
4.6.1.1	Diseño del proceso de gestión documental	80
4.6.2	Guía para conservación, custodia y seguridad de los archivos.	95
4.6.3	Guía de archivo para la secretaria de la Dirección de Desarrollo Social	103
4.6.4	Capacitación de archivología	111
	CONCLUSIONES	115
	RECOMENDACIONES.....	116
	BIBLIOGRAFÍA	117

ANEXOS 119

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Organización adecuada.....	41
Cuadro N° 2: La organización del archivo	42
Cuadro N° 3: Pedido de archivos.....	43
Cuadro N° 4: Atendido la petición	44
Cuadro N° 5: Perfil adecuado	45
Cuadro N° 6: Condiciones adecuadas.....	46
Cuadro N° 7: Conocimiento de archivo.....	47
Cuadro N° 8: Capacitación	48
Cuadro N° 9: Gestión organizacional	49
Cuadro N° 10: Bien resguardados	50
Cuadro N° 11: Proceso de organización	52
Cuadro N° 12: Manejo de archivos.....	53
Cuadro N° 13: Reposan en un lugar seguro y adecuado.....	54
Cuadro N° 14: archivos ordenados y de fácil ubicación.....	55
Cuadro N° 15: Personal adecuado	56
Cuadro N° 16: Capacitación sobre archivo.....	57
Cuadro N° 17: Facilidad de información	58
Cuadro N° 18: Normativa legal	59
Cuadro N° 19: Gestión organizacional	60
Cuadro N° 20: Estrategias de dinamización	61
Cuadro N° 21: Estrategias.....	75
Cuadro N° 22: Estrategia N° 1.....	79
Cuadro N° 23: Estrategia N° 2.....	94
Cuadro N° 24: Estrategia N° 3.....	102
Cuadro N° 25: Estrategia 4 Capacitación	110
Cuadro N° 26: Temario de capacitación.....	112
Cuadro N° 27: Gestión y control	113
Cuadro N° 28: Presupuesto.....	114

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Clasificación de las Empresas.....	10
Gráfico N° 2: Clasificación de Archivos	30
Gráfico N° 3: El ciclo de la información y la gestión de archivos	31
Gráfico N° 4: La organización del archivo	42
Gráfico N° 5: Pedido de archivos	43
Gráfico N° 6: Atendido la petición	44
Gráfico N° 7: Perfil adecuado.....	45
Gráfico N° 8: Condiciones adecuadas	46
Gráfico N° 9: Conocimiento de archivo	47
Gráfico N° 10: Capacitación.....	48
Gráfico N° 11: Gestión organizacional.....	49
Gráfico N° 12: Gestión organizacional.....	50
Gráfico N° 13: Proceso de organización.....	52
Gráfico N° 14: Manejo de archivos	53
Gráfico N° 15: Reposan en un lugar seguro y adecuado	54
Gráfico N° 16: Archivos ordenados y de fácil ubicación	55
Gráfico N° 17: Personal adecuado.....	56
Gráfico N° 18: Capacitación sobre archivo	57
Gráfico N° 19: Facilidad de información	58
Gráfico N° 20: Normativa legal.....	59
Gráfico N° 21: Gestión organizacional.....	60
Gráfico N° 22: Estrategias de dinamización.....	61
Gráfico N° 23: Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona	67
Gráfico N° 24: Organigrama Estructural del GADM Archidona	69
Gráfico N° 25: Diseño de Proceso	80
Gráfico N° 26: Recepción de documentos.....	81
Gráfico N° 27: Codificación de Documentos	83
Gráfico N° 28: Registro de documentos	84
Gráfico N° 29: Proceso de clasificación de documentos.....	85
Gráfico N° 30: Clasificación orden alfabético.....	87
Gráfico N° 31: Clasificación por orden cronológico	88
Gráfico N° 32: Clasificación por asunto.....	89

Gráfico N° 33: Flujograma de conservación	95
Gráfico N° 34: Plazos de conservación de la documentación	96

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de investigación tiene por objetivo el diseño de estrategias de dinamización para el manejo eficiente del archivo, el mismo que garantiza el sostenimiento de los archivos y permite la satisfacción de los clientes tanto internos como externos. El diseño de estrategias de dinamización para el manejo eficiente del archivo se desarrolló en base a la aplicación de normas y técnicas de archivo, gestión documental con el fin de ofrecer un servicio de calidad. Los resultados obtenidos a través de la investigación permitirán mejorar y fortalecer el sistema de archivo, dando un servicio oportuno, eficiencia y dinamizado en la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona. Se recomienda implementar la propuesta del diseño de estrategias de dinamización de archivo, el mismo que ayudará al mejoramiento de la atención al cliente y la agilización de búsqueda de documentos en la dirección.

Palabras claves: DISEÑO, ESTRATEGIAS, DINAMIZACIÓN, ARCHIVO.

Ing. Diana Fernanda Miranda Borja
DIRECTORA DEL TRIBUNAL

EXECUTIVE ABSTRACT

This research is intended to design dynamization strategies for the efficient file management, the same that guarantees the file sustainability as well as the satisfaction of both internal and external customers. The dynamization strategy design for the efficient file management was developed by applying the file-register management techniques and norms in order to offer a quality service. The study results obtained through the research allow to improve and strengthen the system file, a timely, efficient and dynamic service was given in the Direction of Social Development of Archidona Municipal Decentralized Autonomous Government (GADM.)

The research paper recommends implement the proposal of the file dynamization strategies design, the same that will help to improve customer attention and expediting search of documents in the general directorate.

Keywords: DESIGN, STRATEGIES, DYNAMIZATION, FILE.

INTRODUCCIÓN

Durante el transcurso del nuevo milenio, en un mundo globalizado y competitivo, donde independientemente de su naturaleza, son el soporte testigo de los países en su historia, cultura, economía, avance de lo que desarrolla cada pueblo en bien de su comunidad.

El Ecuador es un país que está en vías de desarrollo y la formación que van teniendo las dependencias con respecto a custodiar y llevar correctamente la información, es lo que le da la importancia del manejo apropiado de los archivos en las instituciones públicas o privados; donde la gestión y organización de archivos permite la cultura del ordenamiento y por ende la custodia correcto de la información.

Esta investigación se lo realizó para la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, la misma que no cuenta con un archivo que brinde las garantías necesarias para el resguardo y orden de la información existente en la dirección; esta propuesta esta previamente analizada y cuenta con la vialidad necesaria para aportar significativamente con la forma de llevar los archivos institucionales.

La finalidad de esta investigación es implementar estrategias que dinamice el manejo eficiente de los archivo de la Dirección de Desarrollo Social, para obtener un archivo ordenado y de esta manera brindar una atención de calidad a los clientes internos y externos

Para poder lograrlo y cumplir con este propósito, es necesario tener una formación académica adecuada para la aplicación de métodos concernientes al manejo y uso del archivo; con el propósito de saber lo que se va a realizar y tener un amplio bagaje de conocimientos de acuerdo a las necesidades del GAD municipal. Vale la pena resaltar que es importante estar en contacto con la realidad a través de la observación del fenómeno para tomar en cuenta los principales puntos que se va a trabajar y obtener los resultados deseados.

Con todos estos antecedentes, se propone la implementación de estrategias que dinamice el manejo eficiente del archivo de la dirección de desarrollo social del GAD municipal de Archidona, el mismo que permite un mejor manejo de archivos, indicándole el proceso más importante de esta estrategia.

Bajo este contenido se estructura la presente investigación, la misma que se encuentra detallada a continuación:

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.- En este capítulo se desarrolla el planteamiento, formulación, delimitación del problema y justificación el cual es objeto de estudio en la presente investigación; el objetivo general y específico que se pretenden alcanzar.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.- En este capítulo se tiene una breve historia respecto al sistema de archivo y su evolución y se basa en la fundamentación teórica de la investigación.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.- Se definen la modalidad, tipo de investigación, población, muestra, métodos, técnicas e instrumentos utilizados a lo largo del desarrollo de la presente investigación, los resultados de las encuestas realizadas, cuyo análisis respectivo permite la verificación de la idea a defender.

CAPÍTULO IV: LA PROPUESTA.- Se puede observar la fundamentación de la propuesta, conclusiones y recomendaciones que deben ser tomadas en cuenta para mejorar el manejo de los archivos de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona.

Las metodologías realizadas para el trabajo de investigación fueron bibliografía-documental y de campo; se realizó la investigación descriptiva, explicativa, exploratoria, deductivo-analítico de igual forma con las encuestas a los clientes internos y externos, entrevista a la Directora de la Dirección de Desarrollo Social.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, el mundo globalizado obliga a toda institución mejorar su calidad de mobiliario, equipos y material de archivo acorde a la modernidad, en una sociedad en la que la información fluye por diferentes direcciones y sentido; debido a ello esto requiere una racionalización correcta de los medios y energías que empleen los diferentes agentes de las distintas instituciones municipales, que facilite el servicio de la entrega de la información de manera oportuna, con mínimo de papeleos, cumpliendo estándares de calidad a las expectativas de los usuarios; ya que la situación de los archivos estatales y municipales no cuentan con una estrategia de homogeneizar materiales humanos y tecnológicos como si cuentan países de la región donde se pueda manejar archivos de información al servicio de la sociedad.

Los archivos de administración pública y privada que es un elemento clave en un estado moderno donde el ciudadano exige a las administraciones municipales una actuación encaminada a resolver las necesidades y los problemas, en la que un estado de derecho cobra mayor relevancia la noción de servicio público que se expande desde el marco de la vigencia de la constitución hacia una mayor actividad como se hace en la mayoría de los países del mundo y que son productos de la acumulación de las actividades cumplidas de la gestión administrativa. Elementos que constituyen testimonios jurídicos y administrativos para los ciudadanos e inclusive para el propio Estado, siendo necesaria la automatización de documentos y archivos que vayan en beneficio de la sociedad.

En la constitución de la república del Ecuador en el artículo 81, garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública, información, archivos públicos y la rendición de cuentas y de igual manera el Reglamento a la Ley N. 24 Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en sus artículos 1, 2 y 3, en sus principios, objeto, competencia y ámbitos; garantiza al público el derecho de la

información de los documentos que hay en los archivos de los organismos públicos y privados.

Las instituciones públicas y en menor proporción las privadas, enfrentan y tiene el problema del manejo y organización de archivo, debido a la carencia de sistema propio de archivo, la acumulación, desorden, excesiva reproducción de papeles provocando dificultades en la búsqueda de documentos y entrega inmediata de la información a los usuarios.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona con ordenanza 008-GADMA-2014, institucionaliza la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, siendo un área de reciente creación. Su rol principal es promocionar los derechos de los ciudadanos y ciudadanas del Cantón, en especial a personas y grupos de atención prioritaria, con la aplicación de políticas sociales, programas y proyectos y restitución de derechos; coordinando con las instituciones, organizaciones e instancias públicas y privadas para lograr el Buen Vivir/ Sumak Kawsay.

Se puede evidenciar que el problema se centra en el archivo, debido a que no tiene una guía de archivo, el ingreso de la documentación se ha venido generando sin ningún control de entrada y salida, existe un desorden considerable en el manejo de los documentos, el proceso de recepción, verificación, análisis y archivo de documento no se cumple a cabalidad, existiendo ciertas falencias durante su proceso, por la falta de organización y conocimiento de quienes lo manejan, muebles inadecuados para la custodia de documentos, imposibilitando la localización, tramite y entrega oportuna de información solicitada por el usuario.

En este sentido se ha visto la necesidad de plantear la propuesta de diseño de estrategias de dinamización para el manejo eficiente del archivo en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, cantón Archidona, provincia de Napo, para que mejore la organización documental de la institución y permita la agilidad en la entrega de información.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo incide el diseño de estrategias de dinamización para el manejo eficiente del archivo para la dirección de desarrollo social del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Archidona, cantón Archidona, provincia de Napo, período 2015?

1.1.2 Delimitación del problema

CAMPO: Administración

ÁREA: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Archidona

ASPECTO: Estrategias de dinamización para el manejo eficiente de archivos

Delimitación Espacial: La Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Archidona se encuentra ubicada en la Avenida Napo y calle 1° de Mayo.

Delimitación Temporal: Se lo realizará el primer semestre del 2016

1.2 JUSTIFICACIÓN

El trabajo a realizar es de vital importancia porque va a permitir cambiar la realidad de la organización de todos los documentos y archivos de interés del GAD Municipal de Archidona; ya que las falencias presentadas en esta dirección, afecta la atención al usuario en el servicio que debe poseer eficiencia, calidad y calidez para mejorar la imagen corporativa a través de las estrategias de dinamización ausentes en la dependencia.

Una cierta cantidad de instituciones públicas, sobre todos los Gobiernos Autónomos Descentralizados del país carece de una guía estratégico donde establezca los parámetros de aplicación y mejoramiento del sistema de control de ingreso y salida de documentos y su respectivo archivo; por lo que al implementar la dinamización permitirá una atención de calidad.

El presente tema de investigación tiene sustento en su fuente bibliográfica y metodológica; ya que el objetivo es contribuir en el mejoramiento de la dinamización y organización de los archivos.

Este trabajo se convertirá en un instrumento para ayudar a la dinamización de archivos de la Dirección de Desarrollo Social del GAD Municipal de Archidona; por tal razón es viable y factible su aplicación en la Institución; con la finalidad de disminuir la desorganización reinante en archivos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar estrategias de dinamización para el manejo eficiente de archivo en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, provincia de Napo, periodo 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar la fundamentación teórica sobre las estrategias y manejo eficiente de archivos.
- Realizar un diagnóstico sobre el proceso para el trámite de los documentos que genera y recibe la Secretaría de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona e identificar los puntos críticos para diseñar estrategias de organización de archivo de acuerdo a las necesidades de la entidad.
- Proponer la guía estratégica para el manejo eficiente del archivo en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la secretaría de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Archidona, es necesario realizar el presente trabajo de investigación ya que tiene una buena afluencia de clientes tanto internos como externos a las diferentes dependencias, especialmente a la dirección de desarrollo social, la cual no cuenta con una guía de archivo ni control de documentación por la falta de organización y conocimiento de quienes lo manejan, dicho problema no le permite la entrega oportuna de información solicitada por los usuario.

Es necesario considerar la referencia de trabajos de investigación anteriores realizadas con temas similares, los mismos que sirven de guía, orientación y consulta y que a continuación se detallan:

De acuerdo a la tesis de (Mejía, 2015), con el tema titulado “Diseño e implementación de un modelo de gestión documental para archivo y despacho de documentos en el centro de Idiomas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo”; determina que los procesos de los servicios que ofertan esta dependencia tienen varias falencias en la entrega y recepción de documentos debido a que los mismos no se encuentran ordenados y clasificados lo que ocasiona inconvenientes al momento de entregar o recibir cualquier trámite. Por lo que es necesario mejorar los procesos existentes y asegurar la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios que realizan tramites en esta dependencia.

Otro aporte importantes el trabajo de investigación realizado por (Grefa & Cerda, 2011), con el tema “Propuesta para mejorar la organización y archivo de la Unidad Educativa Bilingüe El Pano de la ciudad del Tena” en el cual expresan que en la organización y archivo, existe deficiencia organizativa; y, poca agilidad en entregar información en el departamento de secretaria, lo que es motivado por la insipiente preparación y actualización de conocimientos organizacionales y la falta de un software especializado.

Por lo cual se sugiere que la institución realice para el personal administrativo y docente cursos sobre técnicas de administración y archivo.

Cabe destacar que la coincidencia que hay en los dos trabajos de investigación, sobresalen la desorganización y la falta de conocimiento sobre lo que es el manejo eficiente de los archivos y la custodia de los mismos.

El ente que ha estado preocupado por este problema es la Asociación de Municipalidades del país (AME), por falencias demostradas en lo que es el manejo de archivos que tienen los Gobiernos municipales; ya que las quejas son cotidianas por los usuarios y muchas veces no se las remedian y mientras los años siguen pasando se puede decir que se ha convertido en un paradigma no superado la desorganización de la sección de archivología; por lo que la AME nacional quiere fortalecerles para que sean entidades más competitivas en este departamento.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Archidona, está consciente de la existencia de esta situación problemática, por lo que está empeñado en fortalecer la formación de su personal y superar este inconveniente que es un problema dentro del funcionamiento Institucional. En este contexto los archivos dejaron de ser considerados importantes, para convertirse en un documento simple y sin valía; cuando en realidad es la esencia del testigo histórico de la institución municipal.

Con estas reflexiones y cambios conceptuales sobre lo que es la valía de un archivo, las municipalidades y en especial El GAD municipal de Archidona, van a tener que implementar estrategias que le permitan dinamizar y alcanzar retos institucionales en beneficio de la colectividad.

Una vez entendida la importancia que tiene el diseño de estrategias de dinamización para el manejo eficiente del Archivo, en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona; el mismo va a permitir mejorar el manejo de archivos con ética y profesionalismo, el mismo que fortalecerá la imagen Institucional.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 La Empresa

Las personas tenemos una gran cantidad de necesidades que por naturaleza se tiene que satisfacer y eso se lo realiza con los bienes y servicios que nos proporcionan las entidades públicas y privadas y que por ende si hemos utilizado en algún momento de nuestra vida dichos servicios. Por esta razón es necesario entender lo que es empresa.

2.2.1.1 Concepto

De acuerdo a (SÁNCHEZ, HERRERO, & HORTIGUELA, 2010), una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes y servicios de los solicitantes de recursos materiales y humanos para producir bienes y prestar servicios con lo cual se consigue un interés particular.

Las empresas públicas necesitan de una administración y en este caso el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona que es una administración local, aunque es pequeño este ayuntamiento, es una corporación formada por el alcalde y varios concejales para regir y administrar el municipio.

2.2.1.2 Clasificación de la empresa

a) Según el tamaño o magnitud

Se compone de la siguiente manera:

La Microempresa: que puede tener entre 1 a 5 trabajadores.

Pequeña empresa: que tiene de 6 a 50 trabajadores.

Mediana empresa: que puede tener entre 50 a 400 empleados.

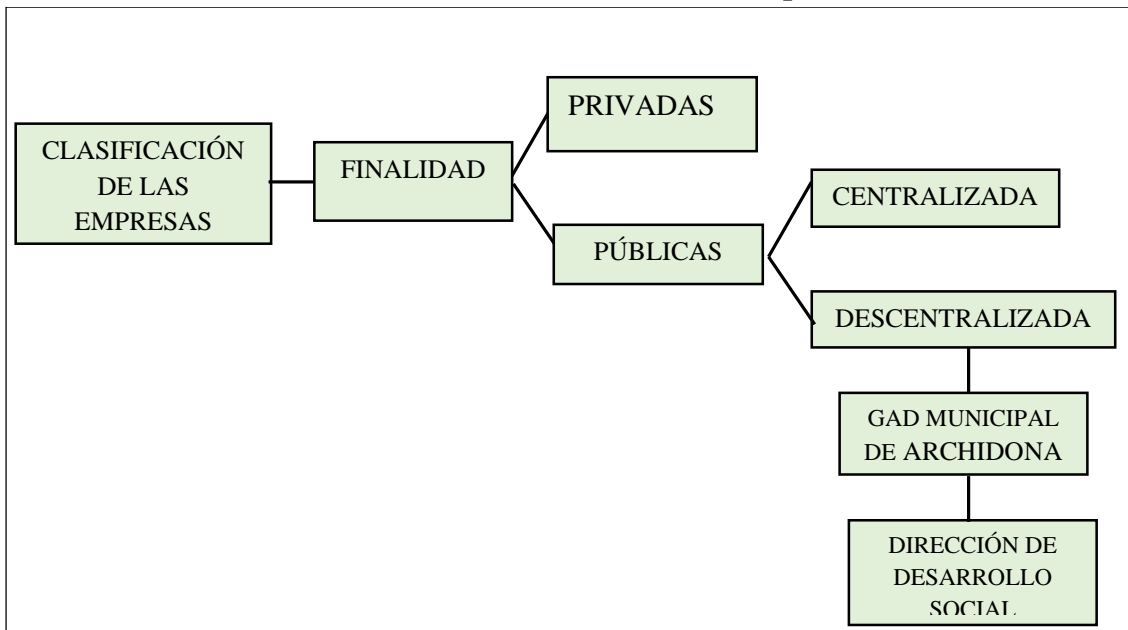
Gran empresa: que puede tener entre más de 400 empleados.

b) Por la finalidad.

Público: Su capital proviene del Estado o Gobierno.

Dentro de la finalidad de la clasificación de las empresas se encuentran las públicas, en las cuales dentro de las públicas se contempla tanto las centralizadas como las descentralizadas ubicándole en esta última al Gobierno autónomo descentralizado de Archidona.

Gráfico N° 1: Clasificación de las Empresas



Fuente: Clasificación de las Empresas.

Autor: Salazar C.

El GAD Municipal de Archidona maneja documentos administrativos que se distinguen por su carácter documental, es decir se reflejan en documentos que constituyen el testimonio de una mencionada actividad y que son el soporte donde se materializan los actos de la administración pública. Y al ser estos documentos una vía de comunicación de los actos administrativos tanto internos como externos, deben estar bien organizados y administrados, para los cuales se tienen que diseñar estrategias de dinamización para el manejo eficiente del archivo.

Privado: Son aquellas en que el capital proviene de particulares.

Economía Mixta: El capital proviene una parte del estado y la otra de particulares.

c) Por la Explotación y Conformación de su Capital.

Multinacionales: En su gran mayoría el capital es extranjero y explotan la actividad en diferentes países del mundo (globalización).

Grupos Económicos: Estas empresas explotan uno o varios sectores pero pertenecen al mismo grupo de personas o dueños.

Nacionales: El radio de atención es dentro del país normalmente tienen su principal en una ciudad y sucursales en otras.

Locales: Son aquellas en que su radio de atención es dentro de la misma localidad.

d) Por el Pago de Impuestos.

Personas Naturales: El empresario como persona natural es aquel individuo que profesionalmente se ocupa de algunas actividades mercantiles, la persona natural se inscribe en la Cámara de Comercio, igualmente se debe hacer con la matrícula del establecimiento comercial. Están obligados a pagar impuestos, su declaración de renta aquí le corresponde a trabajadores profesionales independientes y algunos que ejercen el comercio.

Los libros que se deben inscribir ante la Cámara y Comercio son: Libro de registro de operaciones diarias, libro de inventario y libro mayor y de balances.

Sucesiones Ilíquidas: En este grupo corresponde a las herencias o legados que se encuentran en proceso de liquidación.

Régimen Simplificado: Pertenecen los comerciantes que no llenan requisitos que exige la DIAN.

Régimen Común: Empresas legalmente constituidas y sobrepasan las limitaciones del régimen simplificado, deben llevar organizadamente su contabilidad.

Gran Contribuyente: Agrupa el mayor número de empresas con capitales e ingreso compuestos en cuantías superiores a los miles de millones de pesos. Son las más grandes del país.

e) Por el Número de Propietarios.

Individuales: Su dueño es la empresa, por lo general es él solo quien tiene el peso de negocio.

Unipersonales: Se conforma con la presencia de una sola persona natural o jurídica, que destina parte de sus activos para la realización de una o varias actividades mercantiles.

Su nombre debe ser una denominación o razón social, seguida de la expresión “Empresa Unipersonal” o de la sigla “E.U”, si no se usa la expresión o su sigla, el contribuyente responde con todos sus bienes aunque no estén vinculados a la citada empresa.

Sociedades: Todas para su constitución exigen la participación como dueño de más de una persona lo que indica que mínimo son dos por lo general corresponden al régimen común.

f) Por la Función Social.

Con Ánimo de Lucro: Se constituye la empresa con el propósito de explotar y ganar más dinero.

Trabajo Asociado: Grupo organizado como empresa para el beneficio de los integrantes E.A.T.

Sin Ánimo de Lucro: Aparentemente son empresas que lo más importantes para ellas es el factor social de ayuda y apoyo a la comunidad.

Economía Solidaria: En este grupo pertenecen todas las cooperativas sin importar a que actividad se dedican lo más importante es el bienestar de los asociados y su familia.

2.2.2 Planeación Estratégica

Para (Lerma & Barcena, 2012), la planeación significa definir y establecer una serie de pasos orientados a la obtención de uno o varios resultados, enmarcados en un tiempo determinado, en el cual permite la creación de un conjunto de órdenes confeccionadas a partir de la recolección, análisis y entendimiento de la información.

Se denota claramente que la planeación estratégica es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar las decisiones estratégicas, las mismas que permiten alcanzar objetivos; aplicados en varios campos como la administración, mercadotecnia, finanzas contabilidad, producción y operaciones; en nuestro caso se la aplica en la administración de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, para conseguir el éxito deseado en esta investigación.

La Planeación estratégica se fundamenta en el proceso de desarrollo e implementación de planes y programas para alcanzar propósitos u objetivos. Prepara a la empresa o institución para hacer frente a las contingencias que se presentan.

De acuerdo a (Johnson, 2010), manifiesta que: “Implementar la estrategia comienza con un esquema de participación auténtica que viene a transformar la cultura, estructuras y sistemas de trabajo de la empresa. Debemos entender la implementación de la estrategia como un proceso continuo de despertar organizacional”. Una planeación estratégica identifica objetivos, afecta a la totalidad de la organización y cubre largos periodos de tiempo. Por tanto tiene que entenderse como la principal herramienta de la dirección empresarial para concebir un futuro deseable para la empresa y diseñar las alternativas y los métodos adecuados para alcanzarlo.

En el proceso de planificación estratégica, a partir de la identificación de la misión y las finalidades generales de la empresa y de su posición competitiva, definidas por medio de los análisis externos e internos, se llega a la definición de estrategias. El proceso de administración indica que la organización prepara planes estratégicos y después debe actuar conforme a ellos.

2.2.2.1 Etapas de la Planeación estratégica

Vale la pena destacar que toda institución o empresa sin importar el tamaño que tenga; la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona realizan administración estratégica aun siendo de forma empírica, esto es porque formula estrategias para las operaciones que realizara diariamente, tratando de cumplir sus metas y objetivos que se los propone. (Johnson, Scholes, & Whittington, 2010)

Según (Chiavenato, 2011) la planeación estratégica precisa de una reflexión profunda entre los miembros de una organización, que busca identificar lo que la organización actualmente es, con sus fortalezas y deficiencias, y lo que se quiere ser en el futuro, definiendo para ello un conjunto de objetivos y metas, y sus estrategias correspondientes, en el marco de un medio externo altamente cambiante en el cual se generan oportunidades y amenazas.

Por estas razones la planeación debe regirse a las siguientes etapas:

Formulación de las Estrategias: Incluye el desarrollo de la misión del negocio, la identificación de las oportunidades y amenazas externas a la organización, la determinación de las fuerzas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la generación de estrategias alternativas, y la selección de estrategias específicas a llevarse a cabo.

Implantación de Estrategias: Requiere que la empresa establezca objetivos anuales, proyecte políticas, motive empleados, y asigne recursos de manera que las estrategias formuladas se puedan llevar a cabo; incluye el desarrollo de una cultura que soporte las estrategias, la creación de una estructura organizacional efectiva, mercadotecnia, presupuestos, sistemas de información y motivación a la acción.

Evaluación de Estrategias: Revisar los factores internos y externos que fundamentan las estrategias actuales, medir el desempeño y tomar acciones correctivas. Todas las estrategias están sujetas a cambio.

Bajo esta visión de la planeación estratégica, la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, debe apuntar a una definición estratégica de responsabilidades, para la implementación de la dinamización de su archivo, y que deje de ser una debilidad, convirtiéndose en una fortaleza dirigida al bien del GAD Municipal.

2.2.3 Estrategia

Para (Robert & Dias, 2000) una estrategia está basada en la interrelación que existe entre el proyecto de un producto, su fabricación, sus cualidades finales o su confiabilidad. Es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tiene como fin la consecución de un determinado objetivo, aunque se tiene claro que se deriva de la disciplina militar aplicado en momentos de contiendas la estrategia dará cuenta de una serie de procedimientos que tendrá una finalidad derrotar a un enemigo. Aunque el término puede emplearse en distintos ámbitos como sinónimos de un proceso basado en una serie de premisas que buscan obtener un resultado específico, por lo general beneficioso.

Se puede entender lo fundamental que es la aplicación de una estrategia para la dinamización de un proyecto, ya que esta permite alcanzar un determinado objetivo donde se pone en práctica la inteligencia y el raciocinio.

Sin embargo para sustentar lo expresado, vale la pena citar autores de cómo definen a la estrategia:

(Chiavenato, 2008) sostiene: “La estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas, de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia bien formulada ayuda a poner orden y asignar con base tanto en sus atributos como en sus definiciones internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes”

Claramente se puede entender que la estrategia es el conjunto de acciones, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento.

En las estrategias que van hacer aplicadas en esta investigación son fundamentales los planteamientos para la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, ya que sirven para cumplir la misión que se propone el departamento; esta dará cuenta de la forma de aplicar conocimientos a una

situación concreta como es manejo eficiente del Archivo, es decir, hará referencia a las acciones prácticas fundadas en un cumulo de conocimientos para obtener un resultado específico.

2.2.3.1 Factores Estratégicos

El concepto de factor estratégico se refiere a la perspectiva desde la cual se valoran los resultados, ya sean productos o servicios derivados del desarrollo de los aspectos reconocidos como factores claves de éxito.

Dado que en la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona, se debe propender por orientar su gestión hacia contar con el archivo eficaz y eficiente, este principio se debe tomar como factor estratégico, adicionando como un factor que es la calidad con el que se desarrolla la gestión.

Factor Estratégico de Eficacia. La eficacia es la capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un periodo de tiempo determinado. La medición de la eficacia incluye, aunque no se limita a:

Verificar el cumplimiento y/o desviación de las metas, planes y programas preestablecidos en el ámbito institucional.

Medir el grado de cumplimiento de los resultados.

Evaluar si se está cumpliendo con lo estipulado, en el tiempo determinado, y con la calidad requerida.

Factor Estratégico de Eficiencia. La eficiencia es la maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que para lograr resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos. Entre los objetivos de los indicadores que miden el Factor Estratégico de Eficiencia se encuentran:

Medir la productividad de los procesos estratégicos y operativos en relación con el archivo utilizado frente al servicio prestado.

Establecer el nivel óptimo en la utilización de los recursos para el logro de objetivos previstos.

Factor Estratégico de Calidad. En el entendido que la calidad es una filosofía de trabajo que consiste en satisfacer permanentemente las necesidades y expectativas de los usuarios, y que se mide por el nivel de satisfacción del cliente, que aspira a recibir el bien o servicio en condiciones favorables de costos y oportunidades, el objetivo del factor estratégico de calidad es dar cumplimiento a este precepto.

Los anteriores factores estratégicos deberán ser monitoreados a través de mecanismos de verificación y evaluación que permitan advertir oportunamente cualquier desviación y que faciliten la toma de decisiones

2.2.4 Estrategias de dinamización

Para (Boada, 2001) manifiesta que la estrategias de dinamización es una planificación corporativa que permite la dinamización de las acciones para alcanzar las metas y objetivos de una organización. La parte más importante de la dinamización es establecer canales de comunicación claros, directos, seguros y con cierta periodicidad para realizar la función asesora de coordinar, dinamizar, ayudar y conocer las necesidades reales que tiene la institución y con esto llegar a evaluar las actuaciones desarrolladas; por eso es importante tener contacto con todos los departamentos, equipos directivos, empleados, trabajadores para informarles de la disponibilidad de una orientación y marcar loa planes en base a los objetivos establecidos.

La dinamización permite resolver o vencer problemas de aislamiento, posibles actitudes de desconfianza o desinterés que conlleven a generar acciones individualizadas afectando el interés común de la colectividad.

La estrategia de dinamización implica:

- La existencia de una finalidad.
- Un proceso organizado que no es necesariamente cerrado.
- Un proceso de elaboración y aplicación.
- La consideración tanto de factores externos como internos.
- Decisiones y acciones en ambos casos, que incluyen procesos de participación.

La concepción de estrategia se ubica en un contexto que intenta superar situaciones anteriores donde las estrategias venían dadas y representaban la separación entre los que las pensaban y ofrecían de una manera normativa y las que debían aplicar.

Para este proceso de dinamización estratégica, existen ciertos elementos y definiciones que deben estar presentes para asegurar su coherencia, consistencia y aplicación.

- a) **La Misión.-** Esta declaración es fundamental puesto que describe el propósito actual y futura de la organización o empresa en relación a sus servicios y coberturas. En otras palabras, la misión debe entregar el marco de referencia en el cual se desenvuelve la firma u organización. Es en este momento cuando se debe efectuar una definición de los objetivos generales de desempeño que se espera de la firma, y que normalmente se expresa en términos de crecimiento en la imagen corporativa de la institución.

- b) **Los Valores.-** Los valores constituyen la filosofía corporativa de la empresa, que en otros elementos debiera contener un definición de políticas corporativas básicas tales como la gestión, políticas institucionales, gestión de recursos humanos, políticas financieras, marketing y tecnología; y una declaración de los valores corporativos tales como la ética, creencias y conductas deseables y aceptables en el personal.

- c) **Análisis Externo e Interno.-** En el ámbito externo se sitúa las oportunidades y las amenazas, definiéndose a la primera como factores o recursos que los miembros de la organización sienten que pueden aprovechar o utilizar para hacer posible el logro de los objetivos.
 En el ámbito interno como los factores ambientales externos que los miembros de la organización sienten que se les puede afectar negativamente, los cuales pueden ser de tipo político, social, económico, tecnológico; es prudente comprender que ni las

oportunidades ni las amenazas son estáticas, puesto que son situaciones externas. Lo ideal es poder aprovechar esta dinámica y poder convertir las amenazas en futuras oportunidades para la organización.

- d) **Planes de acción.**- Corresponde a la materialización de las estrategias, es decir son los instrumentos que reflejan de qué modo se pondrá en práctica todo lo planificado con anterioridad. Los planes de acción expresan en concreto qué se va hacer, cómo se va hacer, quién va hacerlo, y de qué manera. Hay que considerar que buenos planes son aquellos que efectivamente conducen al logro de las metas y objetivos trazados.

2.2.4.1 Dinamizar

Consultado el significado e importancia de la palabra, manifiesta que dinamizar es intensificar o fortalecer el desarrollo de una actividad. Transmitir esfuerzos y dedicación a una labor.

Desde el punto de vista personal, dinamizar propone realizar una actividad con mayor dedicación, demostrando interés sobre lo que se está realizando o lo que se va hacer en el menor tiempo posible y obteniendo los mejores resultados, frente a un trabajo tradicional.

2.2.5 Eficiencia, eficacia y efectividad

Eficiencia

La empresa con visión de futuro, necesita personal capacitado y sobre todo eficiente el cual va a permitir cumplir con las expectativas propias del nuevo milenio, esto significa tratar de llegar a la excelencia en la calidad de servicio y sobre toda un óptimo rendimiento laboral. Para esto definiremos lo que es eficiencia.

Chiavenato (2000) señala la eficiencia como una medida de logro de resultados.

La eficiencia gerencial debe ser evaluada en términos de producto (resultado) y no de insumo, lo cual equivale a decir que se evalúan más al administrador por lo que alcanza en cuanto a resultados que por lo que realmente hace.

La administración no es un aspecto de personalidad de administrador, sino una función de manejo correcto de la situación.

La eficiencia es necesaria para la organización, para el propio individuo a fin de alcanzar satisfacción. La organización es un instrumento en tanto produce resultados necesarios a la sociedad.

La Eficiencia según (MUNCH, OSORIO, & VITAL, 2011) la define como la habilidad de obtener cosas con una menor inversión posible de recursos. Se centra en el método, con un sistema adecuado en un tiempo corto para hacer de mejor manera lo que se está ejecutando. Se centra en el cómo hacer las cosas de mejor manera.

Como podemos darnos cuenta que tanto la eficiencia como la eficacia tienen casi el mismo significado y los guía a realizar trabajos optimizando recursos y en el menor tiempo posible para alcanzar los resultados deseados.

Para alcanzar la eficacia se debe mantener una actitud positiva, para lo cual (VILLACÍS, 1999), manifiesta las siguientes reglas:

- Cambie de cara y sonría
- Júntese con gente positiva
- Evite las pequeñas complicaciones
- Priorice el ABC (Vida, salud y familia)
- Contagie entusiasmo y positivismo)
- Mejore su aseo y presentación
- Realice ejercicio físico
- Descubra su visión, su sueño
- Prepárese constantemente
- Lee 10 minutos diarios

Una vez analizado la importancia de lo que es la eficiencia y la actitud que deben tener las personas en el trabajo, los empleados de la dirección de desarrollo social del GAD Municipal de Archidona, deben enfocarse hacia resultados y no al trabajo como

primordial, ya que si son eficiente se optimizará recursos, tiempo, personal y se llegará a los objetivos deseados en bien de los clientes que se sirven de estos servicios.

Eficacia

Relacionada con los fines y propósitos, es el grado en que la administración consiga sus objetivos. Es la medida del resultado de la tarea o del objetivo establecido. Un administrador eficaz es aquel cuya unidad de trabajo alcanza diariamente las metas de producción en términos de cantidad y calidad de los resultados.

El Diccionario de la Real Academia Español nos brinda el siguiente significado de Eficacia: “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”.

Para Reinaldo O. Da Silva, la eficacia “está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivos o resultado”

Una visto lo transcendental que es la eficacia, para cumplir con los propósitos de contar con un archivo adecuado, es importante que la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona se encamine hacia tener un archivo que cumpla las expectativas de los clientes y así satisfacer las necesidades de las mismas.

Efectividad

Gonzáles (2007) dice “Es la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él. Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. La efectividad engloba a la eficiencia y eficacia. Es decir, ser efectivo implica ser eficaz y eficiente al mismo tiempo, y tratar de optimizar los recursos. En términos muy concretos, la efectividad es el porcentaje en que se logra el objetivo establecido”

La efectividad es profundizar en:

- Lo que es correcto hacer para obtener resultados y alcanzar los objetivos
- La acertada dirección de los recursos humanos y de la realización de los esfuerzos.
- El desarrollo de multi habilidades
- El trabajo en equipo
- La búsqueda de resultados extraordinarios.

Fernandez, (2007) Sin embargo, cuando un dirección alcanza las metas u objetivos que le imponen la institución, decimos que es eficaz. Entonces la eficacia se refiere a los resultados en relación a las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, por es para lograr una efectividad adecuada se deben priorizar las tareas y realizar en orden de precedencia aquellas que contribuyen a alcanzar los objetivos y metas previstas, por lo que debes de asegurarte que lo que hagas valga la pena y conduzca a un fin.

2.2.6 Archivo

Para esta investigación, el tema en cuestión es de vital importancia ya que permite entender que es un archivo, su importancia, el manejo de documentos que se van acumulando por un proceso natural en el curso de la transmisión de los asuntos de cualquier índole ya sea público o privado, en cualquier fecha, para luego que pasen a ser conservados para ser utilizados como consulta y que debe estar bajo la custodia de personas que estén preparadas en el campo de la archivología por cuestión de preservación de los documentos y archivos.

En este enfoque se analiza las siguientes definiciones:

(RUBIO, 2011) le define como Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

Para (Villacís de Ginez, 1988), “El Archivo es un sistema de información relacionada con la historia o actividad de una empresa o institución cuyo fin es organizar, clasificar y

conservar todos los documentos en un espacio adecuado de forma tal que pueda ser consultado de manera fácil y rápida”

Según (Oca, 2011). “Las empresas públicas o privadas realizan transacciones diversas, las cuales originan registros en forma de cotizaciones, facturas, pedidos y solicitudes diversas. Muchos de estos documentos requieren ser conservados en forma ordenada, sistemática, de forma tal que cuando haya necesidad de referirse a ellos por cualquier circunstancia, puedan ser localizados fácil y prontamente”.

Con estos conceptos queda claro que hablar de archivo es entender que va ligado definitivamente a los documentos, pero cabe destacar que no es cualquier documento, sino que se trata de documentos de archivo, y que está dirigida al servicio de la sociedad”.

Los archivos en este caso pasan a ser un conjunto organizado de información existentes en la Dirección de Desarrollo Social en el que pueden ser utilizados en un mismo fin como soporte material; ya que esta informaciones denominados ficheros, se convierten en una colección de información y que son localizadas en una parte física del departamento; por tal razón se puede decir que el archivo es la parte fundamental del GAD Municipal.

Lo que si debe tomar en cuenta el GAD Municipal que en la actualidad es de suma importancia que para manejar los archivos se debe tener una persona especializada y que cumpla el perfil para esta función, pues el trabajo en esta dependencia es diario.

2.2.6.1 Importancia del Archivo

Cuando se realizan trabajos de organización, siempre se termina recopilando información que están presentes en los documentos donde se van leyendo y analizando lecturas y distintos datos en el cual mediante procesos y metodologías, nos permiten alcanzar la generación de una información útil para la organización y que pasa a formar parte de lo que es posteriormente conocido como banco de datos, siendo un objeto de consulta en todo ámbito para la Dirección de Desarrollo Social ya sea cultural, social, económico, geopolítico o institucional.

Esta información pertenece al GAD Municipal y es guardada en conjunto con el emplazamiento de un archivo, consistiendo básicamente su custodia en un local destinado para ello donde esta una gran cantidad de datos que fueron guardados, encontrándose su aplicación por ejemplo en el registro de las personas, que cuentan con información acerca de la emisión de los documentos de un trámite y con un vasto archivo de documentación relativas a su emisión. Por esta razón vale la pena entender la importancia que tiene el archivo:

Manifiesta (RUBIO, 2011), que la importancia que tiene los archivos para administración y la organización, son de vital importancia porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad de la institución.

De acuerdo a (Maza, 2003) “En consideración a la importancia que representa para cualquier empresa o institución, la conservación de los documentos que ella se tramitan y teniendo presente la complejidad de la administración moderna debemos resaltar la trascendencia que se debe dar a la organización y conservación de los papeles, documentos o informes constitutivos del archivo, ya que este representa la memoria vida de las empresas o instituciones.

Bajo este concepto se debe entender que tanto una institución u oficina es imposible que funcione sin un archivo, pues está en la obligación de organizar, ordenar y mantener los

documentos que allá lleguen y reposen. Se debe llevar una correcta conservación de los mismos y será el fundamento del desarrollo y operación de la Institución.

En la Dirección de Desarrollo Social, el archivo es de vital importancia porque se constituye en el centro de información del GAD Municipal, el mismo que permite relacionar los nuevos documentos de las gestiones que hacen los clientes con los que ya están archivados. Además cabe recalcar que sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado, convirtiéndose en un elemento probatorio cuando se demuestra la realización de un acto o la forma de hacerlo.

2.2.6.2 Funciones de los Archivos

Cuando se habla de archivo, la mayoría de funcionarios no le dan la importancia que se merece y tienen la concepción que son solo papeles que deben ser aguardados por si algún momento los necesitan; cuando en realidad son un conjunto de documentos que sirven como testimonio o información que mantienen viva la fuente de la historia y sustentan la legalidad de la Institución u organización.

Bajo esta concepción, para (González, 2007) las funciones de los archivos son la conservación de documentos, ya que la ley obliga a ello, estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación. Estos documentos se conservarán debidamente ordenados y clasificados, pues la correcta conservación proporcionará información rápida y eficiente del funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad.

Las funciones se establecen de la siguiente manera:

- Reunir ordenadamente todos los documentos que circulan en la Institución.
- Asegurar la perfecta conservación de documentos.
- Asegurar la máxima rapidez en la elaboración y envío de los documentos, requeridos por las diversas dependencias de Institución.
- Almacenar los documentos debidamente ordenados y clasificados.
- Ubicación del documento de forma agilizada.
- Asegurar la recuperación de la información.

- Ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con lo ya archivados.
- Sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado.
- Funciona como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto.
- Proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados dentro de la institución.

2.2.6.3 Finalidades de los Archivos

La percepción clara del archivo visiona que es el centro activo de la información y de la documentación, de forma que permite desarrollar un trabajo de forma eficaz y eficiente y que debe ir en beneficio de la administración de la Institución.

Sin embargo vale enunciar a (Parera, 2006) que manifiesta que la finalidad de los archivos es: Recoger, conservar, preservar y difundir la información contenida en los documentos. El archivo es como una biblioteca particular a la que se recurre constantemente para poder asegurar una óptima administración y gestión de calidad en los procesos sistemáticos, y así brindar un servicio eficiente y eficaz a la hora de difundir información y de buscar y recuperarla misma.

Es necesario comprender que si se tiene un conjunto ordenado de documentos, pues estos proporcionan los mejores servicios, al menor costo posible en beneficio de los usuarios. Y para proporcionarnos un servicio de calidad se tiene que tener la técnica de almacenar, para luego recuperar eficazmente los documentos que se necesiten.

Para (Parera, 2006), la organización de un archivo puede considerarse óptima sólo cuando proporciona los mejores servicios apegados a la gestión de calidad con los siguientes argumentos:

- Ser un instrumento que ayude a conocer el funcionamiento de otros servicios en lo que afecta a las necesidades del buen funcionamiento del archivo.

- El control de los documentos del archivo es tan importante como el diseño y el sistema elegido de archivo.
- La organización con referencia a préstamos de documentación, tiene que permitir saber en todo momento donde se encuentran y quién o qué departamento lo tiene. Así mismo debe proporcionar información sobre si estos documentos vuelven en su debido momento. Con esta información, se tomarán las decisiones acertadas de a quién, qué, cómo y cuándo se prestan los documentos.
- Asegurar la perfecta conservación de los documentos tanto activos como inactivos.
- No se puede decir que se tiene un verdadero archivo cuando los documentos se encuentran arrugados, descoloridos, ilegibles o rotos. Supone un verdadero despilfarro guardar, en costosas naves, tantos archivos inactivos y/o históricos, que resulten casi imposibles de localizar, su mala señalización, y cuya recuperación, una vez hallados, resulta imposible por la falta de legibilidad debido a la humedad y por las malas condiciones en las que se guardan.

2.2.6.4 Características de los Archivos

De acuerdo a (Maza, 2003), la finalidad de que el archivo cumpla con su cometido y sea útil a la empresa, debe tener las siguientes particularidades:

- Sencillez, es decir que su manejo no sea complicado y que no conduzca a referencias confusas.
- Adaptable a las circunstancias del negocio y sus necesidades.
- De fácil acceso, para que los documentos puedan ser encontrados inmediatamente.
- Que brinde seguridad en la conservación, para evitar la pérdida de documentos.
- Que la persona que maneja sea ágil y tenga conocimientos sobre la materia, para que el trabajo pueda realizarse en el menor tiempo posible.
- Que se encuentre ubicado en un lugar claro, cómodo y ventilado.

2.2.6.5 Tipos de Archivos

(Oca, 2011), manifiesta que para lograr una armonía entre las fases de los documentos y los tipos de archivos, estos deberán realizar sus actividades con base a la Archivonomía, archivología y administración documental.

La Archivonomía está enfocada al conjunto de conocimientos técnicos que orientan sobre el manejo de archivos de trámite, transferencia y concentración.

La Archivología.- Es aquella que estudia el conjunto de conocimientos exactos y controlados de los archivos, que abarca su instauración, conservación, contexto organización así como sus servicios a sus usuarios y su medular contribución a la historia.

La archivología y la teoría de sistemas, tiene relación muchas veces con varios documentos antiguos, desgastados y acumulados que todas las oficinas, empresas o instituciones las tienen a lo largo de su ciclo de vida. Durante el paso de los años los archivos han ido evolucionando, y más aun con la llegada de la computadora a las diferentes dependencias. Todo esto ha constituido una gran revolución en el ámbito de la organización y más que nada en la conservación de los archivos.

Administración documental.- Es utilizada metodológicamente para planear dirigir, controlar, circular y conservar el uso de los documentos.

Según este criterio para la adecuada conservación de los documentos, se debe contar con equipos funcionales que le permitan cumplir con preservación del archivo; para esto existe archivadores de diversa funcionalidad, especialmente los que se cuenta en la actualidad que son automatizados, es decir un sistema de archivo puede ser tan simple como colocar tarjetas en una serie de cajetines o tan sofisticado como se ve en los catálogos actuales de un sistema electrónico eficaz.

En la medida en que el equipo y el método de archivo, cumplan el propósito para el cual han sido creados, serán más cualificados como sistemas de almacenamiento de información.

Además (Oca, 2001) destaca que la eficiencia del archivo dependerá también de la vigencia de los registros que se conserven. De allí que se pueda decir que existen diferentes tipos de archivos, entre ellos:

- **Archivo vertical.-** Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra

con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.

- **Archivo lateral.-** Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente.
- **Archivo horizontal.-** Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el caso de tener que archivar pocos documentos o cuando se trate de planos o mapas.
- **Por la frecuencia de consulta.-** También se pueden mencionar los archivos: activos, semiactivos e inactivos.
- **Archivos activos.-** Aquel 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.
- **Archivo semiactivos.-** Se conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado el año fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas.
- **Archivo inactivo.-** Se conservan los documentos de consulta poco frecuente, que tienen utilidad temporal de acuerdo a su valor. Se almacenan allí hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función.

2.2.6.6 Clasificación de los archivos

Es de vital importancia saber cómo y dónde se va a guardar la información en las instituciones o empresas, del uso y organización que se le dé a la misma, depende de la clasificación del archivo. Bajo este criterio se puede hablar entonces de una clasificación del archivo.

Bajo la clasificación de (GABÍN, 2009), propone de la siguiente manera:

- a) **Archivo alfabético.-** Se refiere a todo lo que tiene relación con el nombre de una persona o institución. Su clasificación es alfabética según sus apellidos o nombre de la empresa.

- b) **Archivo Cronológico.**- Los expedientes se forman agrupando documentos generados por fechas, indican año, mes y día.
- c) **Archivo Geográfico.**- Expedientes integrados con documentos clasificados según la ciudad, estado o país.
- d) **Archivo por asunto.**- Se integran expedientes de acuerdo al asunto tratado con el texto de cada documento.
- e) **Archivo numérico.**- Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asigna a cada persona física o jurídica conforme se vayan abriendo.

Gráfico N° 2: Clasificación de Archivos

Archivo alfabético	Archivo Cronológico	Archivo Geográfico	Archivo por asunto	Archivo numérico
A	2011	TOPOGRAFÍA	PROVEEDORES	1
B	2012	HIDROLOGÍA	ACREEDORES	2
C	2013	EDAFOLOGÍA	MERCADO	3
D	2014	USO DE SUELO	CLIENTES	4
E	2015	DISTRITOS	IMPULSADORES	5
F	2016	BARRIOS	CAPACITADORES	6

Fuente: Administración Pública

Autor: GABÍN M.

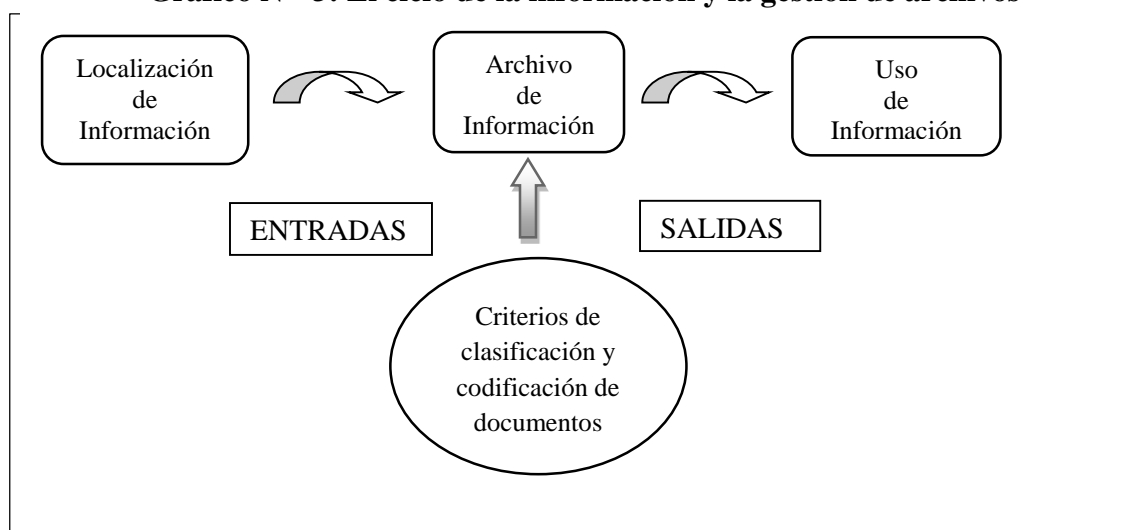
2.2.6.7 Gestión de archivos

Para (Alberch, 2000) un archivo gestiona información. La información en la era de internet, y de la globalización tiene valor en sí mismo con conocimiento; este tratamiento genera ventajas competitivas en los mercados.

La información se constituye en un conjunto de datos relevantes que aportan conocimiento sobre alguna materia, objeto de análisis.

El proceso de transmisión de la información pasa por las siguientes fases: }

Gráfico N° 3: El ciclo de la información y la gestión de archivos



Fuente: El ciclo de la información y la gestión de archivos

Autor: Enrique Domínguez

Existen procedimientos normalizados de gestión de archivos, como la Norma ISO 15489 del año 2006. Esta normativa es una adaptación de la norma internacional en materia de gestión de archivos, publicada en el año 2001. Se crea con la aplicación de esta normativa, un SGD (Sistema de gestión de documentos). Está vinculada esta norma ISO 15489, a la implantación de la ISO 9001 en toda la organización pública y empresarial.

Según esta normativa se establecen las siguientes características en el sistema de gestión de documentos:

- Eficiencia, orden y responsabilidad en la gestión de documentos.
- Fiabilidad, seguridad, sistemático, integridad, autenticidad y exhaustivo.
- Productividad, disponibilidad y continuidad en el proceso de archivo de documentos y uso de documentos.
- Capaz de recuperar información y detectar errores
- Capaz de realizar conversiones de formato de archivos.
- Proteger con los documentos gestionados a la organización, ante pleitos y conflictos con terceros.
- Salvaguardar los intereses de la empresa, así como de clientes y de proveedores.
- Aplicación de criterios de almacenamiento y gestión de archivos.
- Mantener la memoria histórica de una organización.

- Facilitar la integración de documentos de soporte papel y digital, en un único sistema de gestión de archivos.

Para conseguir que un Sistema de gestión de datos tenga las características descritas, debemos realizar una evaluación de implantación en una organización. De igual forma se establecen normas de actuación en las fases de gestión de archivos una vez implementado el Sistema de Gestión de Datos (SGD) con las siguientes consideraciones:

- Incorporación de documentos (en bruto)
- Registro (depura la incorporación de documentos y delimita sus características)
- Clasificación (Una vez registrado procedemos a su clasificado)
- Almacenamiento y manipulación (en formato y soportes que garanticen su autenticidad, accesibilidad, fiabilidad y uso en el tiempo)
- Acceso (protocolos para definir quien accede a una información y en qué condiciones, niveles de seguridad).
- Trazabilidad (seguimiento en el proceso de un documento del sistema de gestión documental, desde que se incorpora, hasta que usa por acceso a la información).
- Disposición (eliminación de documentos del sistema de gestión de archivos, estableciendo protocolos de destrucción de documentos, así como la conservación de los documentos “validos” o en él envío/transferencia de datos a otros sistemas de gestión de datos).

2.2.6.8 Estrategias de dinamización de archivos.

La estrategia es un paso fundamental en la organización de un archivo, donde uno se encuentra con un amplio territorio, es necesario ver que cada zona tiene diversas peculiaridades que lo singularizan. La persona que está responsable del archivo se sugiere que debe tener el perfil adecuado y un amplio conocedor de esta realidad para saber situar el equipamiento que dirige en el marco general que determinan los servicios de archivología y la oferta existente para quienes utilizan esta información. El conocimiento profundo de esta realidad evitará la duplicidad de servicios y acciones del personal de la Dirección de Desarrollo, contribuyendo a que el archivo adquiera la personalidad y peculiaridad propia.

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, el archivar documentos representa mantener un patrimonio cultural, documentos que testifican el ayer, hoy y será el testimonio del crecimiento del GAD Municipal, por tal motivo se debe mantener un respeto al patrimonio documental que cuenta y guarda la vivencia histórica y cultural de la colectividad.

2.2.6.9 Archivos de la Administración

Para (GABÍN, 2009), los archivos de la Administración son de cuatro tipos:

Archivos de oficina.- Corresponde a la etapa de la vida activa de los documentos. Los documentos que tienen vigencia administrativa permanecen cinco años en estos archivos.

Archivo central.- Recibe los documentos enviados desde las distintas oficinas cuando el uso es frecuente o nulo, los estudia y valora teniendo en cuenta su procedencia y contenido. La permanencia de los documentos en este archivo es de diez años.

Archivo intermedio.- Recibe la documentación del archivo central cuando los documentos contenidos en éste apenas son consultados y de aquí pasarán al archivo histórico, siempre y cuando no hayan perdido vigencia jurídica y administrativa, caso contrario la documentación luego de ser revisada y supervisada por el especialista en archivología será eliminada.

Es fundamental que el GAD Municipal de Archidona, especialmente el personal de la Dirección de Desarrollo Social, para que los archivos producidos en todas las dependencias del ayuntamiento, que sea la responsable de coordinar todas aquellas actuaciones encaminadas a la custodia y conservación del patrimonio documental del GAD Municipal de Archidona, así como la dirección, coordinación, supervisión y asesoramiento técnico de los archivos de cada dependencia, para que a los documentos les den un trato adecuado, se valore la calidad de la información, el tiempo de duración y sobre todo se preserve la historia que guarda mucha riqueza en los archivos.

2.2.7 El Valor de los Documentos

Para (RUBIO, 2011), existen dos valores:

Valores Primarios:

Valor Administrativo.- Viene dado por su origen. Normalmente un documento no se hace con una finalidad histórica, se hace para una administración pueda cumplir con sus fines ejerciendo sus funciones. El valor primario del documento es exclusivamente administrativo y permanece mientras sea necesario.

Valor Legal o Jurídico.- Son aquellos documentos con valor legal y contiene derechos de la administración o de los particulares que puedan ser efectivos ante los tribunales.

Valor Fiscal.- La función consiste en justificar el dinero que la Administración ha recaudado, distribuido, controlado o gastado.

Valores Secundarios:

Valor Informativo.- Es la capacidad del contenido de un documento para ayudar a reconstruir las actividades pasadas de cualquier persona o institución. Puede coexistir con cualquier otro tipo de valor, aunque generalmente permanece cuando lo han prescrito.

Valor Histórico.- Consiste en la posibilidad que un documento ofrece de ser utilizado como instrumento de reconstrucción histórica desde cualquiera de sus aspectos, políticos, social, económico, fiscal, institucional. Como es lógico no tiene plazo de prescripción y en consecuencia ningún documento con valor histórico podrá ser destruido, salvo el caso de ejemplares múltiples y con la autorización de la dependencia de quién lo custodia.

2.3 IDEA A DEFENDER

La presente investigación se ha realizado en base a la búsqueda de respuestas tanto dentro del departamento como fuera, aplicando una encuesta dirigida al cliente externo e interno y una entrevista a la directora del departamento, obteniendo como resultado información acerca del manejo de archivo, mostrando que el archivo se lo está realizando sin procesos lo que conlleva a la inadecuada organización de la misma, todo esto con el objetivo de

conocer si la empresa requiere o no el diseño de estrategias enfocadas a contar con un archivo eficiente en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, cantón Archidona, Provincia de Napo. Es por ello que se ratifica el mencionado requisito de esquematizar un conjunto de estrategias para un archivo adecuado.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se basó en la modalidad:

a) **Bibliográfica-Documental**

Durante la investigación se acudió a fuentes de información primaria a través de documentos válidos y confiables, así como también a información secundaria obtenida en libros como de: LERMA & BARCENA, 2012, A. Planeación Estratégica, México; ROBERT & DIAS, Estrategia Pura y Simple, México; BOADA, J. Estrategias de Dinamización, Lima; Alberch, R, 2000, Gestión Integral del Archivo. Madrid; Parera, C. Técnica de Archivo y Documentación en la Empresa, revistas, publicaciones, internet y otras con el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre el tema investigado.

b) **De campo**

Esta modalidad llevó a la investigadora a acudir al lugar donde se producen los hechos, para recabar información sobre el hecho de estudio con la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, con esta se obtuvo la información directamente de la realidad en que se encuentra la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado de Archidona.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el trabajo investigativo se tomó en cuenta los siguientes tipos de investigación:

a) **Investigación Descriptiva**

Porque se estableció, cómo es y cómo se realizan los procesos de recepción, envío, y archivo de la información en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado de Archidona.

b) Investigación Explicativa

Porque se buscó razones o causas para explicar la incidencia de la organización de archivo en la eficiencia de Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado de Archidona.

c) Investigación Exploratoria

Porque se exploró o descubrió un problema poco conocido, como es la organización del archivo en la secretaría del GAD Municipal.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población o universo que se investigó en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona fue la siguiente:

Clientes Internos: 40 empleados del departamento

Cliente Externos: 600 usuarios

Dado que el total de los clientes internos es cuantificable, no se recurrió a calcular la muestra, mientras que para calcular de los clientes externos se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde

n= tamaño de muestra

N= tamaño de la población

E= error máximo aceptable (5%=0,05)

p= probabilidad de ocurrencia de un fenómeno (0,50)

q= probabilidad de no ocurrencia de un fenómeno (0,50)

k= valor tipificado (para el 95% de confianza z=2), representa el 1,96

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50 \cdot 600}{600 (0.05)^2 + 2^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{4 \cdot 0.25 \cdot 600}{600(0.0025) + 4 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{600}{1.5 + 4 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{600}{1.5 + 1}$$

$$n = \frac{600}{2.5}$$

n = 240 encuestas clientes externos

P= 40

n= 40 clientes internos

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Método

Se usó el método inductivo- analítico porque se partió de un estudio particular es decir de un análisis de elementos o partes de un fenómeno para obtener conclusiones generales.

3.4.2 Técnicas e instrumentos

Encuesta

En la investigación se empleó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario estructurado. La encuesta se realizó a los usuarios del departamento de la Dirección de Desarrollo Social, quienes nos permitieron conocer en forma real la administración de los documentos.

Cuestionario

Cuestionario, es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesó en la investigación y que fue contestado por la población o su muestra. Ver Anexos N° 1.

El cuestionario estuvo dirigido a los clientes internos y externos de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona.

Entrevista

La entrevista es una forma de comunicación que se logra mediante un entrevistador, un mensaje, un receptor y respuestas que tienen por objeto proporcionar información, en virtud de las cuales se toman determinadas decisiones. La entrevista se lo realizó a la directora de la Dirección de Desarrollo Social quién nos permitió conocer en forma real la situación general de la institución.

Guía de la entrevista

Permite definir las preguntas realizadas durante la entrevista, de acuerdo a la propuesta como sugerencia que se presentara con la temática específica de esta investigación. Ayudando sistematizar las debilidades y fortalezas que salieron de la entrevista. Ver Anexos N° 2.

Observación

En la investigación se empleó la técnica de la observación

Es una técnica que conoce la realidad directa del objeto de la investigación, a través del análisis de los datos encontrados mediante la investigación, que se realizó todo el periodo para conseguir la información de la presente investigación. Aquí se reflejó la clasificación y organización de archivo de la Dirección de Desarrollo Social.

Guía de observación

Se la detalla como: la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Encuesta aplicada a los clientes externos de la Dirección de Desarrollo Social del GAD Municipal de Archidona

3.5.1.1 Organización adecuada

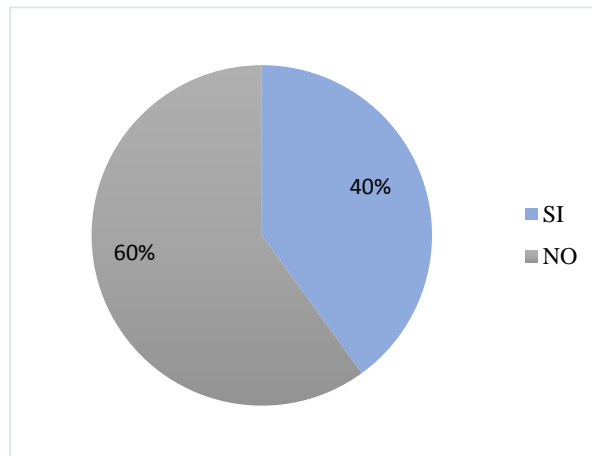
¿Cree usted que existe una organización adecuada de los archivos en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona?

Cuadro N° 1: Organización adecuada

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	95	40%
NO	145	60%
TOTAL	240	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 4: Organización adecuada



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 240 clientes externos encuestados, el 40% manifestaron que si existe una organización adecuada; mientras que la mayoría que es el 60% dijeron que no.

Interpretación.- En este resultado se observa la falta de una correcta organización de los archivos en departamento, por lo que es necesario implementar estrategias que ayuden a ordenar los documentos para localizarlos de forma rápido posible.

3.5.1.2 La organización del archivo

¿Cree usted que la organización del archivo, permite una adecuada atención en la entrega de documentos al cliente en la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona?

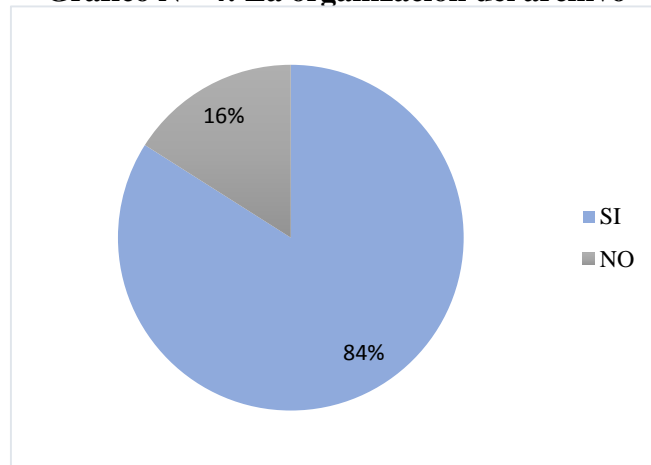
Cuadro N° 2: La organización del archivo

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	202	84%
NO	38	16%
TOTAL	240	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 4: La organización del archivo



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 240 clientes externos encuestados, la mayoría que es el 84% indicaron que sí; mientras que el 16% dijeron que no.

Interpretación.- Este resultado determina que la mayoría de los encuestados indican que un archivo bien organizado permite un desarrollo óptimo de las actividades administrativas y dar una atención de calidad hacia los clientes

3.5.1.3 Pedido de archivos

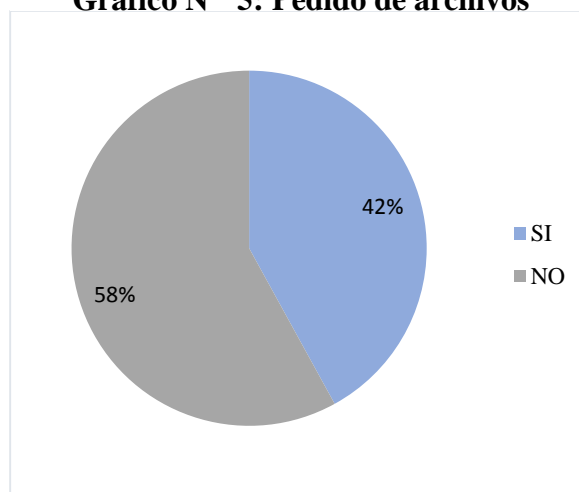
¿Considera usted que los pedidos de los archivo que se realizan en la Dirección de Desarrollo Social son ágiles?

Cuadro N° 3: Pedido de archivos

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	100	42%
NO	140	58%
TOTAL	240	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 5: Pedido de archivos



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 240 clientes externos encuestados, el 42% expresaron que si son ágiles; mientras que el 58% dijeron que no lo son.

Interpretación.- Este resultado señala que más de la mitad los encuestados indican que los pedidos de archivo no son ágiles, resultados que determinaran la falta de una buena organización de archivos incidiendo en la mala atención a los clientes.

3.5.1.4 Atendido la petición

¿En qué tiempo fue atendida la petición de su documento en la dirección de desarrollo social?

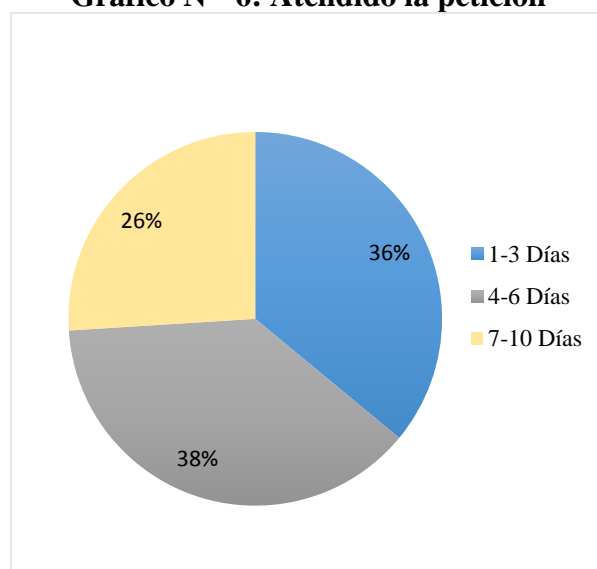
Cuadro N° 4: Atendido la petición

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
1-3 Días	87	36%
4-6 Días	91	38%
7-10 Días	62	26%
TOTAL	240	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 6: Atendido la petición



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 240 clientes externos encuestados, el 36% dijeron que son entre 1-3 días; el 38% que son entre 4-6 días, y el 26% dijeron que son entre 7-10 días.

Interpretación.- Este resultado muestra que existe demora en la entrega de documentos solicitado por los clientes al departamento, por lo que conlleva a la entrega de un servicio de baja calidad, que amerita mejorar el sistema de archivo para optimizar tiempo y satisfacción de los mismos.

3.5.1.5 Perfil adecuado

¿Considera usted que el personal de la Dirección de Desarrollo Social cumple con el perfil adecuado?

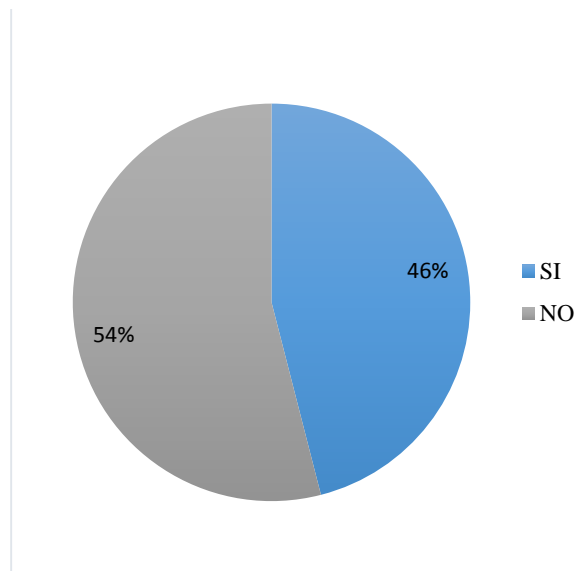
Cuadro N° 5: Perfil adecuado

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	111	46%
NO	129	54%
TOTAL	240	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 7: Perfil adecuado



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 240 clientes externos encuestados, el 46% manifestaron que si el personal es adecuado para el puesto; mientras que el 54% dijeron que no.

Interpretación.- En este resultado se observa que la mayoría del personal no cumple con el perfil adecuado para los puestos de trabajo, esto ocasiona contratiempos para el departamento.

3.5.1.6 Condiciones adecuadas

¿Considera usted que las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Social prestan las condiciones adecuadas para la preservación de los archivos?

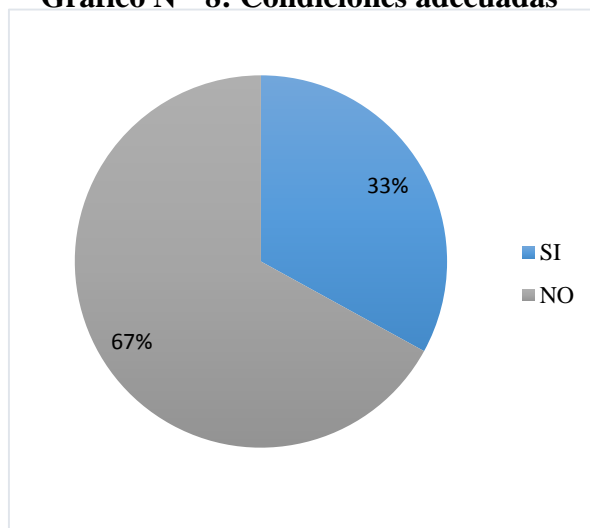
Cuadro N° 6: Condiciones adecuadas

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	80	33%
NO	160	67%
TOTAL	240	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 8: Condiciones adecuadas



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 240 clientes externos encuestados, el 33% indicaron que si están de acuerdo con las instalaciones del departamento; mientras que el 67% dijeron que no.

Interpretación.- Este resultado demuestra que más de la mitad de los entrevistados coinciden en que las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Social no cuentan con las condiciones apropiadas para el archivo, llevando a que los archivos estén sin seguridad, por lo que es necesario encontrar mecanismo para su buen resguardo.

3.5.1.7 Conocimiento de archivo

¿Considera usted que el personal que atiende en la Dirección de Desarrollo Social tiene conocimiento de archivo?

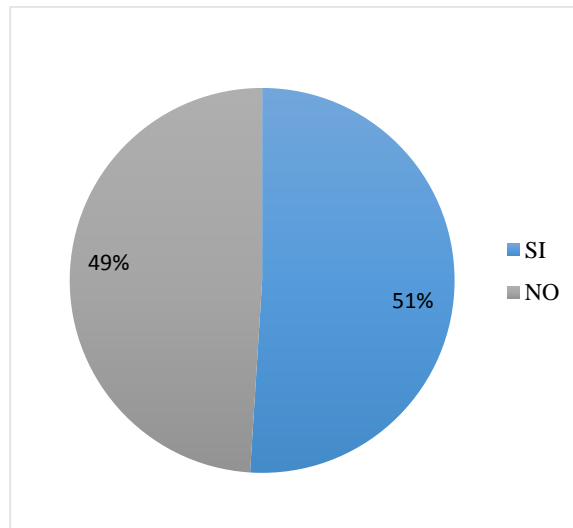
Cuadro N° 7: Conocimiento de archivo

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	122	51%
NO	118	49%
TOTAL	240	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 9: Conocimiento de archivo



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 240 clientes externos encuestados, el 51% afirmaron que el personal tiene conocimiento de archivo; mientras que el 49% dijeron que no.

Interpretación.- En este resultado se ve que la mayoría de los encuestados consideran que el personal que atiende en el departamento tiene conocimiento de archivo, pero la mayoría de las encargadas de archivo se apoyan en un sistema que consideran el más idóneo para trámites regulares, y se refleja el desconocimiento de otros sistemas.

3.5.1.8 Capacitación

¿Cree usted que es importante proporcionar cursos de capacitación sobre archivo al personal que labora en la Dirección de Desarrollo Social?

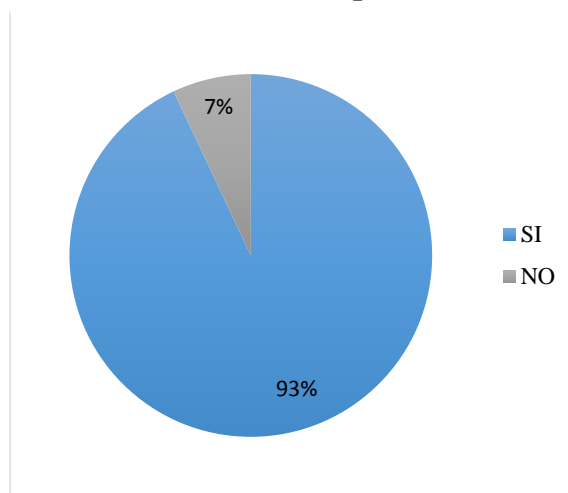
Cuadro N° 8: Capacitación

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	222	93%
NO	18	7%
TOTAL	240	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 10: Capacitación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 240 clientes externos encuestados, el 93% manifestaron que si es necesaria la capacitación; mientras que el 7% dijeron que no es necesario.

Interpretación.- Este resultado muestra que la mayoría de los encuestados aseguran que son importantes las capacitaciones para actualizarse en archivo y así puedan realizar un archivo adecuado y actualizado.

3.5.1.9 Gestión organizacional

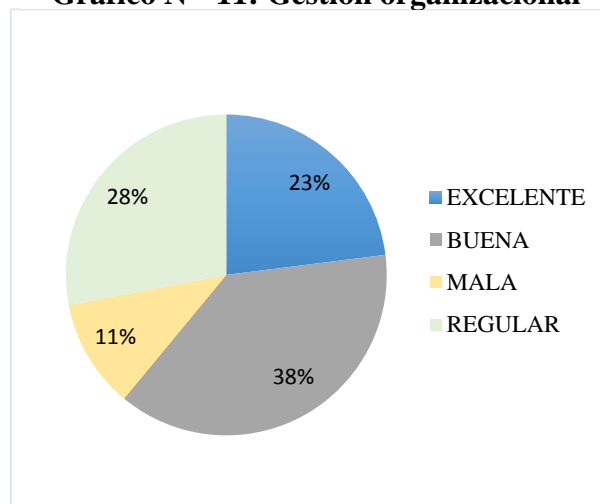
¿Cómo considera la gestión organizacional del GAD Municipal de Archidona?

Cuadro N° 9: Gestión organizacional

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	54	23%
BUENA	90	38%
MALA	28	11%
REGULAR	68	28%
TOTAL	240	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 11: Gestión organizacional



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 240 clientes externos encuestados, el 23% dijeron que es excelente, 38% que es buena, 28% que es mala y 11% que es regular.

Interpretación.- En este resultado indica que los encuestados consideran que la gestión organizacional en el GADM Archidona es buena, pero amerita que mejore y alcance a la excelencia.

3.5.1.10 Bien resguardados

¿Cree usted que está bien resguardado los archivos del GADM Archidona?

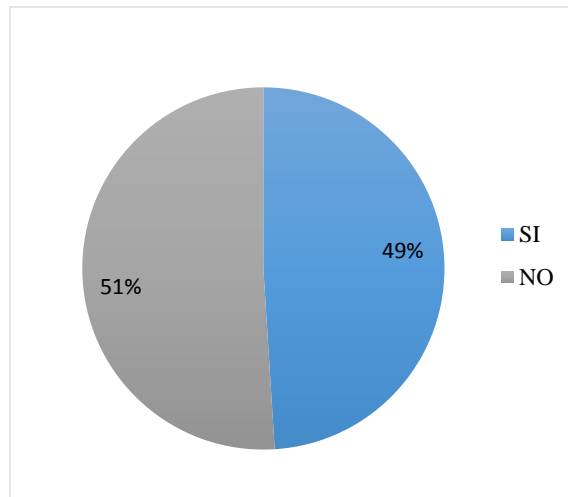
Cuadro N° 10: Bien resguardados

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	118	49%
NO	122	51%
TOTAL	240	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 12: Gestión organizacional



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 240 clientes externos encuestados, el 49% expresaron que sí; mientras que el 51% dijeron que no.

Interpretación.- Este resultado revela que la mayoría de los encuestados consideran que los archivos del GADM Archidona no se encuentran resguardados adecuadamente, por lo que es esencial efectuar estrategias para su protección y preservación patrimonial.

3.5.1.11 Hallazgos de la investigación

- El 60% de los encuestados indican que la organización de archivos no es adecuada.
- El 84% de los encuestados mencionan que si permite una atención oportuna en la entrega de documentos la adecuada organización de los archivos.
- El de 58% encuestados dicen que no son ágiles los pedidos de los archivos en la Dirección de Desarrollo Social.
- El 38% encuestados señalan que 4-6 es el tiempo atendido de la petición de documentos.
- El 54% encuestados determinan que no tienen el perfil adecuado el personal encargado de archivo
- El 67% de los encuestados establecen que no cuentan con las condiciones adecuadas para preservación de los archivos la Dirección de Desarrollo Social.
- El 51% de los encuestados revelan que si el personal tiene conocimiento de archivo.
- El 93% de los encuestados muestran que si debe existir capacitación sobre archivo al personal de la Dirección de Desarrollo Social.
- El 38% de los encuestados manifiestan que es buena la gestión organizacional del GADM Archidona.
- El 51% de los encuestados anuncian que no está bien resguardados los archivos de la Dirección de Desarrollo Social.

3.5.2 Encuesta aplicada a los clientes internos del GADM de Archidona.

3.5.2.1 Proceso de organización

¿Cree usted que la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona cuenta con un proceso de organización del archivo?

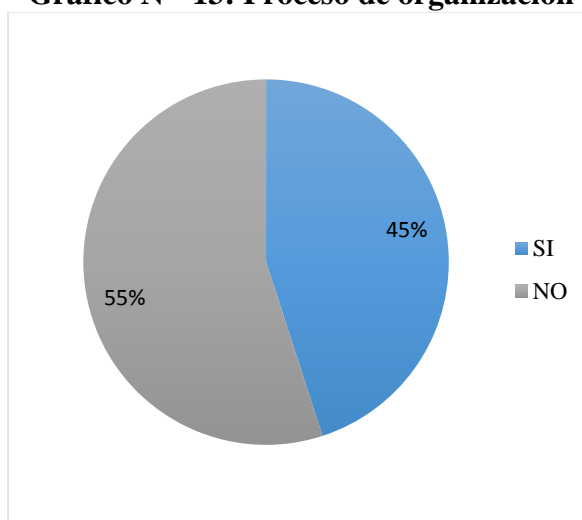
Cuadro N° 11: Proceso de organización

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	18	45%
NO	22	55%
TOTAL	40	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 13: Proceso de organización



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 40 clientes internos encuestados, el 45% expresaron que sí cuentan con un proceso de organización; mientras que el 55% dijeron que no.

Interpretación.- En este resultado se ve que la mayoría de los encuestados indican que no cuentan ningún proceso para archivar, por lo que es importante que existan estrategias para archivar.

3.5.2.2 Manejo de archivos

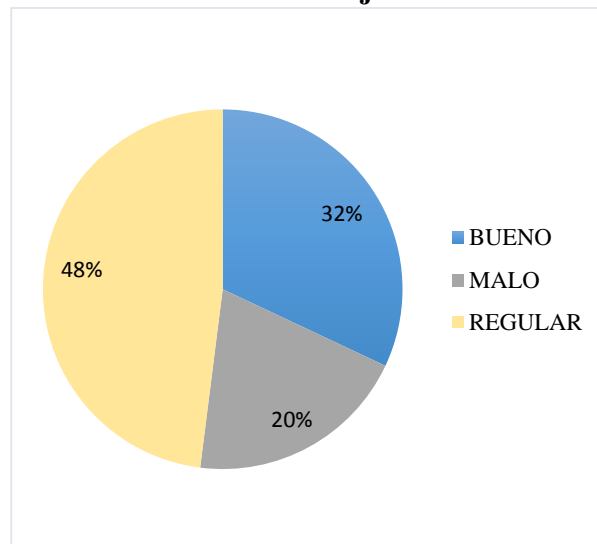
¿Cómo considera usted el manejo de archivos existentes en la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona?

Cuadro N° 12: Manejo de archivos

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
BUENO	13	32%
REGULAR	19	48%
MALA	8	20%
TOTAL	40	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 14: Manejo de archivos



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 40 clientes internos encuestados, el 32% dijeron que es buena, el 28% que es malo y el 48% que es regular.

Interpretación.- Este resultado muestra que los entrevistados indican que los archivos del departamento no se están manejando debidamente por lo que refleja un manejo regular de los archivos, es transcendental implementar estrategias que mejoren su manejo.

3.5.2.3 Reposan en un lugar seguro y adecuado

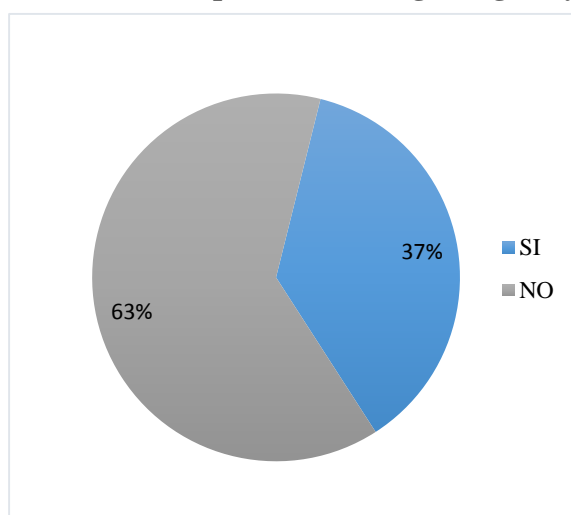
¿Considera usted que los archivos de la Dirección de Desarrollo Social del GAD Municipal reposan en un lugar seguro y adecuado para su preservación?

Cuadro N° 13: Reposan en un lugar seguro y adecuado

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	15	37%
NO	25	63%
TOTAL	40	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 15: Reposan en un lugar seguro y adecuado



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 40 clientes internos encuestados, el 37% expresaron que si reposan en lugar seguro y el 63% expresa que no.

Interpretación.- Este resultado señala que los encuestados indican que los archivos no se encuentran en un lugar seguro y adecuado para su preservación, por lo que es importante buscar condiciones adecuadas para la buena conservación de los documentos.

3.5.2.4 Archivos ordenados y de fácil ubicación

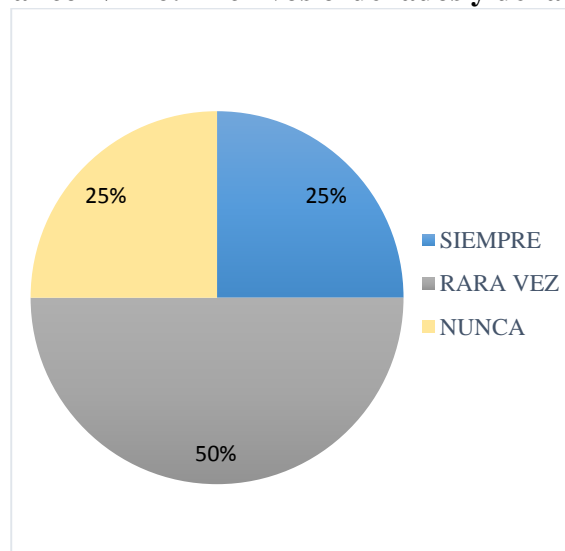
¿Cree usted que cuando se requiere de información, los archivos están ordenados y son de fácil ubicación?

Cuadro N° 14: archivos ordenados y de fácil ubicación

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	25%
RARA VEZ	20	50%
NUNCA	10	25%
TOTAL	40	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 16: Archivos ordenados y de fácil



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 40 clientes internos encuestados, el 25% señalaron que siempre, el 50% rara vez y el 25% nunca.

Interpretación.- Este resultado se observa que los encuestados consideran que el archivo no se encuentra debidamente organizado, por lo que impide entregar fácilmente la información, por lo que en un mayor porcentaje se evidencia rara vez, por tanto es importante implementar estrategias de archivo.

3.5.2.5 Personal adecuado

¿Considera usted que existe personal adecuado para el manejo de los archivos en la dirección de desarrollo social?

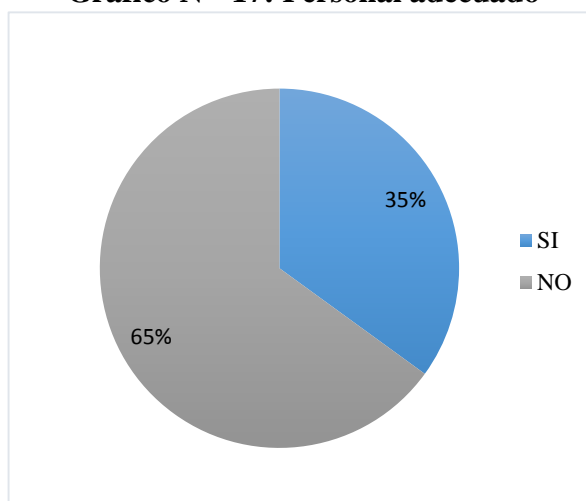
Cuadro N° 15: Personal adecuado

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	14	35%
NO	26	65%
TOTAL	40	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 17: Personal adecuado



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 40 clientes internos encuestados, el 35% señalaron que si el personal es adecuado y el 65% que no.

Interpretación.- En este resultado demuestra que la mayoría de los encuestados lamentablemente afirman que el personal que lleva el archivo no tiene suficiente conocimiento en el área de archivo para su fácil manejo, por tanto se dificulta la organización de los archivos que reposan en la dirección por lo tanto es necesario una capacitación sobre archivo.

3.5.2.6 Capacitación sobre archivo

¿Cree usted que se les debe proporcionar cursos de capacitación sobre archivo para el personal que labora en la Dirección de Desarrollo Social?

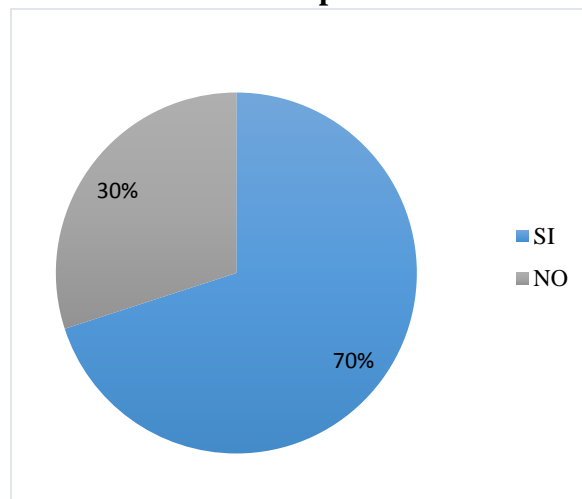
Cuadro N° 16: Capacitación sobre archivo

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	28	70%
NO	12	30%
TOTAL	40	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 18: Capacitación sobre



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 40 clientes internos encuestados, el 70% dijeron que es importante la capacitación, el 30% dice que no.

Interpretación.- Este resultado señala la importancia que tienen los cursos de capacitación actualizados en archivo, para que formación de los empleados y así lograr un archivo eficiente

3.5.2.7 Facilidad de información

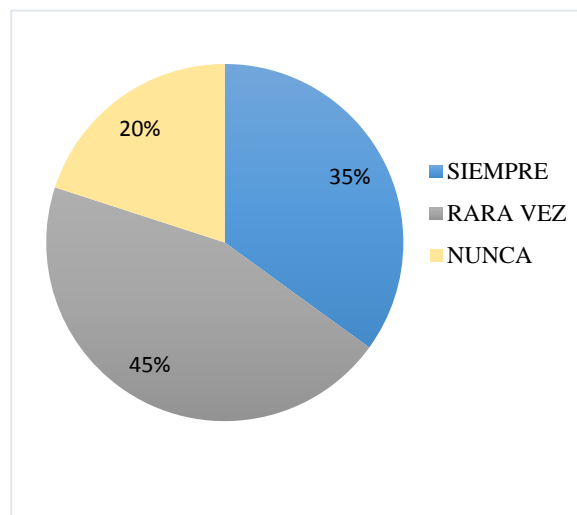
¿Cree usted que se obtiene con facilidad información de los archivos históricos que reposan en la Dirección de Desarrollo Social?

Cuadro N° 17: Facilidad de información

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	14	35%
RARA VEZ	18	45%
NUNCA	8	20%
TOTAL	40	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 19: Facilidad de información



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 40 clientes internos encuestados, el 35% manifestaron que siempre, el 45% rara vez y el 20% que nunca.

Interpretación.- En este resultado se refleja que rara vez se obtiene con facilidad las informaciones de los archivos históricos, se puede decir entonces que la inadecuada organización no permite conseguir con facilidad los archivos requeridos, no satisfaciendo las necesidades del cliente externo, por las consecuencias que de ello se deriva.

3.5.2.8 Normativa legal

¿Conoce usted sobre la normativa legal para la organización de los archivos institucionales?

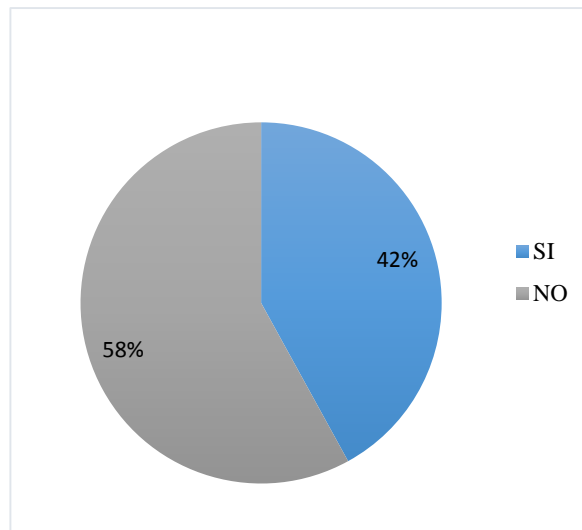
Cuadro N° 18: Normativa legal

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	17	42%
NO	23	58%
TOTAL	40	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 20: Normativa legal



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 40 clientes internos encuestados, el 42% dijeron que si conocen la normativa, el 52% dijeron que no.

Interpretación.- Este resultado señala que la mayoría de los encuestados no conoce la normativa legal para la organización del archivo, por lo que es importante una capacitación en el tema.

3.5.2.9 Gestión organizacional

¿Cómo considera la gestión organizacional de la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona?

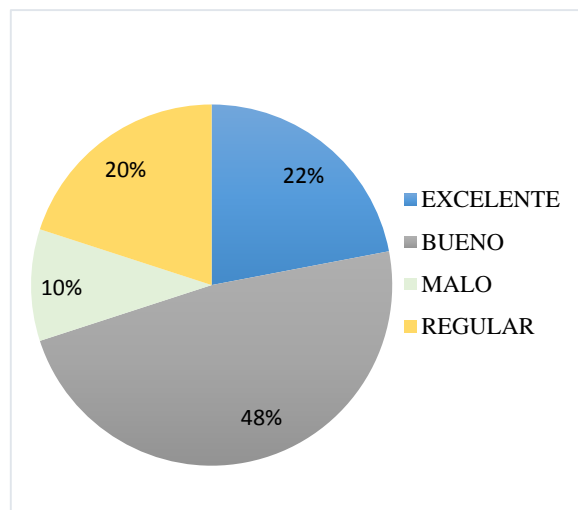
Cuadro N° 19: Gestión organizacional

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
EXCELENTE	9	22%
BUENO	19	48%
MALO	4	10%
REGULAR	8	20%
TOTAL	40	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 21: Gestión organizacional



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 40 clientes internos encuestados, el 22% dijeron que es excelente, 48% que es bueno, el 10% que es malo y el 20% regular.

Interpretación.- Este resultado refleja bueno la gestión organizacional del GADM de Archidona, pero merece realizar mejoras para llegar a la excelencia.

3.5.2.10 Estrategias de dinamización

¿Cree usted que la implementación de un diseño de estrategias de dinamización permitirá un manejo eficiente del archivo de la Dirección de Desarrollo Social?

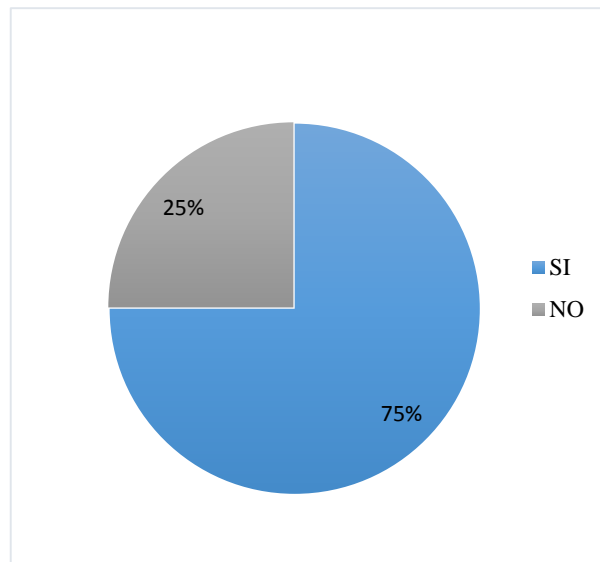
Cuadro N° 20: Estrategias de dinamización

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	30	75
NO	10	25
TOTAL	40	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 22: Estrategias de dinamización



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nora Alvarado

Análisis.- De los 40 clientes internos encuestados, el 75% dijeron que el diseño de estrategias de dinamización mejoraría el archivo y el 25% que no.

Interpretación.- En este resultado se evidencia el sí, la mayoría de los encuestados señalan que con la implementación de estrategias de dinamización se podrá tener un archivo eficiente para entrega oportuna de los archivos solicitados.

3.5.2.11 Hallazgos de la investigación

- El 55% de los encuestados demuestran que no cuentan con un proceso de organización.
- El 48% de los encuestados mencionan que es regular el manejo de archivos en la Dirección de Desarrollo Social.
- El 63% de los encuestados señalan que no reposan en un lugar seguro y adecuado los archivos de la Dirección de Desarrollo Social.
- El 50% de los encuestados indican que rara vez los archivos están ordenados y de fácil ubicación.
- El 63% de los encuestados expresan que no existe personal adecuado para los archivos.
- El 70% de los encuestados revelan que si debería haber la capacitación sobre archivo al personal de la dirección.
- El 45% de los encuestados dan a conocer que rara vez hay la facilidad de información de los archivos en la dirección.
- El 58% de los encuestados dicen que no conoce la normativa legal de archivo.
- El 48% de los encuestados afirman que es bueno la gestión organizacional del GADM Archidona.
- El 57% de los encuestados muestran que si la implementación de estrategias de dinamización de archivo aportarán para el mejoramiento de la misma.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE DINAMIZACIÓN PARA EL MANEJO EFICIENTE DEL ARCHIVO EN LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ARCHIDONA, CANTÓN ARCHIDONA, PROVINCIA DE NAPO PERÍODO 2015”.

4.2 INTRODUCCIÓN

Dentro de las funciones ejecutivas del Estado Ecuatoriano, en la Secretaría Nacional de la Administración Pública, se dispone la existencia de la Dirección Nacional de Archivo de la Administración, la cual regula y controla todos los archivos generados y existentes incluidos los Gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador.

Bajo estas rectorías se hace necesario la implementación del sistema de gestión documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, que tiene que ser cumplido por el personal que labora en el en la Dirección de Desarrollo Social del GAD Municipal, para el buen manejo y desarrollo de toda la documentación y actividades de esta institución.

Bajo estos principios los lineamientos que se proponen, se aplicarán al manejo de toda la documentación que ingresa incluyendo documentos de papel y electrónicos, disponibles en diferentes medios como formatos DVD, discos, videos, contenidos del sitio web institucional y mensajes electrónicos, los cuales requieren una serie de pasos y requerimientos que deben ser cumplidos a cabalidad para el servicio de calidad de quienes lo necesiten.

El presente trabajo está plasmado con el fin de lograr facilitar la búsqueda y conservación de información, la misma que debe transmitirse de una manera clara, precisa y detallada con todo lo relacionado a la gestión documental, la cual permitirá la

dinamización para el manejo eficiente del archivo en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado de Archidona.

4.3 OBJETIVOS

Diseñar estrategias para la dinamización y el manejo eficiente del archivo de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado de Archidona a través del sistema de gestión documental.

4.3.1 Objetivos Específicos

- Establecer los lineamientos para la conservación y acceso a la información del GAD Municipal.
- Considerar el trabajo ya establecido por el Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado de Archidona.
- Implementar un sistema de gestión documental que permita un registro organizado y dinamizado en beneficio de los usuarios y la institución.

4.4 GENERALIDADES DEL GADM ARCHIDONA

4.4.1 Breve Reseña Histórica

Al hablar de Archidona, no se puede referir solamente al bello cantón como espacio físico enmarcado en el paisaje amazónico, sino a su gente, cultura, tradiciones, abusos, triunfos, y cientos de anécdotas que a lo largo de los 455 años marcan su paso firme en el pasado, presente y devenir cósmico de su existencia.

También llamada zona del alto Napo al sitio donde los historiadores ubican en más de una oportunidad su fundación. Estuvo habitada por la denominada cultura Jondachi, según el padre Pedro Porras, a lo largo del Valle del río Misahuallí entre los ríos Cotundo y Jondachi, con una antigüedad que data de 10.000 años antes de Cristo (a.C), perteneciente al Período Pre cerámico. La fase Cotundo localizada en el tercio superior del río Misahuallí, a 600 msnm, data de 1.000 a.C – 300 a.C.

Los habitantes originarios de estas tierras son los quijos, llamados también yumbos y alamas. “Con la llegada de los evangelizadores se los conoce como alamas hasta que se transforman en el hoy reconocido pueblo kichwa, merced a la declaratoria del Parlamento Indio Amazónico, en 1990”.

En la actualidad, el pueblo kichwa es el que ha permanecido y expandido su cultura a lo largo de toda la provincia.

La ciudad de Archidona ocupa un sitio especial en la historia de Ecuador. Fue la capital de la Gobernación de Oriente, y el lugar donde se obsesionaron los españoles por descubrir el país de la canela y la búsqueda del oro. También fue conocida como los “algodonales” en honor a las plantaciones que existieron. Inmediatamente después de la conquista organizaron varias expediciones militares y religiosas al oriente, para ingresar por la región de los quijos.

Archidona fue la puerta de entrada de las misiones religiosas del Napo, Mainas y Marañón. Los jesuitas conservaron esta parroquia hasta 1768, fecha de su expulsión. La misión Josefina tomó la posta desde 1922.

En la vida republicana de Ecuador, en la presidencia de Gabriel García Moreno, se erigió la provincia de Oriente por Decreto Supremo el 11 de Mayo de 1861, fijando a Archidona como su capital.

Archidona debe su nombre al lugar de origen de su fundador, Bartolomé Marín, que nació en Archidona al sur de España, en la región de Andalucía. La palabra tiene algunos significados:

Según David Guevara, Archidona significa “abundante en dones y regalos”.

Para el ayuntamiento de Archidona de España, la traducción oficial es el de “Señora de las Alturas”. La palabra Archidona proviene del romano “arcis” y “domina”. Con el dominio árabe, el nombre se arabizó posteriormente en la palabra Arjiduna, hasta convertirse en Archidona.

Cabe destacar que por carecer de un calendario cívico de celebración y recordación, el Ilustre Municipio de Tena, decreta como día de la fundación de Archidona el 21 de abril de cada año, recogiendo el criterio de Juan de Velasco de erigir como fundador a Gil Ramírez Dávalos en el año de 1560.

Archidona es declarado como cantón el 21 de abril. Su creación se da mediante Decreto Legislativo N° 61 del 21 de Abril de 1981 y publicado en el Registro Oficial N° 427 el 27 del mismo mes y año.

4.4.2 Identificación de la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Archidona legisla y trabaja para asegurar la calidad de vida de los habitantes de este cantón. La dotación de los servicios básicos, higiene y salubridad, planificación territorial entre otros, permite avanzar hacia el progreso de este hermoso cantón.

El objetivo principal de la Dirección de Desarrollo Social es brindar apoyo en la formulación participativa de las políticas, ejecución de planes, programas y proyectos de desarrollo social con enfoque de género, intergeneracional, de discapacidad, nacionalidades y pueblos y de movilidad humana en el marco de las competencias y planes de desarrollo institucional y local, para garantizar la igualdad real, igual de oportunidades y no discriminación.

La Dirección de Desarrollo Social del GAD Municipal de Archidona, del cantón Archidona, provincia de Napo, cuenta con su edificio que se encuentra ubicada en las calles Av. Napo y 1° de Mayo.

Gráfico N° 23: Dirección de Desarrollo Social del GADM



Fuente: Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona
Elaborado por: Nora Alvarado

4.4.3 Objetivos del GADM Archidona

- Seleccionar y capacitar al personal administrativo y operativo para disponer de un personal capacitado y responsable.
- Lograr que mediante la utilización de las herramientas gerenciales la administración municipal sea eficiente.
- Apoyar la diversificación de las iniciativas productivas con proyectos alternativos de producción como fuente de ingreso familiar.
- Dotar de servicios básicos de calidad a la comunicad como su prioridad cantonal.
- Asegurar que la calidad del gasto e inversión sea efectiva y eficiente para optimizar los recursos disponibles.
- Fortalecer los aportes comunitarios en la inversión como contraparte para una efectiva distribución de los recursos disponibles.
- Incorporar los mecanismos de comunicación y difusión para resguardar los recursos naturales.

4.4.4 Competencias del GADM Archidona

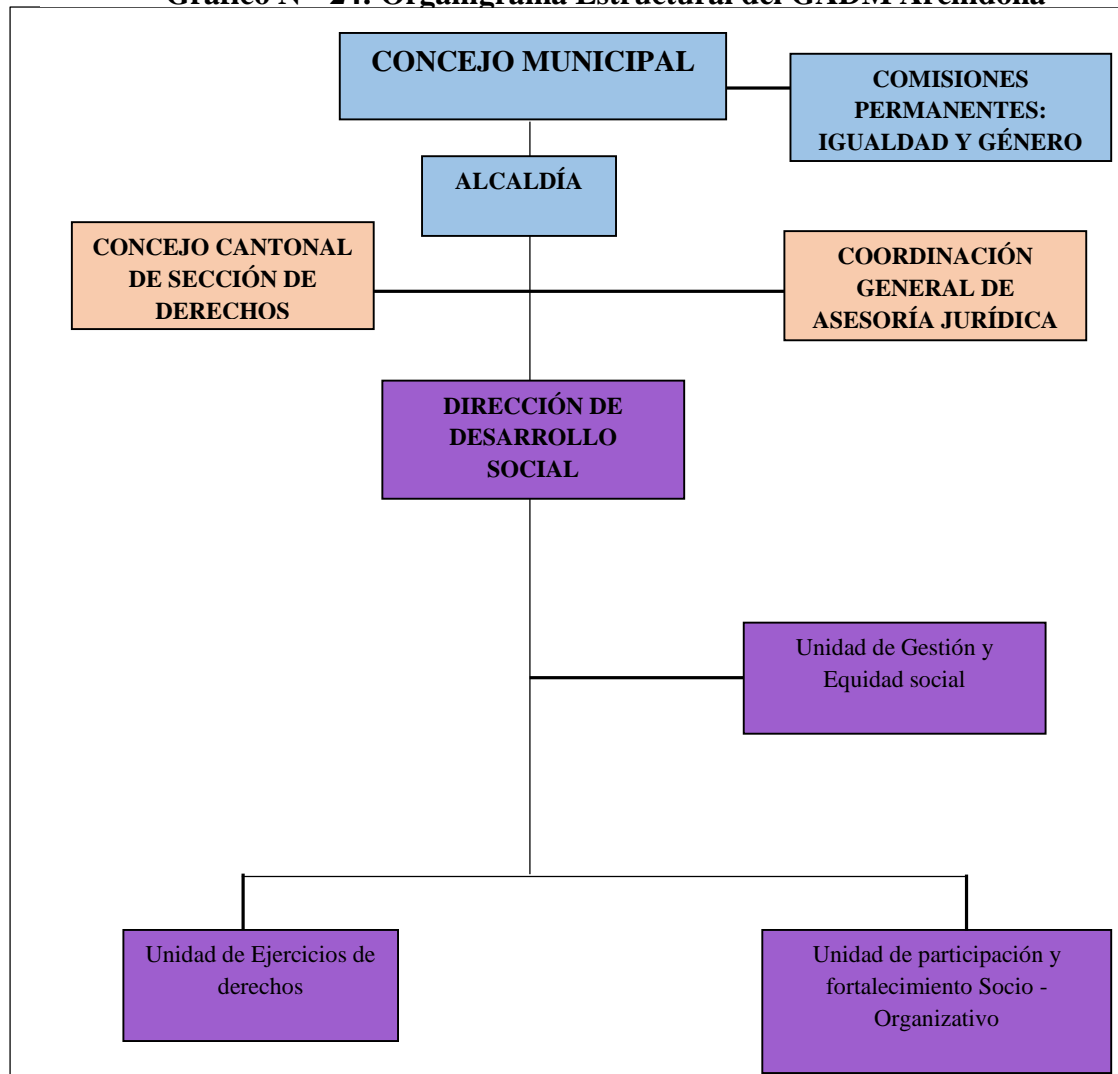
COMPETENCIAS	Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial
	Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
	Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
	Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos.
	Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
	Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
	Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación
	Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
	Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

Fuente: GADM de Archidona

Elaborado por: Nora Alvarado

4.4.5 Orgánica Estructural del GADM Archidona

Gráfico N° 24: Organigrama Estructural del GADM Archidona



Fuente: GADM Archidona

Elaborado por: Nora Alvarado

4.4.6 Estructura de la Dirección de Desarrollo Social Municipal.

Para su eficiente desempeño la Dirección de Desarrollo Social contará con las siguientes unidades:

- a) Unidad de Equidad Social;
- b) Unidad de Ejercicio de Derechos; y,
- c) Unidad de Participación y Fortalecimiento Socio-Organizativo

La Unidad de Equidad Social.

Facilita la aplicación e institucionalización de la política municipal para la equidad de género, nacionalidades y pueblos, movilidad, generacional y de discapacidades fortaleciendo las capacidades de la Municipalidad, a fin de que sus respuestas y apuestas públicas contribuyan a promover los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria del Cantón Archidona.

Responsabilidades.

La Unidad de Equidad Social tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Asesorar, orientar e incidir para la identificación de respuestas, programas y estrategias que contribuyan a eliminar las brechas de desigualdad de género, interculturalidad, movilidad, generacional y de discapacidades y los obstáculos que limitan el ejercicio de derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, financiados y puestos en marcha por los distintos ámbitos de la gestión municipal;
2. Asesorar y facilitar a las autoridades, equipo técnico propuestas y herramientas para la incorporación de los cinco enfoques de igualdad en las decisiones, planes, programas y presupuestos públicos;
3. Promover procesos de sensibilización y formación sobre equidad de género, interculturalidad, inter generacional, movilidad y discapacidad y su incorporación en la gestión municipal con las autoridades públicas y el personal técnico de las distintas áreas;
4. Asesorar y monitorear a las dependencias en la identificación y puesta en marcha de mecanismos que garanticen la incorporación transversal de los cinco enfoques de igualdad en su quehacer y el cumplimiento de las Políticas y Planes Municipales;
5. Participar en los procesos de diseño de herramientas de planificación municipal (estratégicas, operativos, presupuestarios, normativos, evaluativos, etc.) para orientar y velar por la incorporación de los cinco enfoques de igualdad;g

6. Formar y asesorar a las autoridades y personal municipal para la utilización de un lenguaje institucional no sexista ni androcéntrico;
7. Orientar a las dependencias para establecer sistemas de información desagregada por sexo e indicadores de género, interculturalidad, inter generacional, movilidad y discapacidad, así como la identificación y sistematización de información relevante que contribuya a visualizar la situación de las personas y grupos de atención prioritaria en distintos ámbitos;
8. Proponer instrumentos específicos que contribuyan a transformar la cultura organizacional de la municipalidad, reduciendo los potenciales condicionantes (simbólicos, políticos, institucionales y técnicos) para la igualdad; y,
9. Construir un sistema de indicadores e instrumentos de monitoreo y evaluación, que permitan medir el avance de la implementación de las políticas de equidad en la gestión municipal.

Unidad de Ejercicio de Derechos.

Le corresponde Ejecutar las políticas sociales nacionales y locales con apoyo interinstitucional y promover la cohesión social a través de la participación activa familiar, comunitaria y de redes sociales, desde los principios de derechos, inclusión, equidad, igualdad de oportunidades e interculturalidad.

Responsabilidades.

La Unidad de Ejercicio de Derechos tendrá las siguientes responsabilidades:

- 1) Ejecutar los planes, programas y/o proyectos a favor de las personas y grupos de atención prioritaria que la Municipalidad emprenda de manera directa o a través de convenios de cooperación para disminuir brechas de desigualdad social;
- 2) Brindar atención psicológica y social a las personas vulneradas en sus derechos;
- 3) Promover campañas de sensibilización a la población frente a los problemas prevalentes en el Cantón;

- 4) Implementar medidas para la garantía y protección de derechos de los habitantes del Cantón, con énfasis en las personas y grupos de atención prioritaria; y,
- 5) Generar procesos de formación y capacitación para las ciudadanas y ciudadanos de manera preferente para las personas y grupos de atención prioritaria.

Unidad de Participación y Fortalecimiento Socio-Organizativo.

Promueve la participación ciudadana y el fortalecimiento socio-organizativo de los grupos de atención prioritaria, visibilizando y apoyando a su organización para que se incorporen en la gestión pública.

Responsabilidades.

La Unidad de Participación y Fortalecimiento Socio-Organizativo tendrá las siguientes responsabilidades:

- 1 . Realizar análisis de la dinámica socio-organizativa del Cantón Archidona;
- 2 . Promover la participación y visibilización de las personas y grupos de atención prioritaria;
3. Trabajar por el fortalecimiento socio-organizativo de los grupos de atención prioritaria;
4. Generar capacidades locales a través de la capacitación y formación de los grupos;
5. Apoyar la conformación de los Consejos Consultivos Cantonales de las personas y grupos de atención prioritaria; y,
6. Promover la creación de Defensorios Comunitarias en el Cantón Archidona como un organismo de apoyo en la garantía y protección de Derechos.

4.4.6.1 Misión y visión de GADM Archidona

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, debe garantizar la calidad de vida de sus habitantes es por eso que su gestión se basa en la siguiente:

Misión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, es responsable y comprometido en impulsar el Buen vivir, a través del desarrollo territorial, económico, sociocultural y ambiental del Cantón; a fin de que, Archidona sea un espacio de encuentro, equidad y participación en armonía con su cultura y con la naturaleza, con una gestión eficiente y prestación de servicios básicos de calidad, infraestructura, seguridad ciudadana, tránsito, saneamiento ambiental, gestión de riesgos, fomento de la cultura, responsable crecimiento urbano ordenado y del desarrollo del Cantón.

Visión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, es líder en el territorio, solidario, eficiente y comprometido, con un sistema de gestión organizacional de excelencia, facilitador del desarrollo local, de la participación ciudadana y del uso sostenible de sus recursos, que contribuyen a mejorar las condiciones de la vida de la población.

4.5 FUENTES DE ESTUDIO

En este trabajo de investigación fue necesario aplicar técnicas e instrumentos de investigación como fue la entrevista al director del departamento de desarrollo social y encuestas dirigidas tanto al personal como a los usuarios del GAD Municipal; las mismas que permitió tener la idea clara de los cambios que se deben tener en la aplicación del diseño del sistema de gestión documental.

Las fuentes de información que se utilizaron fueron las siguientes:

Fuentes Internas:

- Autoridades
- Personal Administrativo

Fuentes externas:

- Bibliografía
- Constitución
- COTAD
- Norma Técnica de Gestión documental y archivo

4.6 DISEÑO DE ESTRATEGIAS

Una vez realizado el hallazgo de las necesidades que tiene el archivo de la Dirección de Desarrollo Social se ha planteado realizar las siguientes estrategias para con ello contribuir a tener un archivo dinamizado y eficiente.

Cuadro N° 21: Estrategias

Estrategias	Objetivo
Gestión documental	Organizar y gestionar los documentos según su importancia y contenido con la finalidad de contar con un archivo dinamizado y eficiente en la Dirección de Desarrollo Social.
Guía para conservación, custodia y seguridad de los archivos	Determinar las normas necesarias para la protección y conservación de los documentos producidos y recibidos por la Dirección de Desarrollo Social.
Guía de digitalización de archivo	Actualizar y dinamizar de forma eficaz la localización de los documentos archivados los archivos con el propósito de entregar un servicio de calidad a los clientes.
Capacitación	Promover en el personal de la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona, la adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades que les permitan ejecutar con eficiencia los procesos relacionados con archivo.

Elaborado por: Nora Alvarado

4.6.1 Desarrollo de estrategias

Nombre: Gestión documental

Cuadro N° 22: Estrategia N° 1

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	LOGROS
Organizar y gestionar los documentos según su importancia y contenido con la finalidad de contar con un archivo dinamizado y eficiente en la Dirección de Desarrollo Social.	Elaborar el diseño de proceso documental. Implementar el diseño de proceso para la gestión documental. Guiar el archivo general e indicar su correcto manejo en la empresa.	Directora y talento humano GADM Archidona Administrar la información	Humanos, materiales y económicos	2016	\$ 200.00	GADM Archidona	Contar un archivo eficaz para entregar un servicio oportuno y sin demoras a los clientes.
				Total	\$ 200.00		

Elaborado por: Nora Alvarado

4.6.1.1 Diseño del proceso de gestión documental

Las estrategias se llevarán a cabo a través de un sistema de gestión documental con directrices para dinamizar un funcionamiento adecuado del manejo eficiente del archivo de la dirección de desarrollo social del GAD Municipal de Archidona.

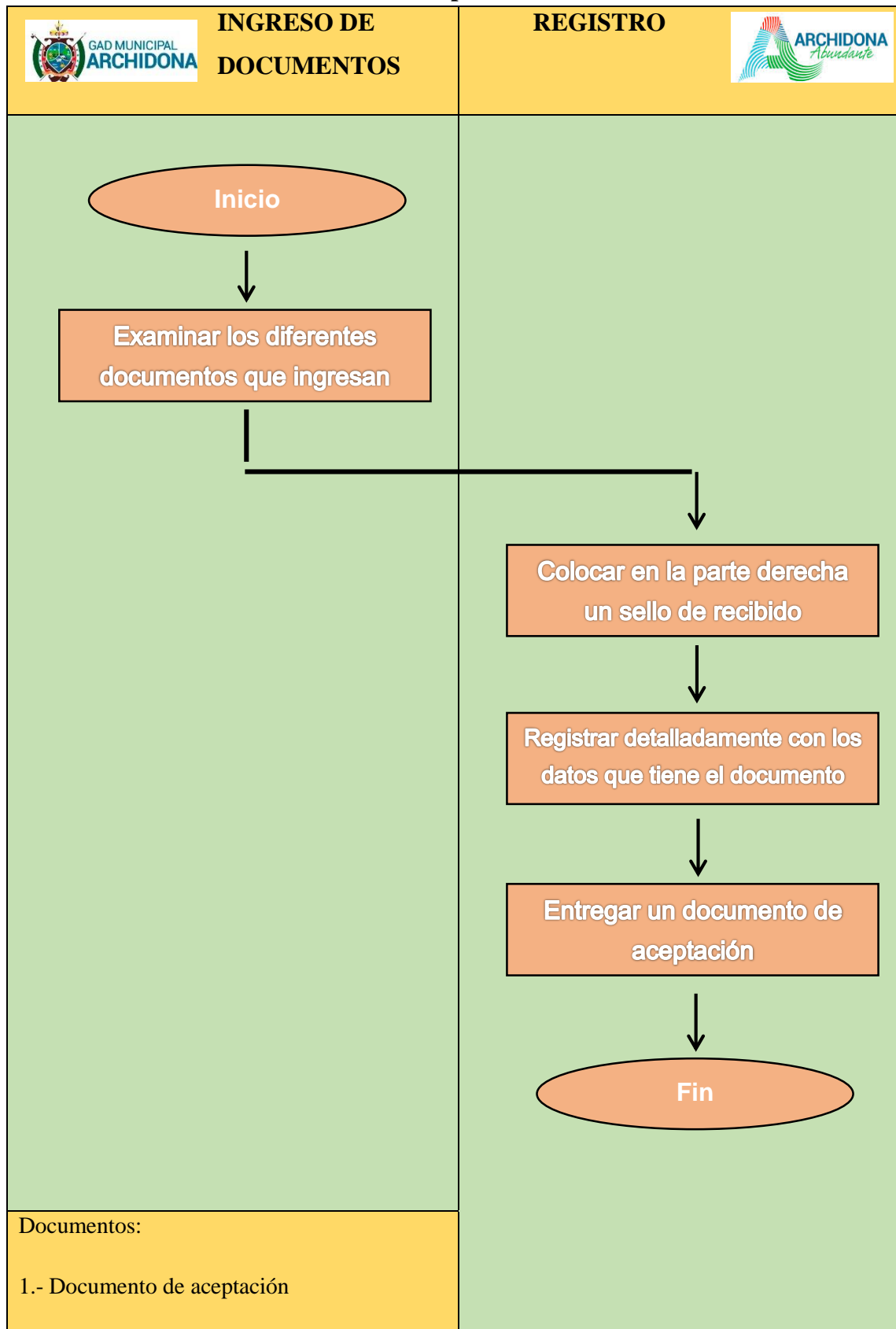
Gráfico N° 25: Diseño de Proceso



Elaborado por: Nora Alvarado

Recepción de documentos

Gráfico N° 26: Recepción de documentos




Elaborado por: Nora Alvarado

Para la recepción de documentos es necesario seguir el siguiente protocolo:

- Recibo de documento: Los documentos se reciben en físico, vía fax, correo, postal, correo interno o correo electrónico.
- Ubicar el sello de recibido en la parte derecha del documento.
- La fecha de ingreso del documento.
- La hora de ingreso del documento.
- Al Trámite se lo debe asignar un número de ingreso.
- Debe registrarse la procedencia donde viene el documento.
- Identificar el responsable de quién genera el documento.
- Se debe detallar adecuadamente el motivo del documento a gestionar.
- El nombre y la firma de la persona que recibe el documento.
- Se dispondrá la asignación de una autoridad del GAD Municipal para la aceptación que se le dé al documento, para luego emitir su respuesta en un tiempo que determine el despacho del documento.
- La contestación de la petición del usuario se dará por medio de oficio, es fundamental contestar todos los documentos recibidos ya sea aceptando o negando la petición.
- Se registrará el nombre y la firma del usuario que recibió el documento tramitado.

Codificación de los documentos

Gráfico N° 27: Codificación de Documentos

 TIPO DE DOCUMENTO	 CODIFICACIÓN
Proceso	PR
Instructivo	I
Programas	P
Manual	M
Procedimiento	PD
Guía	G
Formatos	F
Otros documentos	DC

Elaborado por: Nora Alvarado

La codificación es fundamental para el desarrollo del sistema de archivo, el mismo que será alfanumérica, permitiendo una visualización oportuna y rápida. Como es una combinación de letras y números, entonces las carpetas estarán denominadas en letras y números consecutivos, dependiendo de las necesidades que se presenten en cuya sección o subdivisiones contarán con una identificación de los nombres de los documentos a clasificarse.

Registro de los documentos

Gráfico N° 28: Registro de documentos

 REGISTRO DE DOCUMENTOS 					
COD.PROTOC	DATA.PROTOC	DESTINO	ORIGEN	TIPO DE DOC	MOTIVO
MAR/2016/0001	10/04/2016	Directora	Juan Loza	Cita	Consulta de trámite
MAR/2016/0002	11/04/2016	Casa de la Mujer	Rosario Ruiz	Consulta	Maltrato Intrafamiliar
MAR/2016/0003	14/04/2016	C.C.N.A.	Pedro Grefa	Cita	Solicitar Asesoría
MAR/2016/0004	18/04/2016	Técnico de P. M.Ñ	Paúl Aguinda	Seguimiento	Seguimiento de tramite
MAR/2016/0005	22/04/2016	Técnico de Gerontología	Pedro Tapuy	Consulta	Solicitud de permiso
MAR/2016/0006	28/04/2016	Directora	Esc. E.R.F	Cita	Solicitud de ingreso en G.
MAR/2016/0007	04/05/2016	C.C.N.A	Luis Arias	Cita	Solicitud de documento

Elaborado por: Nora Alvarado

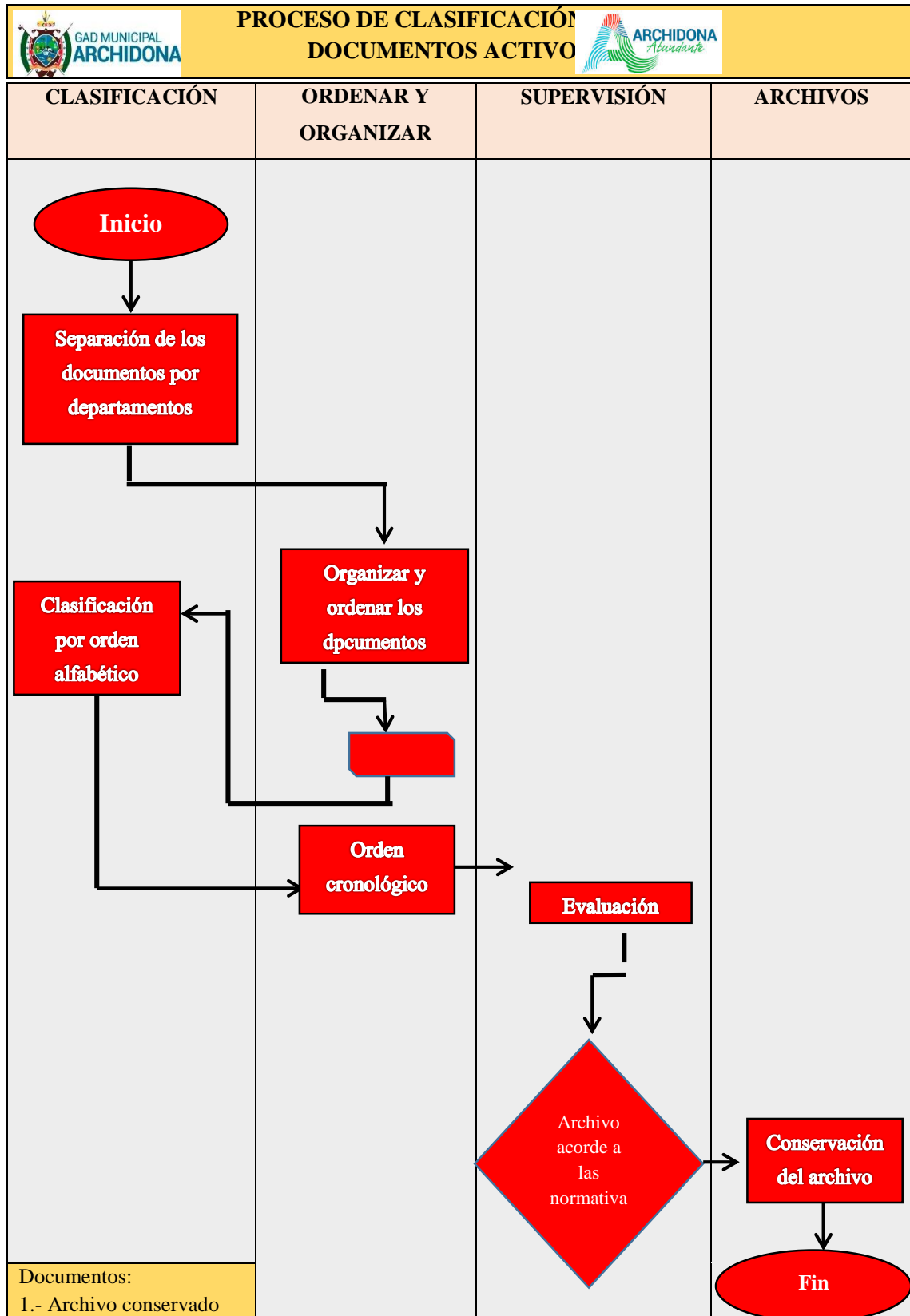
Una persona debe ser designada por la autoridad y hacerse responsable de la recepción de correspondencia, controle el despacho de la documentación, el cual deberá quedar registrado en una plantilla o sería mejor en una base de datos la siguiente información:

- Código del protocolo
- Fecha del protocolo
- Destino
- Origen
- Tipo de documento
- Motivo

La exigencia de la modernidad establece que la mejor manera es registrar en una base de datos electrónica por agilidad de los trámites. Es fundamental tener los respaldos suficientes en caso de fallar los sistemas digitalizado.

Clasificación de documentos

Gráfico N° 29: Proceso de clasificación de documentos



Elaborado por: Nora Alvarado

Dentro del proceso, los documentos activos se clasificarán en base a un sistema de archivos y las técnicas para ordenar y agrupar los expedientes, ya sean estos por conceptos o también por categorías. Es necesario considerar la estructura jerárquica de la siguiente manera:

1. Verificar los documentos considerando de que departamento u oficina provienen y a donde está dirigida.
2. Identificar los documentos, la fecha de elaboración de los expedientes, (mes, día, año, código de oficio) y el sello del municipio que es importante para circulación de los expedientes tanto dentro de la municipalidad, así como fuera de la misma.
3. Búsqueda de clase, subclase y división de la clasificación a la que pertenece el documento. Cabe considerar que se debe proceder técnicamente es decir de lo general a lo concreto y verificar quien firma el dicho documento.
4. Se debe distinguir los documentos activos por asuntos, departamentos y por autoridad, considerando que sea fácil de manipulación de los mismos, igual manera las pestañas de las carpetas deben ser rotulados de acuerdo a su clasificación.

Clasificación por orden alfabético

En la clasificación, el alfabeto tiene como fundamento el orden de todas las letras del nombre o del asunto; es necesario considerar que es un sistema directo porque los documentos se pueden consultar y archivar en las gavetas del archivador directamente.

Los nombres de las personas, se registra el primer apellido y si de ser el caso coincide el primer apellido; entonces se considerará el segundo apellido. Luego se ubicará en el lugar que le corresponda a cada carpeta, de acuerdo al sistema alfabético empezando desde la A hasta la Z.

Una vez explicado la técnica de clasificación por orden alfabético, se puede considerar como fuente de consulta directa, rápida y precisa.

Gráfico N° 30: Clasificación orden alfabético



Elaborado por: Nora Alvarado

Clasificación por orden cronológico

En este sistema se considera la fecha de expedición de los documentos con la misma fecha, Los documentos se ordenan tomando en cuenta primero el año, después el mes y por último, el día. Se creará grupos de 12 meses del año.

Gráfico N° 31: Clasificación por orden cronológico



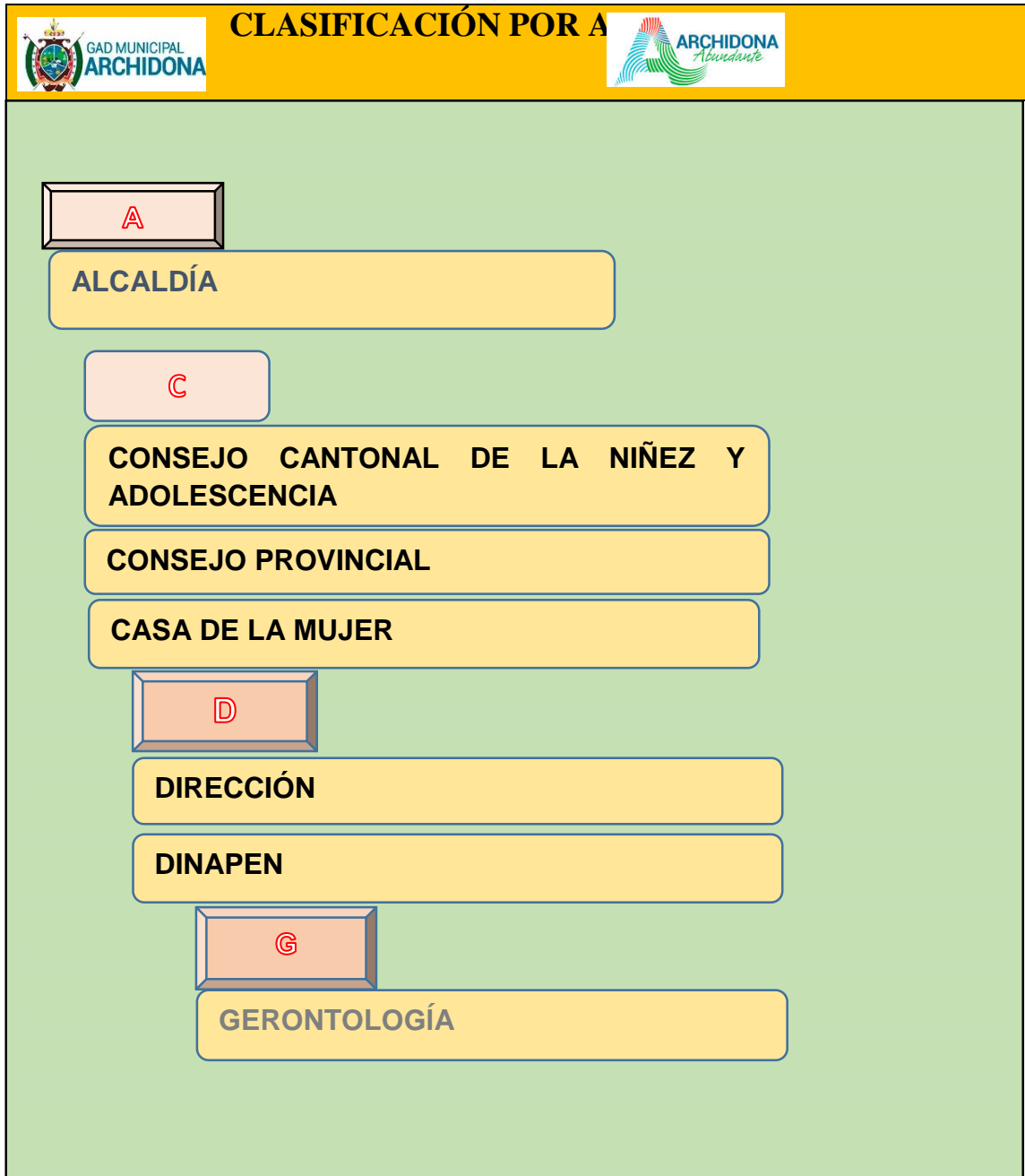
CLASIFICACIÓN CRONOLÓGICO POR AÑO	
ARCHIVO	AÑO
Mayo	2016
Abril	2016
Marzo	2016
Febrero	2016
Enero	2016
Diciembre	2015
Noviembre	2015
Octubre	2015

Elaborado por: Nora Alvarado

Clasificación por asunto

En esta clasificación sirve exclusivamente para ordenar, clasificar y organizar todo lo referente a la documentación interna y externa de la municipalidad

Gráfico N° 32: Clasificación por asunto



Elaborado por: Nora Alvarado

Distribución

La distribución de archivos consiste en la acción y efecto de distribuir, es decir, repartir, dividir y adquiere connotaciones específicas según el contenido del mismo.

En este punto hay que tener mucha precaución ya que se procederá a distribuir de manera adecuada a las dependencias y destinatarios correspondientes de la municipalidad.

Para realizar la distribución de documentos recibidos, se tiene que cumplir con el siguiente protocolo:

- Registrar los documentos en la plantilla o base de datos de distribución de documentos recibidos.
- Clasificar los documentos por dependencias.
- Dependiendo de las políticas de la unidad de correspondencia, ubicar los documentos en carpetas.
- Registro y control de entrega de documentos en la plantilla o base de datos de registro de dependencia recibida.

Entrega de documentación

- La entrega se la puede realizar de una manera manual de la correspondencia y para esto se asignará a una persona para distribuir la correspondencia interna, la persona tendrá carpetas por dependencias y entregará los documentos en horarios establecidos.
- La carpeta de correspondencia tiene la particularidad de que la entrega es custodiada por la persona designada y será entregada personalmente la misma que se le dará el seguimiento adecuado.
- Otra alternativa es electrónicamente y se deberá contar con una base de datos a la cual el resto de funcionarios de la municipalidad y que puedan acceder gracias al internet.

Instalación de documentos, material y mobiliario

La instalación de los documentos es parte importante para la dinamización y funcionalidad del departamento de archivos, por esta razón es necesario considerar el diseño adecuado.

Factores y condiciones

Es necesario tomar en consideración que la clasificación, organización y recuperación, ya que son las herramientas necesarias para la dinamización de archivos dentro de la municipalidad y que se debe manejar los siguientes parámetros:

- Flexibilidad y facilidad
- Extensible
- Ágil identificación de documentos
- Buen estado y conservación de documentos
- Relación precio - calidad

Material de Archivo

Elementos complementarios

Es la que hace referencia al material de oficina que apoya el proceso de organización de los documentos, cuyas ventajas son la flexibilidad de uso, el bajo costo y la fácil adquisición en las librerías especializadas en suministros de oficina.

Etiquetas adhesivas

Son parte importante de la dinamización de la documentación ya que permite visualizar fácilmente los archivos y ubicarlos en el momento adecuado, estas etiquetas son de diferentes costos, tamaños, dimensiones y colores y se lo coloca en el documento.



Separadores de carpetas

Se debe colocar los primeros separadores en vista de tener las letras del alfabeto en las pestañas, mientras que en los segundos espacios en blanco servirán para insertar textos que se requieran, estos espacios pueden ser de diferente color, técnicamente se recomienda utilizar separadores de plástico y no de cartón, ya que esta norma le permite mayor durabilidad y conservación.



Carpeta Colgante

Estas carpetas son de cartulina de colores que por su forma llevan ganchos, los cuales permiten su detención y deslizamiento hacia el mobiliario de oficina, por estas características se recomienda utilizarlas y porque además son de bajo costo, colores llamativos y de fácil acceso para el empleado que está a cargo de los archivos o secretarías.



Mobiliario de archivo

Es fundamental que el mobiliario cumpla determinadas características para la buena conservación de los documentos.

Solidez: Tiene que ser sólido, ya que la documentación tiene un peso considerable; caso contrario se corre el riesgo que empiece a deformarse por el peso.

Buen acabado: La parte física es importante, ya sea por estética como por garantía y que además no se perciba ni clavos ni ángulos metálicos, ni cualquier otro tipo de elementos que puede producir agresiones a los documentos.



Buena Ventilación: Es parte importante que el mobiliario tenga buena ventilación para evitar la condensación del aire en su interior y que sea cómodo y de fácil acceso.

Norma

Dentro de la norma, se debe seguir un sistema de gestión documental, ya que se ha considerado que una vez realizada la clasificación y luego la recuperación, pues será de gran aporte para la verificación y control de gestión documental de la identidad, así la persona responsable de los archivos, se vaya acoplando al sistema.

Normas de organización

- Asignación de la oficina
- Funciones y actividades
- Facha de organización
- Clasificación
- Organización de documentos
- Herramientas de recuperación
- Adquisición e instalación de material y mobiliario

Si se cumple con el proceso, los resultados serán a corto plazo y con una excelente dinamización en beneficio de la municipalidad de Archidona.

Nombre: Guía para conservación, custodia y seguridad de los archivos.

Cuadro N° 23: Estrategia N° 2

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	LOGRO
Determinar las normas necesarias para la protección y conservación de los documentos producidos y recibidos por la Dirección de Desarrollo Social.	Elaboración de la guía. Entrega de la guía a la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona Aplicación de la guía por parte de la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona.	Directora en coordinación con talento humano del GADMA.	Financiero Materiales Humanos	2016	\$ 350.00	Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona	Asegurar la preservación, conservación y de archivos de la Dirección de Desarrollo Social.
				Total	\$ 350.00		

Elaborado por: Nora Alvarado

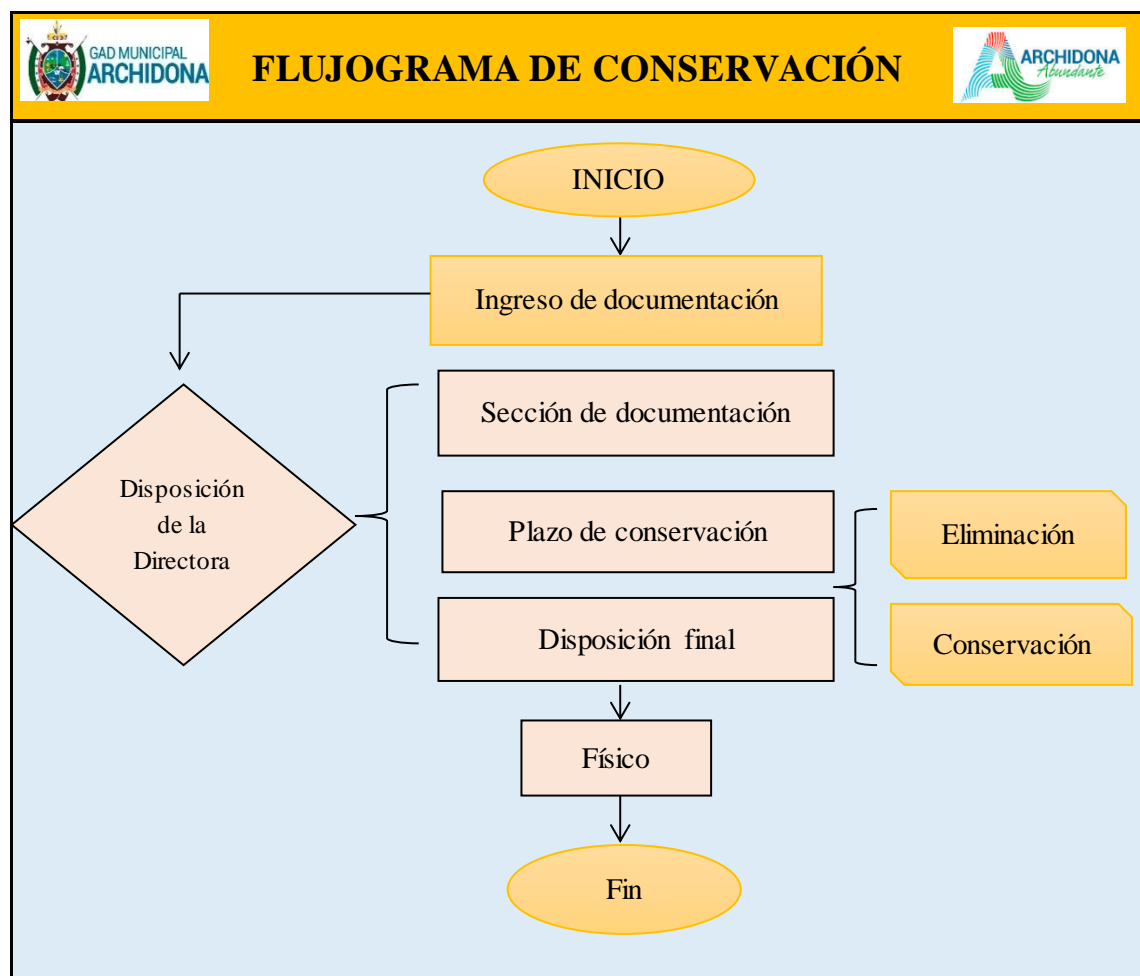
4.6.2 Guía para conservación, custodia y seguridad de los archivos.

Descripción

En la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona, se plantea esta estrategia por las necesidades que se han presentado de preservar y perpetuar e óptimas condiciones los documentos históricos y los se genera por la administración. Las deficiencias en el área de depósito y la falta de organización, se constituyen en la característica más palpable que se produzca el deterioro de la documentación.

La Guía para mejorar la conservación de archivos en la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona, será una herramienta que permitirá garantizar el buen estado de los documento.

Gráfico N° 33: Flujoograma de conservación



Elaborado por: Nora Alvarado

Gráfico N° 34: Plazos de conservación de la documentación

 					
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL					
TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN					
SECCIÓN DOCUMENTAL	SERIE DEL DOCUMENTO	PLAZOS DE CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL		OBSERVACIÓN
			ELIMINACIÓN	CONSERVACIÓN	

Elaborado por: Nora Alvarado

La tabla propuesta establecerá para cada serie documental los plazos de conservación de la documentación en el archivo de la secretaria de la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona.

Depósito

Se trata del espacio más importante dentro de archivo, este espacio es donde se encuentra los documentos de una empresa.

Ubicación

Debe ocupar el sitio más adecuado del edificio

No debe situarse en plantas altas o ajo cubiertas del techo; así evitaremos el efecto de la acción directa del sol:

- Fluctuaciones de temperatura
- Condensaciones que se provoca de forma natural e el ciclo de día/noche

Tampoco debe situarse en los sótanos:

- Aquí el riesgo de inundaciones y de humedad por capilaridad es mucho mayor.

Ubicación ideal

Situado en una primera planta, aislado del suelo y alejado de las cubiertas del edificio.

Dimensiones de los depósitos

- Por término medio los depósitos ocupan el 60% de la superficie construida.
- No deben ser muy grades para no dificultar los controles que de llevarse a cao, tanto ambientales como te seguridad y anti incendio.
- Las medidas, según recomendaciones internacionales de seguridad, debe estar entre 200 y 250 m2, con estanterías podría agregar 1500 metros de documentación.
- La altura máxima de estos locales no debe rebasar los 250 m, evitándose a si las grandes masas de aire que facilitan la combustión.

Recomendaciones:

- Se situarán aislados del resto de dependencias
- El lugar debe tener resistencia con: un sistema de estanterías fijas y en caso de almacenamiento compactas con estanterías móviles.
- Debe estar provisto de muros, suelo y techo resistente al fuego.
- Los suelos pueden ser: de hormigón (mejor calidad), resistentes, cubiertos con revestimientos resistentes al desgaste provocado por el uso y cualquier agente.
- Por ultimo para prevenir inundaciones, las instalaciones de fontanería no deben atravesar el lugar bajo ningún concepto.

Condiciones ambientales y de seguridad

Factores que hay que tener en cuenta para la correcta conservación de los documentos en el depósito:

Los factores climáticos: humedad, temperatura y luz solar

El exceso de humedad es uno de los principales problemas que causan la destrucción de gran parte del patrimonio documental.

Por esta razón, para evitar este hecho, es necesario controlar la humedad ambiente:

- Mediante la instalación de un sistema de aire acondicionado.
- Mediante aparatos deshumificadores.

Nivel de humedad adecuada: 45/65 e humedad y de 17/18 °C de temperatura.

La luz solar

Se convierte en otro de los principales problemas ambientales: los rayos ultravioletas atacan al papel y a las tintas mediante proceso destructivo de oxidación.

Como prevenir esto

- El depósito de archivo debe evitar: grandes ventanales abiertos al exterior y que la luz incida directamente sobre la documentación o sus contenedores.
- La orientación sur es la menos indicada para abrir las ventanas.
- Las ventanas no deben superar el 10% de la superficie del muro.

El polvo y la contaminación

Existen diversos procedimientos para reducir la presencia del polvo en los depósitos estos son:

- Evitar su entrada desde el exterior mediante un sistema de aire acondicionado.
- Aplicar revestimientos sintéticos a las paredes y techo para impedir que su desgaste genere polvo.
- Recubrir los suelos con materiales apropiados para que se acumule el polvo (aldosa, losa, revestimientos sintéticos.)
- Y, por último, verificar regularmente la limpieza del depósito.

En cuanto a la contaminación atmosférica, vuelve a ser el aire acondicionado la mejor solución para evitarla.

El fuego

La primera medida en la prevención de fuegos debe adoptarse a la hora de seleccionar los materiales de construcción y el mobiliario, ambientales de construcción y el mobiliario, ambos deben ser incombustibles.

Algunas medidas para evitar un incendio:

- Evitar el paso conducciones eléctricas sobre el recinto del edificio.
- Que las puertas metálicas cuenten con holgura suficiente para que en caso de incendio la dilatación.
- Instalar sistemas de detección automática de humos en depósitos, servicios generales y locales de trabajo especializado, salas de consulta, etc.
- Instalar sistemas de extinción de fuegos en todas las plantas, con bocas del incendio y extintores portátiles.
- Proteger contra descargas eléctricas atmosféricas: pararrayos no radiactivo.

Los factores biológicos

Insectos, roedores y microorganismos.

Los insectos más perjudiciales son xilófagos:

- Carcoma, se alimenta de papel de buena calidad, del que contiene más celulosa.
- Termitas, insectos fotófobos, devora toda clase de celulosa (madera, papel, cartón, tejido) y cava profundas galerías apenas perceptibles desde el exterior.
- Los microorganismos (hongos y bacterias) se desarrolla en condiciones de calor y humedad elevados.

Como evitar la presencia de estos factores:

- Limpiar regularmente los depósitos
- Desinfectar y desinsectar los documentos cuando ingresan.
- Controlar la humedad y la temperatura.
- Controlar la humedad y temperatura.
- Existencia de hermetismo e los accesos con exclusión de orificios, rendijas, etc., por donde puedan entrar roedores.
- Desinfectar con productos insecticidas los terrenos de alrededor del edificio.

La instalación eléctrica y de seguridad

- La iluminación debe ser suficiente, pero sin excesos.
- En los depósitos, un poco de luz de 60w cada dos metros en los pasillos entre estanterías y de 75w cada cuatro o cinco metros e los pasillos centrales son suficientes.
- Debe existir un interruptor general en la entrada, así como varios parciales e pasillos y paredes.
- También deben existir tomas de electricidad con cubiertas de seguridad.

Sistema de protección contra el robo

Debe desempeñar las siguientes funciones:

- Detectar la presencia e intrusos.
- Impedir o denunciar la entrada mediante un acto de violencia.
- Vigilar el interior durante las horas de apertura.

Estantería

- Diseño acorde a las dimensiones de las unidades que contendrán, evitando bordes o aristas que produzcan daños sobre los documentos.
- Los estantes deben estar contruidos e laminas metálicas sólidas, resistentes y estables con tratamiento anticorrosivo y recubrimiento horneado químicamente estable.
- Si se disponen módulos compuestos por dos cuerpos de estanterías se deben utilizar los parales y tapas laterales para proporcionar mayor estabilidad.
- Los acabados en los bordes y ensamblados de piezas deben ser redondeados para evitar desgarres en la documentación.
- El cerramiento superior no debe ser utilizado como lugar de almacenamiento de documento ni de ningún otro material.

Distribución de estanterías

- La estantería no irá recostada sobre los muros y se debe dejar un espacio mínimo de 20 cm., entre estos y la estantería.
- El espacio de circulación entre cada módulo de estante debe tener un mínimo de 70 cm., y un corredor central mínimo de 1020 cm.
- La estantería deberá tener un sistema de identificación visual de la documentación acorde con la signatura topográfica.
- Para la unidad de conservación como libros, legajos o carpetas se recomienda el empleo de separadores metálicos con el fin de evitar el deslizamiento y de deformación de la documentación almacenada.

Nombre: Elaboración de guía de archivo digital

Cuadro N° 24: Estrategia N° 3

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	LOGRO
Actualizar y dinamizar de forma eficaz la localización de los documentos archivados los archivos con el propósito de entregar un servicio de calidad a los clientes.	Desarrollo de la guía. Entrega de la guía a la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona. Aplicación por parte de la dirección.	Directora en coordinación con talento humano del GADMA.	Financiero Materiales Humanos	2016	\$ 1.500.00	Dirección de Desarrollo Social	Contar con un archivo de documentos sencillo, eficiente para almacenar y administrar y consultar los documentos, en forma de imágenes.
				Total	\$ 1.500.00		

Elaborado por: Nora Alvarado

4.6.3 Guía de archivo digital para la secretaria de la Dirección de Desarrollo Social

Al descubrir el retardo que existe para la entrega inmediata de documentos solicitados por los usuarios internos y externos de la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona, sea esta por la ubicación y manipulación de los documentos físicos existentes, se observa que el archivo físico, así como también el espacio para la ubicación del mismo, no es el más adecuado y por ende el servicio viene a ser deficiente debido que la no se la entrega inmediata de documentación solicitada.

La guía de digitalización de archivo conseguirá que la secretaria ya no pierda tiempo en asistir al archivo físico en busca de documentación, sino que al ingresar en el ordenador podrá obtener información requerida en forma oportuna, aunque es indispensable contar con el archivo físico también.

Fases del proceso de digitalización de documento

En el proceso de digitalización de documentos son los pasos mediante los que los registros físicos, como texto e imágenes se convierten en formatos digitales.

Estas fases se enumeran a continuación:

- 1) Identificación
- 2) Clasificación
- 3) Preparación
- 4) Digitalización o captura
- 5) Reconocimiento de datos
- 6) Indexación
- 7) Control de Calidad
- 8) Carga al Archivo Digital
- 9) Devolución, Archivo o Expurgo

Identificación de la documentación a digitalizar

La Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona deberá identificar la documentación que desea digitalizar, ya que el tipo de documentación a digitalizar es clave y determinante para el proceso de digitalización completo.

Las tareas a realizar en la fase de identificación de la documentación a digitalizar son:

- Seleccionar la documentación a digitalizar y establecer el alcance de digitalización.
- Indicar la finalidad de los documentos a digitalizar: copia digitalizada, copia auténtica o compulsada.
- Identificar el soporte del documento a digitalizar (tipo de papel, tamaño del mismo: A4, A3...).
- Establecer la relación entre los documentos y la tipología y serie documentales del Archivo Digital.
- Determinar cuándo y dónde se va a realizar la digitalización en base a criterios como el tipo de documentos y la necesidad de uso y acceso a los mismos.

Clasificación

La Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona deberá clasificar y ordenar los documentos antes de proceder a su captura, no sólo para garantizar el éxito de la digitalización sino para facilitar las fases posteriores de la misma. Esto es, el modo de clasificación determinará las siguientes fases del proceso de digitalización.

La tarea a realizar en la fase de Clasificación es:

- Identificar si la captura de los documentos se realizará de forma unitaria (uno a uno) o de forma masiva:
 - a) En el caso de captura unitaria bastará con realizar la ordenación de los documentos.
 - b) En el caso de captura de forma masiva se deberá seleccionar el mecanismo de clasificación, además de la ordenación unitaria de cada uno de los documentos.

- Los datos significativos son aquellos sobre los que se va a realizar tratamiento informático y que se corresponderán con los metadatos a incorporar al Archivo Digital y/o con los datos de negocio que maneja el sistema de información correspondiente.
- Metodología de Digitalización de Documentos.

Preparación

En esta fase se prepara la documentación a capturar, revisando uno a uno los documentos, deshaciéndose de cualquier elemento que impida la ágil captura de las mismas o que puedan entorpecer o imposibilitar el proceso de digitalización.

Las tareas más significativas a realizar en la fase de Preparación son:

- Quitar las grapas entre documentos, eliminar clips, despegar las pegatinas, etc...
- Separar documentos con varias páginas unidas.
- Girar las páginas que se encuentren invertidas.
- Revisión de los documentos no estándar (sobres, etc.).

Digitalización

La fase de digitalización, también conocida como de captura o escaneo, es en la que se obtiene la imagen digital del documento original en soporte papel.

Esta fase tiene una índole técnico importante, por lo que es necesario realizar durante la misma las siguientes tareas:

- Definir el formato del fichero que contiene la imagen digitalizada del documento original en papel. Para la carga de un documento en el Archivo Digital es recomendable que el formato final del mismo sea un PDF/A (con una o varias páginas).
- Establecer los parámetros de digitalización (resolución, profundidad de bits, etc.).

Metodología de Digitalización de Documentos

- Garantizar el equilibrio entre una calidad visual aceptable para el usuario y el tamaño del fichero.
- Decidir si se va a crear un único fichero (con una o varias páginas) por cada documento original o varios ficheros (una por cada página). Para la carga de un documento en el Archivo Digital es necesario que se cree un único fichero final (con una o varias páginas) por cada documento original a almacenar en el archivo digital, por lo que se recomienda que siempre que el software de digitalización proporcione esta opción se haga uso de ella.

Reconocimiento de datos

La fase de reconocimiento de datos está indiscutiblemente relacionada con la de digitalización (fase anterior) y en muchos casos se realiza simultáneamente en el tiempo. El objetivo de la misma es la extracción de la información relevante contenida en el propio documento, con el fin de facilitar su tratamiento posterior. Esta información constituirá algunos de los metadatos a incorporar al archivo digital y/o los datos de negocio manejados por el Sistema de Información correspondiente.

La tarea a realizar en la fase de Reconocimiento de datos es:

- Seleccionar el tipo de reconocimiento que va a llevarse a cabo. Existen dos tipos de reconocimiento de datos:
 - a) Reconocimiento manual. Es el caso más sencillo. Una vez digitalizado el documento se teclean los datos significativos que identifican al documento en la aplicación de gestión correspondiente.

La primera imagen representa el documento original en papel. En la segunda imagen se escanea el documento para obtener únicamente su imagen digital. Los datos significativos del documento son introducidos manualmente en el sistema de información pertinente.

- b) Reconocimiento automático. En este tipo de reconocimiento se harán uso de técnicas para la extracción automatizada de los datos significativos del documento.

Indexación

En esta fase de Indexación se reúne toda la información identificativa de los documentos, junto con la información necesaria para su incorporación al archivo digital (como pueden ser, entre otros, el tipo documental y serie).

Las tareas a realizar en la fase de Indexación son:

- Reunir la información identificativa de los documentos:
 - a) En el caso de que no se hayan obtenido todos estos datos de forma automática en la fase de reconocimiento de datos, se deberá disponer de una interfaz para que se puedan introducir manualmente.
 - b) En el caso de que se hayan obtenido todos estos datos de forma automática en la fase de reconocimiento de datos, no será necesaria ninguna intervención manual.
- Asegurar que se ha generado un único fichero a almacenar en el archivo digital por cada documento original, ya sea de una o varias páginas.
- Garantizar que el formato del fichero que contiene la imagen digital es PDF/A.

Control de calidad

El control de calidad consiste en verificar que tanto la imagen digital como los datos significativos obtenidos en el proceso de digitalización son fieles al documento original en papel y cumplen con unos requisitos mínimos de calidad.

El mismo abarca procedimientos y técnicas para verificar la calidad, precisión y consistencia de los productos digitales.

Las tareas más significativas a realizar en la fase de Control de Calidad son:

- Establecer un programa de control de calidad, donde se definan en detalle todos los pasos para la comprobación de que la digitalización es correcta así como los requisitos mínimos que deben cumplir las imágenes digitalizadas.
- Definir el alcance del control de calidad. Determinar si se inspeccionarán todas las imágenes, o solamente un subconjunto de prueba.
- Determinar si el control de calidad se va a realizar de forma manual (visual), de forma automática (software específico para ello, comprobaciones de páginas en blanco y páginas muy oscuras en base al tamaño del fichero, etc.) o de forma mixta (primer filtro de forma automática y un segundo filtro de forma visual).
- Indicar las condiciones por las que se determina realizar una nueva digitalización del documento.
- Realizar seguimiento de digitalización. Para realizar el seguimiento de forma exhaustiva deberán generarse informes de seguimiento de incidencias y estadísticas de digitalización.

Carga de datos en el archivo digital

Una vez que se dispone de todos los metadatos necesarios para cargar el documento (datos reunidos en la fase de Indexación) y el propio fichero que contiene la imagen digital del mismo, se puede proceder a la carga de toda esta información en el archivo digital. Se debe tener en cuenta que:

- a) En el caso de realizar todo el proceso completo de digitalización para un cada documento, la cual se encontrará a su vez integrada con el software de captura.
- b) En caso de captura masiva será el software de digitalización el que o bien se encuentre integrado con el archivo digital para realizar directamente su almacenamiento o bien genere, en un soporte de almacenamiento (por ejemplo DVD), la información necesaria para su incorporación al archivo digital cumpliendo con la estructura adecuada para el mismo.

Archivo, devolución o expurgo de la documentación

Terminado el tratamiento de digitalización y la carga en el archivo digital se llega a esta fase final del proceso completo de digitalización donde la documentación en papel tiene que ser archivada, devuelta o expurgada, según corresponda en cada caso.

Las tareas más significativas a realizar en esta fase son:

- Determinar cómo se va a gestionar la documentación original en papel tras la finalización del proceso de digitalización (Archivo, Devolución o Expurgo).
- Llevar a cabo las acciones necesarias para su Archivo, Devolución o Expurgo.

Cuadro N° 25: Estrategia 4 Capacitación

Nombre: Capacitación de archivología

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	LOGRO
Promover en el personal de la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona, la adquisición conocimientos y desarrollo de habilidades que les permitan ejecutar con eficiencia los procesos relacionados con el archivo.	Desarrollo de plan de capacitación Aplicación de módulos de capacitación que contribuyan a la formación de los funcionarios. Realizar seguimientos y monitoreo a través la práctica de conocimiento a la de organizar el archivo.	Directora en coordinación de talento humano	Financiero Materiales Humanos	Cursos de 30 horas ajustadas a la planificación de la Dirección	\$ 1.000.00	Dirección de Desarrollo Social	Personal capacitado y ágil en el manejo de archivos, así lograr que se dinamice el archivo en la dirección.
				Total	\$ 1.000.00		

Elaborado por: Nora Alvarado

4.6.4 Capacitación de archivología

Aplicación

El objetivo de la capacitación es aportar a los conocimientos del personal, en los aspectos técnicos del trabajo, fomentando e incrementando de los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar su labor, mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje bien planificado. Se impartirá la capacitación a todo el personal que labora en la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona con el propósito de prepararlos para desempeñarse eficiente.

Tema: Archivología

Duración: 40 horas

Distribuido: 20 horas presencial. y 20 horas virtuales.

Modalidad Presencial-Virtual

Dirigido a: Personal que labora en la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona.

Fecha: De acuerdo a la planificación de la capacitación.

Cuadro N° 26: Temario de capacitación

TEMAS	OBJETIVO	TIEMPO	RESPONSABLE	COSTO ASOCIADOS
Gestión documental	Mejorar el conocimiento en el proceso de gestión de documentos y la organización de archivos.	Primer día 8 horas presenciales	Directora y talento humano del GADM Archidona	\$ 1.000
Preservación y conservación de documentos	Desarrollar planes de conservación preventivos y correctivos de los archivos de la Dirección de desarrollo Social	Segundo día 8 horas presenciales		
Norma técnica de archivos	Utilizar normas para el adecuado manejo de archivos en la Dirección de Desarrollo Social.	Segundo día 8 horas presenciales		
Las nuevas tecnologías y su aplicación a la gestión documental	Aprovechar la tecnología actual para contar con un archivo dinamizado y eficiente	Tercer día 8 virtuales		
Ofimática aplicada en gestión de archivos	Identificar y aprender el manejo del software de aplicación a través de las herramientas ofimáticas.	Cuarto día 8 virtuales		

Elaborado por: Nora Alvarado

Cuadro N° 27: Gestión y control

Estrategias	Gestión	Control	Periodo	Indicador
Sistema de Gestión documental	Aplicación de la gestión de documentos	Directora y talento humano	2016	Contar con archivo eficiente en la dirección
Guía de conservación de archivo	Aplicación del guía	Directora y talento humano	2016	Implementación del guía
Capacitación	Aplicación de la capacitación	Directora y talento humano	2016	Aprobación del curso de capacitación
Guía de digitalización de archivo	Aplicación del guía	Directora y talento humano	2016	Ejecución de la guía

Elaborado por: Nora Alvarado

6. Presupuesto

Para el desarrollo de la presente investigación se requerirá el siguiente presupuesto.

Cuadro N° 28: Presupuesto

Detalle	Valor
Sistema de Gestión documental	\$ 200.00
Guía de conservación de archivo	\$ 350.00
Capacitación	\$ 1000.000
Guía de digitalización de archivo	\$ 1.500.00
Total	\$ 3.050.00

Elaborado por: Nora Alvarado

CONCLUSIONES

- La fundamentación metodológica es de gran importancia en la investigación debido a que genera un ordenamiento lógico y secuencial de elementos teóricos procedentes a la información obtenida de fuentes bibliográficas fidedignas que giran alrededor del planteamiento del problema y que sirven de base y fundamentación para proponer soluciones de la investigación con el objetivo de fortalecer y conocer de la mejor manera los procesos de organización de archivo en la Dirección de Desarrollo Social.
- El 60% de los encuestados a los clientes externos de la Dirección de Desarrollo Social indican que no existe una adecuada organización y control de archivo, las encuestas también muestran la falta un lugar apropiado para el respectivo resguardo de la documentación, causando falencia en la atención al cliente.
- El 63% de los encuestados realizados al cliente interno de la Dirección de Desarrollo Social señalan que la documentación no se encuentra debidamente resguardado; así mismo muestra la falta de un guía de conservación de documentos y la falta de conocimientos necesarios sobre archivo, dificultando contar con un archivo eficiente en el departamento.
- Las estrategias de dinamización de archivo en la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona, facilitará la toma de decisión respecto a los diferentes temas relacionados a los archivos, incremento, mejora de la relación con los clientes, así mismo el aumento de eficacia del personal.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona tenga en cuenta que el archivo es un recurso básico de información, por lo que debe realizar mejoras en la organización, conservación y capacitación, la misma que sin lugar a duda garantizará alcanzar la entrega de un servicio de calidad y calidez a los clientes.

- El propósito de administrar los documentos de los archivos es asegurar la eficiencia y controlar la creación, uso de información y proteger a la misma, por lo que es importante que la Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona cuente con una gestión documental que dinamice y fortalezca todas las necesidades de servicio de archivo.

- Se propone la aplicación de las estrategias de dinamización para el manejo eficiente del archivo en Dirección de Desarrollo Social del GADM Archidona, ya que la misma constituye un pilar fundamental de mejora en el archivo y contribuye a la excelente prestación de servicios a los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Hernández, R. (2005). *Gestión y Administración de Organizaciones Deportivas*. Baladóna: Paidotribo.
- Alberch, R. (2000). *Gestión Integral del Archivo*. Madrid: UOC.
- Alcaldía de Archidona (2015). Recuperado de <http://www.archidona.gob.ec/>
- Alcoba, A. (2001). *Enciclopedia del Deporte*. Madrid: M.G. Comunicación Gráfica.
- Asamblea Nacional (2010). *Competencias exclusivas de los gobiernos municipales*. Recuperado de Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Archidona: <http://www.aarchidona.gob.ec/municipalidad/base-legal/constitucion-de-la-republica-del-ecuador.html>
- Asamblea Nacional. Ecuador, (2011). *Reseña Histórica*. Quito: A. N.
- Ayala, J. C. (1988). *Técnicas de Organización y Métodos*. San José: UNED.
- Boada, J. (2001). *Estrategias de Dinamización*. Lima: Bilbios.
- Calderón, et al. (2005). *Investigación en Administración en América Latina: Evolución y Resultados*. Bogotá: Edigrafias.
- Casas de Barran, A. (2003). *Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística*. Montevideo: Universidad de la Republica, Archivo General.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación estratégica*. México: McGraw-Hill.
- Cruz Mundet, J. R. (1994). *Manual de Archivística*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Cruz, J. (2011). *Administración de documentos y archivo*. Madrid: creative commons.
- Fernández García, M. A. (2002). *Organización de Archivo*. Madrid: REALDES.
- Gabín, M. (2009). *Administración Pública*. Madrid: Paraninfo.
- Galan Sempere, E. M. (2012). *Origen de los archivos*. Obtenido de Alquiblaweb: <http://www.alquiblaweb.com/2012/06/11/origen-de-los-archivos-30-2/>
- González, B. (2007). *Organización de archivos*. Bogotá: Norma.
- Grefa, K., & Cerda, D. (2011). *Propuesta para Mejorar la Organización y Archivo de la Unidad Educativa Bilingüe el Pano*. Riobamba: ESPOCH.

- Heredia Herrera, A. (1991). *Archivística General teoría y práctica*. Sevilla: Madrid Diputación Provincial de Sevilla.
- Jenkinson, H. (2000). *Archivo*. Londres: Elli.
- Johnson, et al (2010). *Fundamentos de estrategia*. México: Pearson. Educación
- Lerma, A., & Barcena, S. (2012). *Planeación estratégica*. México: Alfaomega.
- Maza, C. (2003). *La Importancia de los Archivos*. Riobamba: Espoch.
- Moreiro, J. A. (1998). *Introducción al estudio de la Información y la documentación*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Munch, L., et al (2011). *Organización. Diseño Estructuras Organizacionales de Alto Rendimiento*. México: Trillas.
- Oca, I. (2011). *Mundo Archivístico*. Recuperado de <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=288>
- Océano (2012). *Diccionario de la Real Academia Española*. Madrid. Editorial Océano.
- Parera, C. (2006). *Técnica de Archivo y Documentación en la Empresa*. Madrid: Fund. Confemetal.
- Prieto Herrera, J. E. (2008). *Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ramió, C., & Ballart, X. (1993). *Lecturas de Teorías de la Organización*. Madrid: Imprenta Nacional del Boletín Oficial del Estado.
- Robert, M., & Días, C. (2000). *Estrategia, Pura y Simple*. México: McGraw-Hill.
- Rubio, A. (2011). *Proyectos Archivísticos*. Bogotá: Ediciones de la U.
- SALAZAR, C. (2011). *Educación, negocios y Turismo*. Recuperado el 09 de Abril de 2016, de <http://es.slideshare.net/csalazarc/clasificacion-de-las-empresas-8449686>
- Sánchez, O., et al (2010). *Técnicas Administrativas básicas de Oficina*. Madrid: Paraninfo.
- Sevilla Quiroz, A. (2006). *1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz*. Quito: FBT Cia. Ltda.
- Villacís de Ginez, Z. (2007). *Manual de Archivos*. Quito: La Búho.

ANEXOS



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



DISEÑO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES EXTERNOS DEL GADM DE ARCHIDONA.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Recopilar información de parte de los clientes externos que permitan la detección de debilidades en la dinamización del sistema de archivo en la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona.

BOLETA N°

INSTRUCCIONES:

Procure ser lo más objetivo y veraz

Seleccione una de las alternativas que se propone y marque con una X

CUESTIONARIO

1.- ¿Cree usted que existe una organización adecuada de los archivos en la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona?

SI

NO

2.- ¿Cree usted que la organización del archivo, permite una adecuada atención en la entrega de documentos al cliente en la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona?

SI

NO

3.- ¿Considera usted que los pedidos de los archivos que se realizan en la Dirección de Desarrollo Social son ágiles?

SI

NO

4.- ¿En qué tiempo fue atendida la petición de su documento en la Dirección de Desarrollo Social?

1-3 Días

4-6 Días

7-10 Días

5.- ¿Considera usted que el personal de la Dirección de Desarrollo Social cumple con el perfil adecuado?

SI

NO

6.- ¿Considera usted que las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Social prestan las condiciones adecuadas para la preservación de los archivos?

SI

NO

7.- ¿Considera usted que el personal que atiende en la Dirección de Desarrollo Social tiene conocimiento de archivo?

SI

NO

8.- ¿Cree usted que es importante proporcionar cursos de capacitación sobre archivo al personal que labora en la Dirección de Desarrollo Social?

SI

NO

9.- ¿Cómo considera usted la gestión de organizacional del GAD Municipal de Archidona?

EXCELENTE BUENO MALO REGULAR

10.- ¿Cree usted que están bien resguardados los archivos del GADM Archidona?

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



DISEÑO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES INTERNOS DEL GADM DE ARCHIDONA.



BOLETA N°

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Recopilar información para el establecimiento de las falencias percibidas en el sistema del manejo del archivo de la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona.

INSTRUCCIONES:

Procure ser lo más objetivo y veraz

Seleccione una de las alternativas que se propone y marque con una X

CUESTIONARIO

1.- ¿Cree usted que la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona cuenta con un proceso de organización del archivo?

SI NO

2.- ¿Cómo considera usted el manejo de archivo existente en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona?

BUENO MALO REGULAR

3.- Considera que los archivos de la Dirección de Desarrollo Social reposan en un lugar seguro y adecuado para su preservación?

SI NO

4.- ¿Cree usted que cuando se requiere de información, los archivos están ordenados y son de fácil ubicación?

SIEMPRE RARA VEZ NUNCA

5.- ¿Considera usted que existe personal adecuado para el manejo de los archivos en la Dirección de Desarrollo Social?

SI NO

6.- ¿Cree usted que se les debe proporcionar cursos de capacitación sobre archivo para el personal que labora en la Dirección de Desarrollo Social?

SI NO

7.- ¿Cree usted que se obtiene con facilidad información de los archivos históricos que reposan en la Dirección de Desarrollo Social?

SIEMPRE RARA VEZ NUNCA

8.- ¿Conoce usted sobre la normativa legal para la organización de los archivos institucionales?

SI

NO

9.- ¿Cómo considera la gestión organizacional en la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona?

EXCELENTE

BUENO

MALO

REGULAR

10.- ¿Cree usted que la implementación de un diseño de estrategias de dinamización permitirá un manejo eficiente del archivo de la Dirección de Desarrollo Social?

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ENREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GADM DE ARCHIDONA



Objetivo: Diagnosticar y analizar el sistema de archivo actual de la Dirección de Desarrollo Social del GADM de Archidona

BOLETA N°

CUESTIONARIO

1.- ¿Qué percepción tiene de los empleados que laboran en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona?

El personal de la DDS es un equipo de trabajo multidisciplinario, que tienen más conocimiento sobre el área social, a la cual está dirigida la dirección por lo que la mayoría del personal que labora en esta dependencia no tienen conocimiento de archivo, en un mínimo porcentaje tiene conocimiento básico de la misma.

2.- ¿Qué idea tiene del lugar donde están ubicados los archivos, cree usted que prestan garantías para su conservación?

El lugar donde están los archivos no presta las condiciones adecuadas para su respectivo resguardo debido a que es pequeño, no tiene seguridad de resguardo y de preservación, no cuenta con muchas estanterías y archivadores.

3.- ¿Existe alguna planificación relacionada a la capacitación del personal que labora en la Dirección de Desarrollo Social y bajo qué enfoque?

Si, en temas de liderazgo y trabajo en equipo y trabajo en el área social, pero no en archivología.

4.- ¿Con qué estrategias trabajan los empleados para un manejo eficiente de los archivos?

No tenemos ninguna estrategia.

5.- ¿Qué consecuencias considera usted que acarrea un personal que no cuenta con el perfil adecuado para esos puestos de trabajo?

Perjuicio porque los documentos son respaldo de una institución de los trabajos que ha realizado, es un sustento para justificar los recursos invertidos en proyectos sociales que maneja la dirección, hacia las entidades de control.

6.- ¿Cómo medir el empoderamiento de trabajo del personal que labora en su departamento?

A través de la planificación del personal de la DDS

7.- ¿Qué beneficios cree que se obtendrían si se implementa las estrategias de dinamización para llevar un manejo eficiente del archivo de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona?

Habría muchos beneficios como tener un archivo ordenado, eficiente, todos los documentos de respaldos organizados ayudaría para que los documentos de archivo sean de fácil encuentro.

Archivo de la Dirección de Desarrollo Social



Entrevista con la Directora de la Dirección de Desarrollo Social



Entrevista con el cliente interno de Dirección de la Desarrollo Social



Entrevista con el cliente externo de Dirección de la Desarrollo Social

