



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**UNIDAD DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y**  
**PROFESIONALIZACIÓN**  
**PROGRAMA DE SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS**

**TÍTULO:**

**EL MANEJO DE ARCHIVO EN EL GAD MUNICIPAL DE  
CHAMBO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL,  
PERÍODO ENERO A JULIO DE 2014**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS.

**AUTORAS:**

Flor Silvana León Zavala

Raquel Pilar Logroño Lemache

**TUTOR:**

MBA. Carlos Larrea Naranjo

Riobamba – Ecuador

2015

## INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por las señoras Flor Silvana León Zavala y Raquel Pilar Logroño Lemache, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluado por el Tribunal designado.

Riobamba, agosto de 2015



Msc. Carlos Larrea Naranjo

**TUTOR**

## CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Los miembros del Tribunal de Graduación de la tesis de título EL MANEJO DE ARCHIVO EN EL GAD MUNICIPAL DE CHAMBO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, PERÍODO ENERO A JULIO DE 2014, presentado por Flor Silvana León Zavala y Raquel Pilar Logroño Lemache y dirigida por el Msc. Carlos Larrea Naranjo.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final de la tesis con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

**Para constancia de lo expuesto firma.**

NOMBRE: *Julio Basso*

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

MBA. Carlos Larrea Naranjo

**DIRECTOR DE TESIS**

NOMBRE:

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

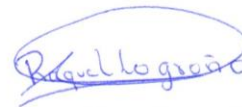
## **DERECHOS DE AUTOR**

Nosotras, Flor Silvana León Zavala y Raquel Pilar Logroño Lemache, somos responsables de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de Investigación y los derechos de autor pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



**Flor Silvana León Zavala**

**C.I: 0604194514**



**Raquel Pilar Logroño Lemache**

**C.I:0604789651**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. A mis padres Washington y Piedad por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos los cuales me han permitido ser una persona de bien, a mi hijo Sebastián quien me motivó a culminar con esta tarea emprendida, y a Juan por su apoyo incondicional en la elaboración de mi tesis. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ustedes.

*Silvana.*

Dedico esta investigación a todas las personas que me motivaron a comenzar y continuar este sueño, a mis Padres Guido y Pilar, que aportaron su tiempo, su apoyo moral y económico. Su ejemplo de constancia, perseverancia y amor, han formado valores en mí, que cada día me han ayudado a sobresalir.

De igual forma a mi esposo Miguel y mi pequeño Emanuel, quienes son la motivación para cada proyecto y decisión que he podido realizar por el cuidado y bendición de mi Padre Celestial.

*Raquel*

## **AGRADECIMIENTO**

Deseamos dar gracias A Dios por habernos brindado la oportunidad de estudiar y culminar esta carrera.

Queremos dejar constancia de nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Programa de Secretariado y Relaciones Públicas, por los conocimientos recibidos durante todos estos años, a los señores profesores por habernos compartido su saber, de manera especial al Mba. Carlos Larrea Naranjo, por su valioso aporte y tiempo dedicado al desarrollo de esta investigación.

De manera especial nuestra gratitud y reconocimiento al GAD Municipal del Cantón Chambo, al Dr. Rodrigo Pazmiño, Alcalde del cantón, por la colaboración brindada.

A todas y cada una de las personas que de una u otra forma tuvieron que ver en el presente trabajo.

**GRACIAS.**

*Raquel y Silvana.*

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
INFORME DEL TUTOR .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DERECHOS DE AUTOR .....	4
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
ÍNDICE GENERAL .....	7
ÍNDICE DE TABLAS .....	11
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	13
RESUMEN .....	15
ABSTRACT.....	
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I .....	18
1 MARCO REFERENCIAL .....	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	19
1.3 OBJETIVOS.....	19
1.3.1 GENERAL .....	19
1.3.2 ESPECÍFICOS .....	20
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA .....	20
CAPÍTULO II.....	22
2 MARCO TEÓRICO .....	22
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	22
2.1.1 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHAMBO .....	23
2.1.1.1 Reseña Histórica del GAD Municipal de Chambo.....	23

2.1.1.2	Misión.....	24
2.1.1.3	Visión.....	24
2.1.1.4	Organigrama .....	24
2.1.2	MANEJO DE ARCHIVO .....	25
2.1.2.1	Definición de archivo .....	25
2.1.2.2	Técnicas de manejo de archivo.....	26
2.1.2.3	Clases de archivo .....	29
2.1.2.4	La secretaria como responsable del archivo .....	32
2.1.2.5	Destrezas y habilidades de la secretaria .....	32
2.1.2.6	Funciones generales de la secretaria.....	34
2.1.3	IMAGEN CORPORATIVA.....	38
2.1.3.1	Definición de imagen corporativa .....	38
2.1.3.2	Signos de la imagen corporativa.....	40
2.1.3.3	Planificación estratégica de la imagen corporativa .....	41
2.1.3.4	Responsables de la difusión de la imagen .....	46
2.1.3.5	Atención al público.....	46
2.1.4	UNIDAD HIPOTÉTICA.....	48
2.1.4.1	Hipótesis .....	48
2.1.4.2	Variables .....	48
2.1.4.3	Operacionalización de las variables .....	49
	CAPÍTULO III.....	50
3	MARCO METODOLÓGICO .....	50
3.1	MÉTODO.....	50
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	51



3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	51
3.4.1	POBLACIÓN .....	51
3.4.2	MUESTRA.....	51
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	52
3.5.1	TÉCNICAS .....	52
3.5.2	INSTRUMENTOS .....	52
3.6	TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS.....	52
3.7	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	53
3.7.1	RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE CHAMBO .....	53
3.7.2	RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL PÚBLICO EXTERNO .....	69
3.7.3	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL ALCALDE Y JEFES DEPARTAMENTALES.....	84
3.8	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	85
	CAPÍTULO IV .....	87
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	87
4.1	CONCLUSIONES.....	87
4.2	RECOMENDACIONES .....	88
	CAPÍTULO V.....	89
5	PROPUESTA .....	89
5.1	TEMA.....	89
5.2	INTRODUCCIÓN.....	89
5.3	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA .....	89
5.4	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA .....	89
5.5	DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	90
5.5.1	SELECCIÓN DE TEMAS .....	90

5.5.2 PERFIL DEL CAPACITADOR .....	90
5.5.3 ELECCIÓN DE CAPACITADORES .....	91
5.5.4 PARTICIPANTES .....	91
5.5.5 CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN .....	91
5.5.6 EVALUACIÓN.....	97
5.5.7 TALLERES .....	93
5.5.8 COSTOS DE CAPACITACIÓN.....	97
BIBLIOGRAFÍA .....	99
ANEXOS .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Ventajas e inconvenientes de la clasificación numérica .....	27
Tabla N° 2 Tipos de documentación de una empresa.....	29
Tabla N° 3 Población.....	51
Tabla N° 4 Muestra.....	52
Tabla N° 5 Manejo de archivo .....	53
Tabla N° 6 Persona encargada y responsable del archivo .....	54
Tabla N° 7 Administradora del archivo institucional .....	55
Tabla N° 8 Capacitación y formación del personal .....	56
Tabla N° 9 Normas para el manejo de archivo .....	57
Tabla N° 10 Sistema de organización e identificación del archivo .....	58
Tabla N° 11 Conservación de documentos.....	59
Tabla N° 12 Espacio .....	60
Tabla N° 13 Exposición de documentos.....	60
Tabla N° 14 Riesgos del archivo .....	61
Tabla N° 15 Contro del riesgo .....	63
Tabla N° 16 Unidades de depósito .....	64
Tabla N° 17 Fichas para registro documental.....	65
Tabla N° 18 Plan de prevención .....	66
Tabla N° 19 Tiempo de duración de los archivos.....	67
Tabla N° 20 Tipo de conservación de documentos .....	68
Tabla N° 21 Calidad de la atención .....	69
Tabla N° 22 Amabilidad y paciencia del personal .....	70
Tabla N° 23 Conocimiento y habilidad para tratar al público .....	71
Tabla N° 24 Satisfacción con la atención .....	72

Tabla N° 25 Respuesta a los trámites .....	73
Tabla N° 26 Inconvenientes.....	74
Tabla N° 27 Información magnética.....	75
Tabla N° 28 Inconvenientes versus capacitación del personal .....	76
Tabla N° 29 Capacitación y formación del personal .....	77
Tabla N° 30 Gestión documental e imagen institucional .....	78
Tabla N° 31 Información frente a calidad del servicio .....	79
Tabla N° 32 Comentarios y percepción de la imagen institucional.....	80
Tabla N° 33 Imagen institucional .....	81
Tabla N° 34 Aspectos que afectan la imagen institucional .....	82
Tabla N° 35 Opciones para mejorar la imagen institucional .....	83
Tabla N° 36 Resumen de la encuesta a los funcionarios .....	85
Tabla N° 37 Resumen de la encuesta al público externo.....	86
Tabla N° 38 Cronograma de capacitación .....	92
Tabla N° 39 Taller 1: Atención al cliente .....	93
Tabla N° 40 Taller 2: Archivo .....	94
Tabla N° 41 Taller 3: Organización y gestión de archivos.....	95
Tabla N° 42 Taller 4: Valoración documental.....	96
Tabla N° 43 Cálculo costos de capacitación.....	98

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Organigrama estructural del GAD Municipal de Chambo .....	24
Gráfico N° 2 Componentes diferenciables de la imagen corporativa.....	39
Gráfico N° 3 Componentes de la identidad corporativa .....	42
Gráfico N° 4 Aspectos a evaluar en el análisis de la competencia .....	45
Gráfico N° 5 Manejo de archivo.....	53
Gráfico N° 6 Persona encargada y responsable del archivo .....	54
Gráfico N° 7 Administradora del archivo institucional .....	55
Gráfico N° 8 Capacitación y formación del personal .....	56
Gráfico N° 9 Normas para el manejo de archivo.....	57
Gráfico N° 10 Sistema de organización e identificación del archivo .....	58
Gráfico N° 11 Conservación de documentos.....	59
Gráfico N° 12 Espacio .....	60
Gráfico N° 13 Exposición de documentos.....	61
Gráfico N° 14 Riesgos del archivo .....	62
Gráfico N° 15 Control del riesgo.....	63
Gráfico N° 16 Unidades de depósito .....	64
Gráfico N° 17 Fichas para registro documental.....	65
Gráfico N° 18 Plan de prevención .....	66
Gráfico N° 19 Tiempo de duración de los archivos.....	67
Gráfico N° 20 Tipo de conservación de documentos .....	68
Gráfico N° 21 Calidad de la atención .....	69
Gráfico N° 22 Amabilidad y paciencia del personal .....	70
Gráfico N° 23 Conocimiento y habilidad para tratar al público .....	71
Gráfico N° 24 Satisfacción con la atención .....	72

Gráfico N° 25 Respuesta a los trámites .....	73
Gráfico N° 26 Inconvenientes.....	74
Gráfico N° 27 Información magnética.....	75
Gráfico N° 28 Inconvenientes versus capacitación del personal.....	76
Gráfico N° 29 Capacitación y formación del personal .....	77
Gráfico N° 30 Gestión documental e imagen institucional .....	78
Gráfico N° 31 Información frente a calidad del servicio.....	79
Gráfico N° 32 Comentarios y percepción de la imagen institucional.....	80
Gráfico N° 33 Imagen institucional .....	81
Gráfico N° 34 Aspectos que afectan la imagen institucional .....	82
Gráfico N° 35 Opciones para mejorar la imagen institucional.....	83

## **RESUMEN**

El trabajo titulado: El manejo de archivo en el GAD Municipal de Chambo y su incidencia en la imagen institucional, período enero a julio de 2014, tuvo como principal propósito establecer cómo se realiza el proceso de archivo en los diferentes departamentos de la entidad y cómo incide en la formación de la imagen que el público interno y externo tiene sobre la institución. Para alcanzar este propósito se recolectó información teórica de las variables que sirvió de sustento para la investigación. La opinión del público interno y externo se obtuvo por medio de la aplicación de encuestas diseñadas para cada grupo y sus resultados se presentan en cuadros y gráficos estadísticos acompañados con el respectivo análisis e interpretación, confrontando las bases teóricas con las particularidades del estudio y procediendo a la comprobación de la hipótesis que demostró como el manejo de archivo incide en la imagen institucional. Partiendo de la principal falencia detectada que se refiere a las necesidades de capacitación, se desarrolla la propuesta encaminada a mantener un proceso de formación para los responsables del manejo de archivo departamental e institucional, pues se considera que un manejo eficiente y de calidad aportará a la formación de una imagen positiva en los clientes del GAD Municipal de Chambo.



## ABSTRACT

The work entitled: The file management in the Municipal GAD Chambo and its impact on corporate image, from January to July 2014, had as its main purpose to establish how the archiving process is carried out in the different departments of the company and how affects the formation of the image the internal and external public has about the institution. To achieve this purpose theoretical information of the variables used to justify the research it was collected. The opinion of internal and external public was obtained through the implementation of surveys designed for each group and their results are presented in statistical tables and charts accompanied with the respective analysis and interpretation, confronting the theoretical bases with the characteristics of the study and carrying out testing the hypothesis that demonstrated how file management affects the institutional image. Starting from the main detected flaw regards training requirements, the proposal to maintain a process of training for those responsible for the management of departmental and institutional file as it is considered that an efficient management and quality contribute to the formation develops a positive image to customers Chambo Municipal GAD.

Lcda. Geovanna Vallejo





## INTRODUCCIÓN

El archivo de una empresa representa el repositorio de los documentos utilizados, recibidos, elaborados y entregados a los destinatarios como parte de la gestión diaria que tiene que cumplir en función de alcanzar sus objetivos. El manejo de un archivo no es una actividad simple ni de poca importancia, requiere de personal capacitado, materiales, mobiliario y equipos que permitan disponer adecuadamente de cada documento o de un conjunto de ellos que puedan integrar un trámite.

La investigación es el resultado de la obtención de información relacionada con manejo de archivo en el GAD Municipal de Chambo y la incidencia en la imagen institucional, se ha estructurado en cinco capítulos, los cuales se sintetizan a continuación:

El primer capítulo, Marco Referencial, presenta el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

El segundo capítulo, Marco Teórico, describe información general de la institución y el sustento teórico de cada una de las variables de investigación, aportando con definiciones, objetivos, procesos, entre otros. Se incluye en este capítulo la hipótesis y variables de investigación.

El tercer capítulo, Marco Metodológico, manifiesta la metodología utilizada así como los resultados de la aplicación de las técnicas de investigación y sus respectivos instrumentos, los mismos que han permitido la comprobación de la hipótesis, y la definición y elaboración de la propuesta más competente para que en la institución se maneje el archivo con eficiencia.

El cuarto capítulo, Conclusiones y Recomendaciones, muestra de manera detallada las conclusiones a las cuales se ha llegado en función de los objetivos planteados, y las recomendaciones para una mejor gestión a través de la mejora en el manejo del archivo.

El quinto capítulo, Propuesta, presenta la propuesta: Taller de capacitación sobre Manejo de Archivos para el personal del GAD Municipal del cantón Chambo. Con ella se prevé brindar apoyo al trabajo diario del personal que receipta, archiva y custodia los archivos del GAD Municipal de Chambo.

# CAPÍTULO I

## 1 MARCO REFERENCIAL

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En todas las empresas, sean públicas o privadas, el archivo constituye el repositorio de las actividades que se desarrollan en ellas. Todo archivo es fundamentalmente el custodio de la información y como tal debe ser funcional para que el proceso de recuperación de documentos permita servir a quienes lo requieran, interna o externamente, ya que de su eficiencia depende la satisfacción del público.

Los archivos guardan la memoria colectiva de las acciones de la organización, ellos existen para reunir y conservar los resultados de la gestión administrativa, garantizando la posibilidad de su consulta a través del tiempo; también dan testimonio del cumplimiento de las funciones del personal responsable de su manejo. La calidad del archivo demuestra el grado de compromiso de la empresa y sus colaboradores por conservar la información y proveerla a los usuarios.

Tanto la naturaleza como las funciones de los archivos han cambiado a lo largo del tiempo, lo que determina que según las necesidades de la sociedad se los conceptualice. Sin embargo, existen aspectos básicos que son generales a cualquier entidad, tales como la capacidad de acoger los documentos, protección y acceso a los mismos. A diferencia de épocas pasadas, cuando el acceso a los archivos era restringido, en la actualidad, salvo cierto tipo de información, todas las personas pueden solicitarlos y utilizarlos bajo una normativa legal. Esto ha llevado a que los documentos tiendan a deteriorarse, sobre todo si se deja a libre disposición de personas que no han sido capacitados en el manejo de los archivos.

Las instituciones públicas tratan gran cantidad de documentos obedeciendo a sus actividades diarias y a la cantidad de usuarios que acuden a solicitar sus servicios. Con la investigación se pretende evidenciar cómo el Talento Humano del GAD Municipal del Cantón Chambo maneja la información resultante de la ejecución de sus actividades considerando el adiestramiento recibido y los recursos asignados por la municipalidad.

El desarrollo de toda institución exige reformas como parte de su evolución, debiendo organizarse sus recursos y sobre todo su información. En el GAD Municipal de Chambo

existen archivos acumulados que no han sido sometidos a un proceso de valoración, encontrándose documentos duplicados, deteriorados y desorganizados, esta situación impide el flujo de información.

Otro de los aspectos fundamentales en las instituciones es la comunicación, la que debe caracterizarse por permitir la comprensión de los mensajes y su respuesta rápida. En el GAD Municipal de Chambo, esta comunicación se desarrolla a la par de los documentos que se elaboran, reciben y entregan, mas, al no existir fluidez en el despacho de información, la interacción entre empleados se ve afectada cuando se solicitan documentos en determinados tiempos y no se los puede obtener. Los expedientes generados se mantienen al alcance del personal durante dos años, luego se depositan en una habitación que acoge la documentación de toda la institución.

El espacio físico destinado al archivo, es un cubículo con poca iluminación lo que impide la localización oportuna de la información solicitada. La ventilación, es otro problema, especialmente para el encargado del archivo, se encuentran documentos polvorientos, húmedos, e incluso apolillados, y no necesariamente por sus años de antigüedad.

La observación preliminar de la situación del manejo de archivo en la institución requiere de un estudio más profundo para detectar el origen de la problemática, y partiendo de ella, elaborar estrategias de cambio que beneficien al GAD Municipal del cantón Chambo y por ende al fortalecimiento de su imagen.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide el manejo de archivo en el GAD Municipal de Chambo en la imagen institucional, período enero a julio de 2014?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 GENERAL**

Describir cómo incide el manejo de archivo en el GAD Municipal de Chambo en la imagen institucional, período enero a julio de 2014.

### **1.3.2 ESPECÍFICOS**

- Analizar de qué manera se maneja el archivo en el GAD Municipal del Cantón Chambo.
- Determinar el nivel de satisfacción del público externo cuando realiza sus trámites en las diferentes dependencias de la institución.
- Proponer una capacitación de manejo del Archivo para el GAD Municipal del Cantón Chambo.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA**

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen como objetivo principal atender las necesidades de los pobladores de su jurisdicción. Dentro del cumplimiento de su gestión tienen que receptor, elaborar, entregar y custodiar diferentes tipos de documentación que muestren en qué medida se han atendido los requerimientos de los beneficiarios.

El archivo recopila los resultados de las actividades desarrolladas en las instituciones debiendo mantenerse un sistema acorde a la actividad y usuarios que debe atender. En el GAD Municipal del Cantón Chambo, el actual manejo de archivos presenta falencias en sus procesos, especialmente en su custodia y envío de información, ocasionando que esta se pierda o llegue a las manos de personas ajenas a los trámites realizados.

Con el análisis de la información se podrá medir el nivel de satisfacción de los públicos con respecto a la calidad de información emitida y los medios de comunicación utilizados para entregarla, desarrollando los principales tópicos que afectan la eficiencia y eficacia de la gestión documental del GAD; esto ofrecerá un marco de referencia para emitir sugerencias que contribuyan al mejoramiento de los métodos y técnicas utilizados en el área de archivo.

Esta investigación permitirá comprobar el grado de conocimientos que tienen los funcionarios de la institución sobre el manejo de los archivos y cómo éste afecta la forma de atender las demandas de los usuarios. Cuando el archivo se maneja adecuadamente, la comunicación de resultados es efectiva en todos los ámbitos, propiciando el reconocimiento del trabajo y convirtiéndose en un aporte a la formación de una imagen positiva de la institución.

La investigación se orienta al establecimiento de políticas y procedimientos en el manejo del archivo del GAD Municipal del Cantón Chambo, como un aporte para el desempeño personal y profesional de los empleados de la institución que desarrollan sus actividades para la atención oportuna de las necesidades de la colectividad.

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Este proyecto se basa en el criterio del autor MÁRMOL, Marco, Módulo de Técnicas de Documentación y Archivo, Quito, 2012, quien indica: “el archivo es el centro fundamental de información de la empresa, cuya organización y funcionamiento requiere orden, precisión, claridad y agilidad. Es la agrupación sistemática de documentos con características comunes, que permitan conocimiento detallado de cada documento determinado: asunto, código, tipo, y localización dentro del archivador”. (pág. 8).

La correcta organización de los documentos que en una institución se reciben y entregan, denota la eficiencia del sistema de archivo y del personal encargado de su manipulación y custodia. Un adecuado sistema de archivo apoya la disponibilidad de información según los requerimientos de los usuarios, alcanzando tiempos oportunos de entrega y la satisfacción de las necesidades.

Definimos la imagen corporativa, como la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización. (COSTA, Joan, Imagen de la Empresa, 2012) (pág.6).

La imagen institucional que los usuarios de los servicios crean, puede ser positiva o negativa, y tiene relación con tiempos y respuesta a determinados procesos por los cuales se tuvo que pasar para obtener la información.

Muchas veces la imagen se generaliza porque en la institución persiste la aplicación de métodos. Cuando éstos son óptimos, los usuarios sabrán diferenciar a la institución de otras favorablemente, caso contrario sucede si son obsoletos, porque traen descontento y lógicamente la imagen será negativa.

## **2.1.1 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHAMBO**

### **2.1.1.1 Reseña Histórica del GAD Municipal de Chambo**

El GAD Municipal de Chambo, es la primera Institución del Cantón y ésta debe estar a la altura, para cumplir los fines que establece el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización, que entre sus principales funciones está la de promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales; así como también promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual se coordinará con otros niveles de gobierno; de manera especial en la realización de las principales fiestas culturales como son las de carnaval, cantonización, Catequilla y de San Juan Evangelista, Patrono de Chambo, es decir apoyando el desarrollo cultural, artístico, deportivo, de recreación en todos y cada uno de los eventos que realice la colectividad y la Municipalidad del Cantón Chambo.

Fue fundado a fines del siglo XVI, como una de las poblaciones del territorio de la Real Audiencia de Quito; durante los primeros años de la conquista, formó parte del Corregimiento de Riobamba, más tarde, instaurada la república, se constituyó en la parroquia rural del cantón Riobamba, hasta el 18 de marzo de 1988, que mediante Registro oficial fue elevado a la categoría de Cantón de la República del Ecuador, gracias al esfuerzo de su pueblo y de quienes en diversas instancias estuvieron al frente del Comité Pro-Cantonización, llegando a culminar el objetivo de la Cantonización encabezado por el Ing. Oswaldo Pazmiño Núñez, quien además fue el primer Presidente del Concejo Municipal.

Chambo, consiguió su libertad económica, política y social y de manera puntual su desarrollo y, fruto de este acontecimiento, ha venido creciendo de manera vertiginosa solucionando las inequidades sociales con la participación directa de su pueblo. Han pasado varias administraciones municipales que han puesto énfasis en la construcción de infraestructura básica encaminados a solucionar los problemas de agua potable, alcantarillado, áreas deportivas; y, fomento a la producción para nuestros agricultores

### 2.1.1.2 Misión

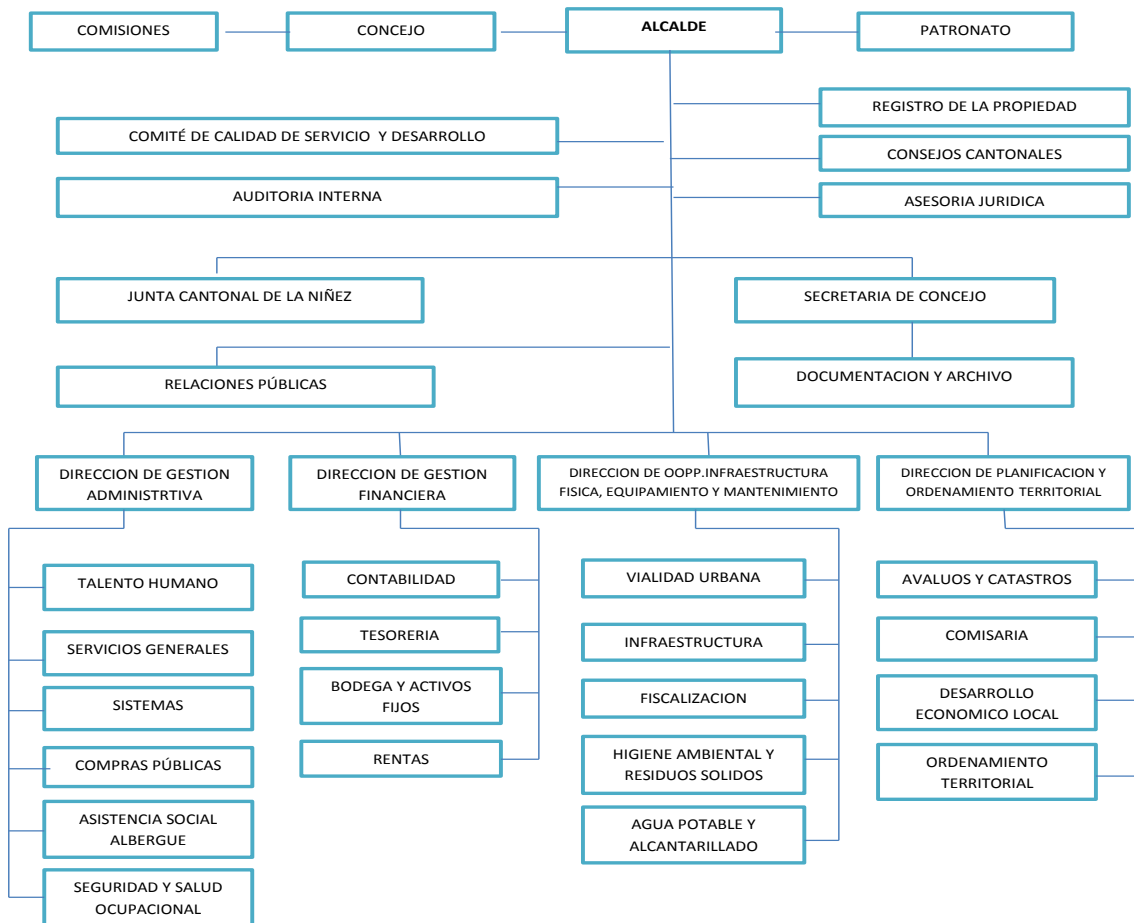
Planificar programas, planes y proyectos a ser implementados mediante las acciones de desarrollo del Gobierno Local. Dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, asegurando el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales, dentro de un marco de transparencia y ética institucional y el uso óptimo de sus recursos.

### 2.1.1.3 Visión

Posicionar al cantón como un destino turístico competitivo provincial, basado en la sostenibilidad de los recursos y la diversificación de la oferta turística que permita dinamizar la economía y el desarrollo cantonal.

### 2.1.1.4 Organigrama

Gráfico N° 1 Organigrama estructural del GAD Municipal de Chambo



Fuente: GAD Municipal del cantón Chambo



## **2.1.2 MANEJO DE ARCHIVO**

### **2.1.2.1 Definición de archivo**

Todo archivo es fundamentalmente servicio, funcionalidad: archivar es custodiar, pero sobre todo disponibilidad de recuperar y servir. El archivo en este sentido integra funciones muy diferentes: administrativa (disponibilidad para la gestión), científica (tratamiento técnico), cultural (reservorio de identidades), educativa (libertad de acceso), informativa (conocimiento social).

En toda empresa se busca que el empleado desarrolle adecuadamente su trabajo y para ello se requiere que la información y documentos bajo su responsabilidad se encuentren ordenados y archivados de manera correcta, con la finalidad de que la información sea rápida y eficaz.

El archivo se define como:

- El local o mueble en que se custodian los documentos.
- Uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material (papel, CD, etc.), acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión.
- La forma y métodos que se emplean a la hora de ordenar la información. Teniendo en cuenta que esta información es papeleo”. (FUENTES INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN, 2011, pág. 309)

Los archivos custodian decisiones, actuaciones y memoria. Los archivos conservan un patrimonio único e irremplazable que se transmite de generación en generación. Los documentos son gestionados en los archivos desde su origen para preservar su valor y su significado. Los documentos son fuentes fiables de información que garantizan la seguridad y la transparencia de las actuaciones administrativas. Juegan un papel esencial en el desarrollo de la sociedad contribuyendo a la constitución y salvaguarda de la memoria individual y colectiva. El libre acceso a los archivos enriquece nuestro conocimiento de la sociedad, promueve la democracia, protege los derechos de los ciudadanos y mejora la calidad de vida. (UNESCO)

El archivo es de gran importancia para las empresas por tanto hay que establecer todas las operaciones que permitan archivar los documentos en las mejores condiciones.

Mantener un archivo eficiente requiere de una planificación previa que debe contemplar los siguientes aspectos:

- Las instalaciones, mobiliario y materiales de archivo.
- La ordenación física de las instalaciones y del mobiliario.
- Los métodos de clasificación y de codificación de los documentos.
- El inventario de toda la documentación guardada.
- Los lugares de conservación de los documentos.
- Los procedimientos de envío y recuperación de la documentación.
- El sistema de eliminación de los documentos. (FUENTES INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN, 2011, pág. 312)

El grado de eficiencia de un archivo se mide por la calidad de la información que se proporciona y que siempre está disponible, es menester que en las empresas la o las personas encargadas de su administración cumplan con el perfil específico pero también que se asignen recursos suficientes y coherentes con las labores.

#### **2.1.2.2 Técnicas de manejo de archivo**

Es recomendable que en los diversos órganos y servicios se designe a un funcionario encargado de la gestión de archivos, con el fin de mantener organizada la documentación que se conserva en su propia oficina.

Para que la documentación se encuentre organizada debidamente se deben considerar dos aspectos básicos: la clasificación de documentos y su ordenación.

- a) Clasificación.-** La clasificación documental debe responder en primera instancia al organigrama institucional, y en segunda, al tipo de documento (serie documental), trátase de oficios, memorandos, egresos, entre otros.
- b) Ordenación.-** Consiste en la reunión de los documentos de una serie documental, relacionándolos unos con otros, de acuerdo a una unidad-orden establecida

previamente. Cada serie de documentos tendrá su propio criterio de ordenamiento, según sea su contenido. Normalmente, los criterios de ordenamiento son de orden cronológico, alfabético, geográfico y numérico. (GOBIERNO DE CHILE, 2012)

La clasificación constituye la base del sistema de archivo empresarial. Sin una clasificación, los datos y las informaciones sobre la empresa serían difícilmente interpretables; no sabrá qué posee la empresa ni cuáles son sus necesidades. Junto con la clasificación debe estar presente la codificación que consiste en asignar números, letras u otros símbolos a los documentos de acuerdo a un plan establecido para distinguir las diferentes categorías a las que cada documento pertenece y diferenciarlos entre sí.

La codificación puede ser efectuada empleando número o letras, o bien una combinación de las dos series de símbolos (alfanuméricos). A estos se le denomina sistema de archivos.

**Clasificación alfabética.-** Ordena la documentación de acuerdo con la secuencia alfabética, desde la “A” hasta la “Z”.

- Si es una empresa se puede abreviar o usar sus siglas si se la conoce por ellas.
- Si es una persona, se iniciará con su apellido paterno, luego el materno y por últimos su nombre o nombres, precedidos por una coma.

Ejemplos:

**Empresas:**

EERSA

GAD Municipal de Riobamba

GAD Parroquial Rural Licto

**Personas:**

Arévalo Baño, Luis Arcenio

Armas López, María Ximena

Salazar Rivas, Elena Elizabeth

**Clasificación numérica.-** Utiliza números para ordenar los documentos. La numeración puede ser consecutiva o bien puede ser efectuada según unos criterios particulares.

**Tabla N° 1 Ventajas e inconvenientes de la clasificación numérica**

<b>Ventajas:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Facilidad para asignar la documentación de un número de identificación, mientras que a menudo resulta difícil designarlo con un nombre propio.</li> <li>•Designación exacta de los documentos: cada uno tiene su número.</li> <li>•Lectura rápida y fácil.</li> <li>•Ausencia de dudas acerca de su colocación, salvo errores en la escritura primera o en la lectura de los números.</li> <li>•Facilidad de colocación o de búsqueda de los documentos.</li> </ul>

<b>Inconvenientes:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Es importante elaborar un índice para búsqueda de las diversas carpetas, lo que anula muchas de las ventajas.</li> <li>•La numeración se hace compleja, al intercalar nuevos números, resultando subclasificaciones y números con excesivas cifras.</li> <li>•Dificultad de combinar la progresividad de la numeración y el orden alfabético o geográfico, aumentando los errores.</li> <li>•Es fácil cometer fallos en la lectura o en la transcripción de los números, ocasionando errores graves.</li> <li>•La transposición mental de las cifras de un número puede ser frecuente: 5769<b>23</b> por 5769<b>32</b>.</li> </ul>

**Fuente:** Fuentes Innovación y Cualificación (2011). Técnicas básicas de comunicación y archivo. Málaga: Antakira. Pág. 323  
**Elaborado por:** Silvana León y Raquel Logroño

**Clasificación geográfica.-** Hace referencia a la ubicación geográfica de una persona o empresa.

Ejemplos:

**Chimborazo/ Riobamba/ César Tapia**

**Cotopaxi/Latacunga/ Juan Pérez**

**Clasificación por asunto.-** Lleva el control de los diferentes trámites o materiales para poder trabajar.

Ejemplos:

**Agua potable**

**Pólizas**

**Resoluciones**

### 2.1.2.3 Clases de archivo

Las clases de archivo que posea una empresa tienen relación con la documentación e información que genera, recoge, conserva y transmite.

**Tabla N° 2 Tipos de documentación de una empresa**

Documentación e información de utilidad para la gestión empresarial.	Documentación a conservar por imperativo legal.	Documentación e información de carácter histórico para la empresa.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toda aquella información que permite una mejor gestión de la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos que genera la empresa y que deben conservarse por un período de tiempo establecido por la ley.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los primeros documentos utilizados por la empresa, como registros notariales, facturas, etc.</li><li>• Son datos que para la organización tienen un valor alto, ya sea simbólico o sentimental.</li></ul>

**Fuente:** Fuentes Innovación y Cualificación (2011). Técnicas básicas de comunicación y archivo. Málaga: Antakira. Pág. 314

**Elaborado por:** Silvana León y Raquel Logroño

Los documentos pueden clasificarse según su edad y por la organización y localización.

Según la edad los documentos pueden tener:

- **Edad activa:** es un documento activo, vivo, cuando es de plena utilidad para la finalidad para la que fue producido, es decir, cuando tiene un valor administrativo pleno. El documento forma parte de una tramitación en marcha, pero también se mantiene en la edad activa cuando, una vez concluida su tramitación, su consulta como antecedente administrativo es muy frecuente. Se conservan en los archivos de gestión.
- **Edad semiactiva:** la tramitación ha concluido, pero su consulta con fines administrativos es todavía relativamente frecuente, porque en cualquier momento puede ser requerida su consulta como antecedente de otro procedimiento o porque todavía tiene vigencia administrativa.
- **Edad inactiva:** su consulta con fines administrativos es muy infrecuente, consultándose casi exclusivamente con fines de investigación científica y técnica. (MARTÍN-CALERO, 2004)

Las dos primeras edades indican el valor administrativo primario, el cual inicia con la creación del documento hasta que llega a ser considerado inactivo. Con base en las edades de los documentos los archivos se clasifican en: activo, semiactivo e inactivo.

**a) El archivo activo**

Es aquel que contiene los documentos de reciente actualidad, los de consulta diaria. Es decir, la información necesaria para el desarrollo de las tareas y actividades de los puestos de trabajo. Incluye clientes actuales, leyes que están en vigor, reglamentos de seguridad e higiene, etc.

**b) El archivo semiactivo**

Está formado por la documentación e información de baja actualidad y de consulta poco frecuente. Sus asuntos están cerrados y se conservan hasta el momento que se trasladen al archivo inactivo. Su función es puramente informativa. Por ejemplo, las facturas deben conservarse durante un período de cinco años, transcurrido el primer año, estos documentos pasan del archivo activo al archivo semiactivo.

**c) El archivo inactivo**

Es el que conserva de forma definitiva los documentos e informaciones que no tienen actualidad alguna, y su consulta es prácticamente nula. En él se conservan los documentos, libros y registros que la ley exige y aquellos con valor documental o histórico, y los de valor en sí mismos (escrituras, contratos, etc.). Estos documentos se conservarán hasta el momento en el que se decida su destrucción.

A su vez, por la organización y localización de los documentos, estos tres tipos de archivos pueden corresponder al archivo central y a los archivos descentralizados, sean estos manuales o informáticos.

**a) El archivo central**

Es el lugar donde se conservan todos los documentos e informaciones de la empresa. En grandes y medianas empresas el archivo central suele ser el inactivo, porque las empresas de estas características suelen estar divididas en departamentos, y será cada uno de ellos el que maneje la información de su competencia; por ello, los archivos activos serán tantos como departamentos haya en la empresa. En pequeñas empresas el archivo central incluye los tres tipos de archivos: activo, semiactivo e inactivo,

porque no tienen un volumen grande de información, luego lo realmente operativo en este caso es centralizar toda la información, sea propia de un archivo activo o no.

### b) Los archivos descentralizados

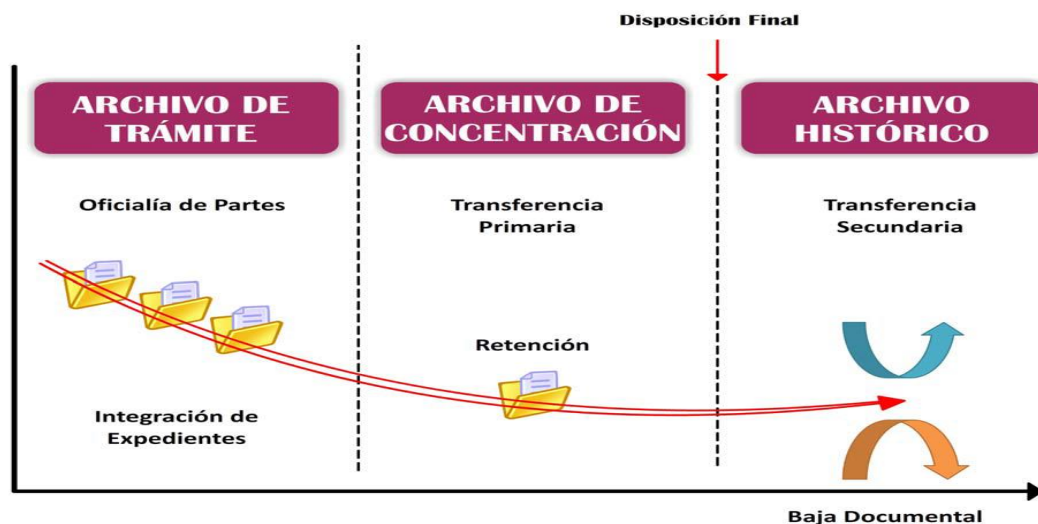
Son los que se encuentran distribuidos en los distintos departamentos y secciones de la empresa. Los archivos descentralizados comprenden los archivos activos (situados en los puestos de trabajo administrativos de las secciones) y los archivos semiactivos, que son controlados por las secretarías de los departamentos.

### c) El archivo informático

Actualmente las empresas poseen programas informáticos para su gestión, esto implica que haya mucha información que se encuentre archivada en soporte informático. El archivo informático es la información que se encuentra almacenada en los soportes de almacenamiento informático como CD, memoria externa, memory flash, etc., estos dispositivos permiten que la empresa tenga copias de seguridad.

El ciclo de vida de los documentos se resume en el siguiente gráfico:

**Ilustración 1 Ciclo de vida de los documentos**



Fuente: INE. Prontuario en materia de Archivos para el Instituto Nacional Electoral. <http://norma.ine.mx/documents/27912/1389551/Prontuario+en+materia+de+Archivos/00514779-8eda-4fa6-be32-d5ebc85e6fbc>

#### **2.1.2.4 La secretaria como responsable del archivo**

La secretaria es una persona que realiza actividades elementales en centros privados o públicos y cuyo trabajo aporta a la buena gestión empresarial. En definitiva, la figura de la persona profesional del secretariado es como gestora del tiempo del directivo con el que colabora, para que éste no deba preocuparse más que en la toma de decisiones que beneficien el progreso de la compañía.

PARERA (2011) considera que la secretaria como responsable del archivo tendrá la facultad de establecer:

- Normas para el Funcionamiento del Archivo.
- Normas para el Control y Seguimiento de los documentos.
- Normas para Transferencia de documentos.
- Normas para Eliminación de archivos. (pág. 169)

Estas normas, para ser efectivas, tienen que consensuarse con el resto del equipo que habitualmente utiliza los documentos de esos archivos.

La secretaria tiene que manejar el caudal informativo, que no siempre se encuentra completo, lo que dificulta su acceso, causando canales de información deficiente y poco operativa. Su habilidad para organizar la información, custodiarla y suministrarla determinará una gestión de archivo apropiada.

#### **2.1.2.5 Destrezas y habilidades de la secretaria**

La secretaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudarán a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa. (SEVILLA, 2006, pág. 14)

Para que la secretaria se desarrolle profesionalmente, es necesario que conozca y practique continuamente los siguientes aspectos:

- **Mecanografía.-** La secretaria debe dominar la escritura de documentos que se generan en la oficina, debiéndolo hacer con rapidez, sin errores ni faltas ortográficas, con buena apariencia y absoluta limpieza.



- **Computación.-** Conocimientos de programas informáticos para hacer el trabajo más fácil y productivo y para tener acceso inmediato y mantener ordenada toda la información que necesita en la oficina.
- **Internet.-** Debe estar preparada para manejar el correo electrónico, el cual permite enviar y recibir información de cualquier parte del mundo.
- **Taquigrafía.-** Técnica que permite tomar un dictado mediante signos establecidos y con la misma velocidad con la que una persona habla.
- **Gramática.-** Los conocimientos gramaticales son indispensables porque se espera que ella prepare la correspondencia y exprese las ideas con la claridad y precisión que se requiere para una comunicación eficaz.
- **Ortografía.-** El conocimiento de las reglas ortográficas es un punto clave que ninguna secretaria debe desatender. Los errores ortográficos hablan mal de su capacidad y no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego.
- **Caligrafía.-** La buena caligrafía es un requisito necesario para la secretaria, ya que el trabajo de oficina siempre requerirá realizar anotaciones, registros, etc. No es suficiente que entienda su propia letra, es imprescindible que los demás puedan leerla con facilidad, sin necesidad de adivinarla. Hacer buena letra y escribir números claros evitará confusiones.
- **Manejo de equipo de oficina.-** Para que la secretaria pueda desempeñarse con eficiencia, requerirá del conocimiento general sobre los equipos de oficina, que ahorran un tiempo precioso en el desempeño de sus funciones.
- **Archivo.-** Es de suma importancia para la secretaria conocer sobre la organización de archivos, para aplicar con eficiencia el método que requiere la empresa para ordenar la documentación. Adicionalmente, le permitirá manejar los documentos de la oficina, de tal forma que puedan ser localizados rápidamente cuando sean requeridos.
- **Relaciones públicas.-** Como la secretaria sirve de nexo entre la empresa y los clientes, ella es un factor decisivo dentro de la gestión institucional. Los negocios requieren de una comunicación constante y para que las relaciones internas y externas funcionen adecuadamente, la secretaria debe aplicar la cortesía, la paciencia y el tacto necesarios.

- **Idiomas.-** El incremento de las relaciones comerciales intencionales implica la necesidad de incluir en el ámbito de estudios de la secretaria, el aprendizaje de idiomas, tanto a nivel de conversación como de aplicación en la correspondencia. (SEVILLA, 2006, págs. 15-16)

La preparación académica de la secretaria incluye todos los puntos citados, pero dependiendo del tipo de empresa, el ámbito en el cual trabaja y las exigencias del puesto, pondrá en práctica unos aspectos más que otros. En los países latinoamericanos las relaciones internacionales establecidas a nivel gubernamental o privado demandan que el conocimiento de idiomas sea uno de las habilidades de la secretaria, aportando a su crecimiento personal y profesional. Otro de los conocimientos exigidos por las empresas se relaciona con el manejo de programas informáticos, pues la constante evolución de la tecnología demanda la capacitación para el uso correcto de estos programas, sobre todo en lo relacionado con procesadores de palabras y diseño de gráficos para los reportes.

#### **2.1.2.6 Funciones generales de la secretaria**

La secretaria es asistente directa del jefe y constituye el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de su superior y sus obligaciones principales son:

- **Representar personalmente al jefe.-** La confianza que el jefe tiene en ella hace que le delegue una serie de responsabilidades. Esta representatividad debe ejercerla cuidando la imagen de la empresa, de su jefe y la suya propia, por lo que requiere excelentes conocimientos sobre relaciones públicas.
- **Organizar el trabajo del jefe.-** La secretaria es la más cercana colaboradora del jefe, en consecuencia, le corresponde organizar la agenda de trabajo de su superior. Ella es la memoria de su jefe y le recordará los compromisos internos y externos adquiridos con anticipación, relacionados con entrevistas, reuniones, viajes, etc. Además, le compete preparar los documentos relativos a todas estas acciones.
- **Preparar la correspondencia de rutina del jefe.-** La preparación de la correspondencia habitual significa evitarle al jefe una serie de esfuerzos secundarios que le causen preocupaciones y le quiten gran parte de su tiempo, pudiendo dedicarse a los asuntos inherentes a sus funciones.

- **Coordinar adecuadamente las actividades de la oficina.-** La secretaria tiene un papel de coordinación muy importante entre el jefe y los demás funcionarios de la oficina, de mantener y asegurar las acciones internas de la empresa a través de la comunicación, para la organización del trabajo, la planificación de las actividades de la oficina y el cumplimiento de las tareas de los empleados.
- **Mantener la oficina en funcionamiento en ausencia del jefe.-** Pasa asegurar las actividades propias de la oficina y de su función, con frecuencia la secretaria tendrá que hacer frente a determinadas situaciones en ausencia del jefe y debe estar preparada para solucionar ciertos asuntos con suficiente seguridad, así como para tomar decisiones por su cuenta, lo que le obliga a conocer con exactitud y amplitud el funcionamiento de la oficina.
- **Servir de enlace en las actividades externas de la oficina.-** La secretaria ejerce también un enlace externo entre su superior y clientes, empresarios, proveedores, instituciones públicas y privadas, etc. Para desarrollar esta función con eficacia, la secretaria debe transmitir adecuadamente tanto los mensajes orales como escritos, debiendo aplicar con destreza las técnicas de redacción y expresión oral. (SEVILLA, 2006, págs. 16-17)

En resumen, las funciones generales de la secretaria le exigen:

- Ser puntual en todas las actividades y funciones.
- Reclutar todas las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.
- Recibir e informar asuntos que tengan que ver con el departamento correspondiente.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamento dentro de la empresa.
- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado al jefe de los compromisos y demás asuntos.

- Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por el jefe.
- Mejora y aprendizaje continuo. (VALLE, 2011, pág. 3)

Así como se encuentran definidas las funciones generales de la secretaria, tendrá también funciones específicas de acuerdo con su área de trabajo.

LÓPEZ (2010), enumera como funciones específicas las siguientes:

- Tramitar correspondencia, su entrada y salida
- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender visitas.
- Tomar recados.
- Ordenar la oficina.
- Clasificar los documentos.
- Archivo de documentos.
- Cálculos elementales.
- Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- Estar al día de la tramitación de expedientes.
- Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones y de reuniones.
- Poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa.
- Asimismo, tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.
- Completo conocimiento de uno o más idiomas extranjeros. Opcional.
- Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial.
- Excelente atención en reuniones y al público en general. (pág. 2)

El cargo de secretaria de una empresa es un puesto de gran importancia y responsabilidad por lo que la secretaria requiere de cualidades específicas que le permitan desempeñar bien sus tareas. Estas son:

- i. **Puntualidad:** es una manifestación de seriedad y formalidad. No solamente para llegar al trabajo sino también en la hora de entregar un trabajo, en los cumplimientos de los horarios y o calendarios asignado a toda tarea.
- ii. **Paciencia:** esta es una virtud indispensable si eres secretaria; enojarse jamás ha dado buenos resultados, sólo sirve para descargar nuestros nervios para los demás.
- iii. **Organización:** una secretaria debe ser organizada sin excusa. Las personas que se relacionan contigo en la empresa deben tener confianza en ti y estar tranquilos de que tendrán el trabajo solicitado en tiempo y forma, no hay excusas en las empresas para no alcanzar los objetivos.
- iv. **Lealtad:** no significa quedarse con las cosas buenas y malas, es apoyar en situaciones de crisis o incómodas. También abarca la dedicación al trabajo rindiendo y queriendo la empresa.
- v. **Tacto:** implica hacer lo debido en el momento adecuado, solucionar un problema sin dar explicaciones pero sin dejar de ser claro y contundente ante cualquier anomalía que se presente.
- vi. **Responsabilidad:** es vital en un cargo secretarial. Una secretaria profesional evita cometer errores de cualquier tipo, se comporta con diligencia ante las personas así no sean del agrado, llega con puntualidad al sitio de trabajo y es dócil con la hora de salida, manteniendo el orden de la oficina y discreta con el teléfono de la empresa. (VALLE, 2011, págs. 2-3)

Haciendo remembranza del origen etimológico de la palabra secretaria, esta proviene de del latín secretum que significa secreto, por tanto la persona que ocupa este puesto debe tener como principal característica el guardar y custodiar la información y entregarla únicamente a quienes corresponde. La secretaria es la imagen de la empresa y como tal debe mantener una postura amable y atenta con las personas que acuden a ella para solicitar información.

## 2.1.3 IMAGEN CORPORATIVA

### 2.1.3.1 Definición de imagen corporativa

La imagen corporativa está directamente relacionada con la comunicación que la empresa utiliza para dar a conocer sus productos. Cuando se habla de imagen corporativa, no se la debe definir como un símbolo o su recuerdo visual, sino a la imagen mental global que se genera en los públicos.

COSTA (2012) define a la imagen corporativa como “el conjunto coordinado de signos visuales por medios de las cuales la opinión pública reconoce instantáneamente y memoriza a una entidad o un grupo como institución”.

CAPRIOTTI (2010), por su parte, estructura la imagen corporativa con base en tres concepciones: la imagen-ficción, la imagen-ícono y la imagen-actitud.

- a) **La imagen ficción.** Es la de imagen como 'apariencia de un objeto o de un hecho', como acontecimiento ficticio que no es más que un reflejo manipulado de la realidad.
- b) **La imagen ícono.** La imagen será, pues, una representación, una puesta en escena actual, vivencial, de un objeto o persona. Ésta es, quizás, la noción más popular sobre la Imagen Corporativa: ella es “lo que se ve” de una empresa o persona.
- c) **La imagen-actitud.** La idea central subyacente es que esa representación mental, ese concepto, esa idea que nos hacemos de una empresa no sería la empresa como tal, sino una evaluación de la misma, por la cual le otorgamos ciertos atributos con los que la definimos y diferenciamos de las demás organizaciones.

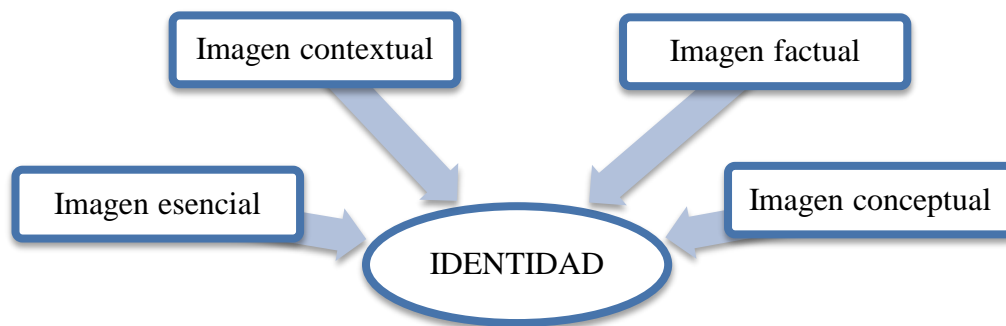
Los componentes de la imagen-actitud son:

- El **componente cognitivo:** es como se percibe una organización. Son los pensamientos, creencias e ideas que tenemos sobre ella. Es el componente reflexivo.
- El **componente emocional:** son los sentimientos que provoca una organización al ser percibida. Pueden ser emociones de simpatía, odio, rechazo, etc. Es el componente irracional.
- El **componente conductual:** es la predisposición a actuar de una manera determinada ante una organización. Es el componente conativo. (págs. 16-23)

Entonces, la imagen corporativa es la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información, relativa a la organización.

Desde el punto de vista de los factores de identidad, la imagen corporativa posee cuatro componentes diferenciables, cada uno de los cuales pertenece a un nivel distinto.

**Gráfico N° 2 Componentes diferenciables de la imagen corporativa**



**Fuente:** Chaves (2001) *La Imagen Corporativa: Teoría y Metodología de la Identificación Institucional*.  
**Elaborado por:** Silvana León y Raquel Logroño

- **Identidad o imagen esencial.-** Está compuesta por aquellos rasgos más directamente vinculados a la identidad central de la organización y a su percepción desde dentro y fuera de la empresa. La imagen esencial emana de lo que la organización es incluso antes de hacer o decir nada y por eso su raíz se encuentra en la carta de identidad y, muy especialmente, en la misión y en la visión.
- **El entorno o imagen contextual.-** Está formada por un marco político y legal, por un marco social y cultural, por un marco económico y tecnológico y por un marco medioambiental.
- **La conducta o imagen factual.-** Es resultado de la conducta de la organización. Si la imagen esencial y la contextual son imágenes en alguna medida previas, la imagen factual es necesariamente consecuencia de una actuación, de un comportamiento
- **La comunicación o imagen conceptual.-** Es la imagen concebida y difundida por la organización a través de los distintos instrumentos de comunicación de que dispone. Este componente de la imagen corporativa ha de facilitar la percepción de un estilo

corporativo, de unos modos particulares de expresión que caractericen a la organización y la diferencien de las demás (CHAVES, 2013, págs. 65-66).

El diseño de la imagen institucional no es responsabilidad de una sola persona, todos los colaboradores de una entidad, independientemente de su nivel jerárquico, deben aportar con su trabajo y cumplimiento de funciones a la obtención de una imagen que represente a la institución y permanezca en la mente de los públicos.

La formación de la imagen institucional requiere la identificación e integración de tres componentes que operarán en el entorno social: identidad, comunicación y realidad corporativa.

- **Identidad de la empresa:** es la personalidad de la organización, lo que ella es y pretende ser. Es su ser histórico, ético y de comportamiento. Es lo que la hace individual, la distingue y la diferencia de las demás.
- **Comunicación de la empresa:** es todo lo que la organización dice a sus públicos, ya sea por el envío de mensajes a través de los diferentes canales de comunicación y por medio de su actuación cotidiana.
- **Realidad corporativa:** es toda la estructura material de la organización: sus oficinas, sus fábricas, sus empleados, sus productos, etc. Es todo lo tangible y vinculado a la propiedad de la compañía. (COSTA, 2012)

Cuando la empresa conjuga estos tres componentes es un indicador que la imagen institucional está diseñada. El público externo es muy receptivo de la imagen que proyecta una institución por tanto debe cuidarse que ésta siempre sea positiva.

### **2.1.3.2 Signos de la imagen corporativa**

Dentro del concepto imagen corporativa se distingue la identidad y la identificación.

Según COSTA (2012), la identidad corporativa es el conjunto coordinado de signos visuales por medio de los cuales la opinión pública reconoce instantáneamente y memoriza a una entidad o un grupo como institución.

Los signos que integran el sistema de identidad corporativa tiene la misma función, pero cada uno posee características comunicacionales diferentes. Estos signos se



complementan entre sí, con lo que provocan una acción sinérgica que aumenta su eficiencia en conjunto.

Los signos de la identidad corporativa son de diversa naturaleza: lingüística, icónica y cromática.

- **Lingüística:** el nombre de la empresa es un elemento de designación verbal que el diseñador convierte en una grafía diferente, un modo de escritura exclusiva llamada logotipo.
- **Icónica:** se refiere a la marca gráfica o distintivo figurativo de la empresa. La marca cristaliza un símbolo (un signo convencional portador de significado), que cada vez responde más a las exigencias técnicas de los medios.
- **Cromática:** consiste en el color o colores que la empresa adopta como distintivo emblemático (COSTA, 2012, pág. 6).

Estos signos proporcionan la imagen visual con la cual generalmente se asocia a una empresa. No es raro que un slogan, una figura o un color rememoren en el público a determinado producto y a la empresa de la cual proviene. El uso de los signos de identidad corporativa permite que perdure en la memoria colectiva incrementando la imagen de la empresa y aportando a que los diferentes públicos consuman sus productos o utilicen sus servicios.

### **2.1.3.3 Planificación estratégica de la imagen corporativa**

La imagen corporativa debe ser una acción planificada y coordinada adecuadamente, para lograr que sea efectiva y que logre que la imagen sea acorde a la personalidad y a los intereses de la organización. Para alcanzar este objetivo se requiere una planificación estratégica de la imagen corporativa, la que consta de 3 grandes etapas: análisis del perfil corporativo, definición del perfil corporativo y comunicación del perfil corporativo.

#### **2.1.3.3.1 Análisis del Perfil Corporativo**

Este análisis incluye dos aspectos: interno y externo.

##### **A. Análisis interno**

Busca identificar las fortalezas y debilidades de la imagen corporativa, es decir:

- a) Reconocer y estudiar los elementos que contribuyen a definir la identidad corporativa de la organización: cuál es la situación actual de la entidad, identificar los aspectos que definen las características particulares de la compañía y establecer cuáles son las creencias y valores fundamentales de la organización; y
- b) Estudiar cómo se comunica esa identidad corporativa a los diferentes públicos con los que la organización interactúa, por medio del análisis de su comunicación corporativa. De esta manera, se logrará “diseñar” una identidad corporativa fuerte y establecer los mecanismos necesarios para su implantación y mantenimiento.

En el reconocimiento de la identidad corporativa se incluye la filosofía de la empresa, es decir la misión, los valores, y la visión corporativa.

**Gráfico N° 3 Componentes de la identidad corporativa**

**Misión corporativa**

- La misión de la organización es la definición del negocio de la organización. Establece qué es y qué hace la compañía.

**Valores corporativos**

- Los valores corporativos representan el cómo hace la organización sus negocios. Es decir, cuáles son los valores y principios profesionales, existentes en la empresa a la hora de diseñar los productos, de fabricarlos y de venderlos.

**Visión corporativa**

- Señala a dónde quiere llegar la organización. Es la perspectiva de futuro de la compañía.

**Fuente:** Capriotti (2013) *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. Málaga: IIRP. Págs. 143-144.  
**Elaborado por:** Silvana León y Raquel Logroño

Además, al hablar de identidad se hace referencia a la cultura corporativa, es decir “el conjunto de normas, valores y pautas de conducta, compartidas y no escritas, por las que se rigen los miembros de una organización, y que se reflejan en sus comportamientos” (CAPRIOTTI, 2012, pág. 148).

La cultura corporativa es el resultado del aporte de aspectos como: la personalidad y normas del fundador, la personalidad y normas de personas claves, la evolución histórica

de la organización, el éxito y fracaso conseguidos, la personalidad de los individuos, y el entorno social.

El concepto de cultura es nuevo en cuanto a su aplicación a la gestión empresarial. Es una nueva óptica que permite a la gerencia comprender y mejorar las organizaciones.

- Permite al individuo interpretar correctamente las exigencias y comprender la interacción de los distintos individuos y de la organización. Da una idea de lo que se espera. Ofrece una representación completa de las reglas de juego sin las cuales no pueden obtenerse poder, posición social ni recompensas materiales.
- En sentido opuesto, le permite a la organización aprender. Es sólo gracias a su cultura que la organización puede ser más que la suma de sus miembros. La cultura organizacional desempeña el papel de una memoria colectiva en la que se guarda el capital informático. Esta memoria le da significación a la experiencia de los participantes y orienta los esfuerzos y las estrategias de la organización.
- Es a través de la cultura organizacional que se ilumina y se racionaliza el compromiso del individuo con respecto a la organización. Las organizaciones se crean continuamente con lo que sus miembros perciben del mundo y con lo que sucede dentro de la organización (GUIOT, 1992, págs.181-182).

Para que la cultura corporativa tenga una gestión idónea, esta debe cumplir tres etapas:

- La **determinación de la cultura corporativa actual**, utilizando los instrumentos de investigación adecuados para averiguar cuáles son las características que definen la cultura de la organización;
- La **definición de la cultura corporativa deseada**, estableciendo el perfil de cultura deseado y comparando la cultura deseada con la cultura actual, para determinar cuál es el “gap” entre una y otra; y
- La **actuación sobre la cultura corporativa**, que implica la puesta en marcha de una serie de acciones tendientes a adecuar la cultura actual a la cultura deseada (CAPRIOTTI, 2012, pág. 153).

Si se busca que la cultura de una entidad sea un verdadero aporte a su imagen deben realizarse investigaciones internas del comportamiento de las personas, sus perspectivas

de crecimiento y lo que ellos opinan sobre la gestión desarrollada, sus productos y servicios. Las respuestas obtenidas constituyen el punto de partida para definir su perfil y aplicarla.

## **B. Análisis externo**

El análisis externo es el diagnóstico de componentes en los cuales no tiene injerencia la empresa. Este análisis consta de tres partes: análisis de los públicos de la organización, análisis de la competencia, y análisis de imagen corporativa.

### **a) Análisis de los públicos de la organización**

Los públicos de una organización son todos los grupos de personas que tienen algún tipo de interés similar entre ellos con respecto a una organización, y que pueden afectar el funcionamiento o el logro de los objetivos de la compañía.

Para realizar este análisis es necesario realizar el estudio de la estructura, infraestructura y características de cada uno de los públicos.

- La **estructura de públicos de una organización** es el conjunto de públicos con los que una compañía tiene o puede tener relación. Cada organización deberá determinar cuáles son los públicos con los que ella interacciona y de ellos cuáles son los públicos clave para dirigir la gestión y asignar recursos.
- La **infraestructura de cada público**, busca saber por medio de qué públicos próximos o fuentes, cada público obtiene información sobre la compañía, sobre sus productos o sobre el sector en general, y también qué públicos y/o fuentes influyen sobre ellos.
- Las **características particulares que identifican a cada público** a nivel general, ya sean particularidades demográficas, de consumo de información, etc., que permita definir el perfil del público y comprender a cada uno, para poder establecer una planificación de imagen eficaz con ellos. (CAPRIOTTI, 2012, págs. 173-177)

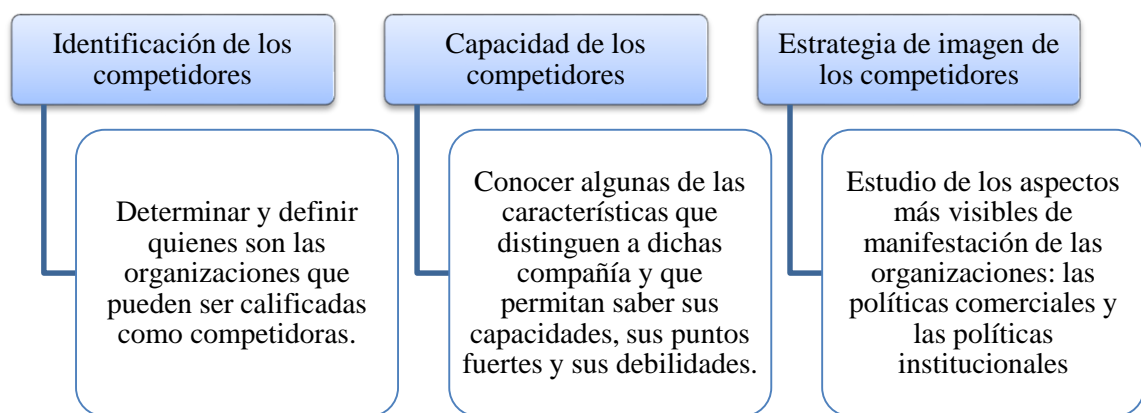
### **b) Análisis de la competencia**

La competencia constituyen todas las organizaciones que buscan satisfacer la misma necesidad en un mismo mercado, categoría o sector de actividad. Uno de los errores más

frecuentes de las empresas es que no se dedican a conocer a los competidores asumiendo que ellos no son una amenaza.

El análisis de la competencia, visto desde la óptica de la estrategia de imagen corporativa, tiene como objetivo establecer quiénes son los competidores, cuáles son sus capacidades y cuál es su estrategia de imagen corporativa. Estos tres aspectos son los que deben ser evaluados con el fin de obtener información sobre los competidores. (CAPRIOTTI, 2012, pág. 178)

**Gráfico N° 4 Aspectos a evaluar en el análisis de la competencia**



Fuente: Capriotti (2013) *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. Málaga: IIRP. Págs. 177-179.  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño.

### c) Análisis de la imagen corporativa

Este análisis incluye el estudio de la notoriedad de la empresa y el estudio del perfil de imagen corporativa.

- **Estudio de notoriedad:** se entiende por notoriedad al grado de conocimiento que tienen los públicos acerca de una organización. Su estudio debe ser de carácter comparativo, analizando la notoriedad de una organización en relación con la de las compañías competidoras. Su propósito es tener una perspectiva más adecuada sobre cómo se encuentra la empresa en relación con el sector en general, y poder sacar conclusiones más acertadas.

- **Estudio de imagen corporativa:** se intentará obtener el perfil de imagen corporativa actual de una organización, analizándolo desde una perspectiva comparativa con las compañías competidoras. (CAPRIOTTI, 2012, págs. 182-195)

Para estudiar la imagen corporativa de una organización, se deben analizar cuáles son las variables que la conforman y cuál es su importancia relativa. Es decir, se deberán, primero, definir los parámetros de valoración de la imagen corporativa en cada uno de los públicos, para poder luego establecer cuál es el perfil de imagen corporativa de cada organización en los públicos de interés.

#### **2.1.3.4 Responsables de la difusión de la imagen**

La estrategia de la comunicación externa incluye tanto la difusión y comunicación a los potenciales beneficiarios directos como a los grupos de destinatarios indirectos.

Como responsable de la difusión y comunicación institucional, el relacionista público debe trabajar por el desarrollo, innovación y cuidado de los vínculos institucionales salvaguardando la identidad y la filosofía que respalda y caracteriza a la institución.

Aun cuando el relacionista público es el principal responsable de las tareas de difusión debe buscar el apoyo de todos los integrantes de la entidad para alcanzar mejores resultados. Un público interno comprometido es un medio efectivo de comunicación para que el público externo se identifique con la imagen institucional.

#### **2.1.3.5 Atención al público**

##### **2.1.3.5.1 Definición**

Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por lo tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes. (PÉREZ, 2007, pág. 14)

Para que la atención al público sea exitosa, según lo menciona PÉREZ (2007), “la empresa debe poseer fuentes de información sobre su mercado objetivo y el comportamiento de sus consumidores. El hecho de conocer los orígenes y necesidades de estas expectativas permitirá, posteriormente, convertirlas en demanda”. (pág. 15)

Las actividades permanentes u ocasionales que la empresa desarrolla tienen como propósito principal brindar satisfacción a los públicos. Si la gestión es adecuada una empresa alcanza reconocimiento, genera ingreso de recursos y atiende las necesidades de sus colaboradores y clientes.

La atención presenta características específicas dependiendo de si el público es interno o externo.

#### **2.1.3.5.2 Público interno**

Es aquel que pertenece a la organización, y que no por estar con ella, deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados. (GÓMEZ E. , 2009)

Los clientes internos son las personas que trabajan en la empresa y hacen posible la producción de bienes o servicios. Cada unidad, departamento o área es cliente y proveedora de servicios al mismo tiempo, garantizando que la calidad interna de los procesos de trabajo se refleje en la que reciben los clientes externos. (PÉREZ, 2007, pág. 13)

Cuando se habla de público interno se está incluyendo al personal que labora en la empresa en todos los niveles jerárquicos. Aunque es importante destacar los niveles de autoridad y responsabilidad, también es cierto que cada uno de los colaboradores constituye un elemento importante para el desarrollo organizacional, pues aportan al cumplimiento de los objetivos desde sus diferentes lugares de trabajo.

Los requerimientos de atención interna son indicadores de que los empleados piden apoyo y colaboración para cubrir sus necesidades.

#### **2.1.3.5.3 Público externo**

Son aquellas personas que adquieren los productos y servicios ofrecidos. Son extraños o ajenos a la empresa y son la fuente de ingresos que sostienen las operaciones. Sin embargo, si consideramos a los clientes de una empresa como un concepto más amplio e integral, podríamos decir que están constituidos por todas las personas cuyas decisiones determinan la posibilidad de que la organización prospere en el tiempo. (PÉREZ, 2007, pág. 12)

El público externo comprende tanto los clientes directos, es decir los que utilizan los productos o servicios de la empresa, pero también se incluyen los proveedores, las instituciones o empresas con las cuales mantienen relaciones comerciales, de cooperación, etc.

En la mayoría de las empresas no se tiene en cuenta la opinión del público interno, esto es, de sus trabajadores, y para que la atención posea calidad hay que mantener un ambiente en el que los colaboradores internos aporten con sus opiniones no sólo cuando las soliciten sino cuando crean conveniente, con la seguridad de que ellas serán consideradas importantes para la toma de decisiones. Cuando el ambiente interno es idóneo se refleja en una atención positiva y en el reconocimiento generalizado de la gestión tanto por el público interno como externo.

#### **2.1.4 UNIDAD HIPOTÉTICA**

##### **2.1.4.1 Hipótesis**

El manejo de archivo en el GAD Municipal de Chambo incidirá en la imagen institucional, período enero a julio de 2014.

##### **2.1.4.2 Variables**

###### **2.1.4.2.1 Variable Independiente**

Manejo de archivo en el GAD Municipal de Chambo.

###### **2.1.4.2.2 Variable Dependiente**

Imagen institucional.



### 2.1.4.3 Operacionalización de las variables

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Variable Independiente:</b> El Manejo de archivo</p>	<p>El archivo es el centro fundamental de información de la empresa, cuya organización y funcionamiento requiere orden precisión, claridad y agilidad. Es la agrupación sistemática de documentos con características comunes, que permitan conocimiento detallado de cada documento determinado: asunto, código, tipo, y localización dentro del archivador". (Mármol, 2012, pág. 8)</p>	<p>Centro de información</p> <p>Agrupación Sistemática</p> <p>Documentos</p>	<p>Métodos para ordenar la información</p> <p>Precisión</p> <p>Claridad</p> <p>Agilidad</p> <p>Forma de archivo</p> <p>Sistema de clasificación de archivo</p> <p>Custodia los documentnos</p> <p>Clase de archivo</p> <p>Asunto de los documentos</p> <p>Codificación utilizada</p> <p>Tipo de documentos</p> <p>Localización de los documentos</p>	<p>Observación: ficha de observación</p> <p>Encuesta: cuestionario</p>
<p><b>Variable Dependiente:</b> Imagen Institucional</p>	<p>Estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización. (Costa, 2012, pág. 6)</p>	<p>Estructura Mental</p> <p>Públicos</p> <p>Organización</p>	<p>Percepción del público</p> <p>Público Interno</p> <p>Público Externo</p> <p>Formas de Organización del GAD</p>	<p>Entrevista: guía de entrevista</p>

## **CAPÍTULO III**

### **3 MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 MÉTODO**

El método utilizado en la investigación fue el método hipotético deductivo porque partiendo de aspectos generales se pudieron establecer particularidades del objeto de estudio.

Las fases de este método son:

- Observación: de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas de forma explícita en la situación general. En la investigación se parte del conocimiento general sobre el manejo de archivos e imagen institucional.
- Formulación de la hipótesis: a partir de la observación de los hechos se formula una hipótesis para la cual se busca explicación. La hipótesis de investigación indica: El manejo de archivo en el GAD Municipal de Chambo y su incidencia en la imagen institucional, período enero a julio de 2014.
- Verificación: es la última fase en la cual se regresa a la experiencia para contrastar la hipótesis planteada. En la última fase de la presente investigación se confirmará si la hipótesis planteada es válida.

Basados en la observación del problema identificado en el GAD Municipal de Chambo, se procedió a elaborar una hipótesis, y con el desarrollo de la investigación se obtuvieron conclusiones para verificar su situación actual en cuanto al manejo de archivo y la imagen institucional.

#### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación fue descriptiva y explicativa porque se procedió a reseñar y manifestar las repercusiones que tuvo el manejo de archivo en el GAD Municipal del cantón Chambo en la imagen de la institución, describiendo sus características específicas y, buscando detallar las propiedades importantes de los fenómenos sometidos a análisis.

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

**Investigación de campo:** pues se utilizaron las técnicas de observación, entrevista y encuesta en el lugar donde sucedieron los hechos.

**Investigación no experimental:** al ser una investigación sistemática y empírica; no se manipularon las variables.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 POBLACIÓN

La población estuvo conformada así:

- **Público interno:** son 106 personas entre autoridades y empleados.
- **Público externo:** en el GAD Municipal del cantón Chambo se atiende un promedio de 20 personas al día, 100 a la semana, 400 por mes.

Tabla N° 3 Población

OBJETO	N°
<b>Público Interno</b>	106
<b>Público Externo</b>	400
<b>TOTAL</b>	<b>506</b>

Fuente: Archivo del GAD Municipal de cantón Chambo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

#### 3.4.2 MUESTRA

Para la obtención de la muestra se aplicó la siguiente fórmula al público externo y se mantuvo el total del público interno:

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

$$n = \frac{400}{0,05^2 * (400 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{400}{1,9975}$$

$$n = 200$$

**Tabla N° 4 Muestra**

OBJETO	N°
<b>Público Interno</b>	106
<b>Público Externo</b>	200
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>

Fuente: Tabla N° 5

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

### **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.5.1 TÉCNICAS**

Para la recolección de datos se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

- Observación: se registraron aspectos relevantes observados sobre el manejo de archivo.
- Entrevista: con el apoyo de una guía se obtuvo la opinión del Alcalde y Jefes departamentales sobre la eficacia del sistema de archivo utilizado.
- Encuesta: por medio de un cuestionario estructurado se recopiló información sobre las variables de investigación.

#### **3.5.2 INSTRUMENTOS**

- Guía de observación
- Guía de entrevista
- Cuestionario

### **3.6 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS**

- Técnicas estadísticas: la información recopilada se tabuló y presenta en cuadros y gráficos estadísticos.
- Técnicas lógicas: los resultados son interpretados de manera cuantitativa y cualitativa confrontándolos con el marco teórico.

### 3.7 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.7.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE CHAMBO

**Pregunta N° 1. ¿Cree usted que es importante el manejo adecuado del archivo para los procesos de gestión de calidad, imagen, prestigio, organización y evidencia para la institución?**

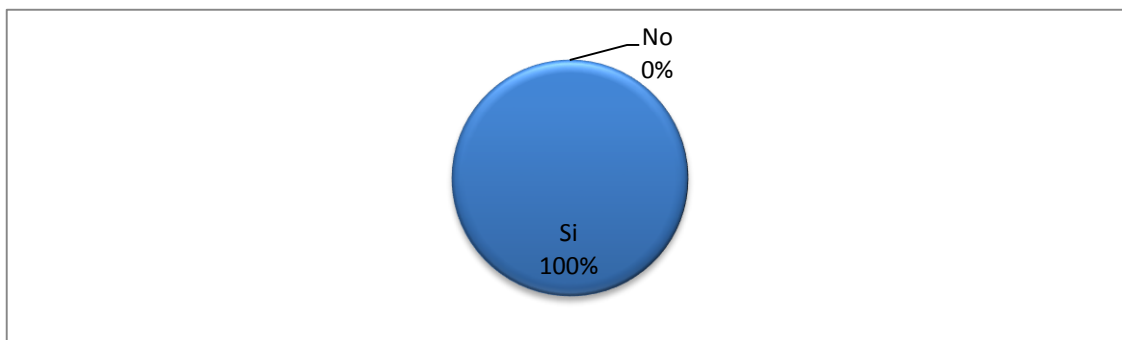
Tabla N° 5 Manejo de archivo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	106	100%
No	0	0%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

Gráfico N° 5 Manejo de archivo



Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Según el 100% de funcionarios encuestados es importante el manejo adecuado del archivo para los procesos de gestión de calidad, imagen, prestigio, organización y evidencia para la institución.

- **Interpretación**

El archivo es el repositorio de la vida institucional, al contener información documentada de las actividades desarrolladas por todos los integrantes de la entidad para satisfacer las necesidades de sus contribuyentes.

**Pregunta N° 2. ¿Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del archivo?**

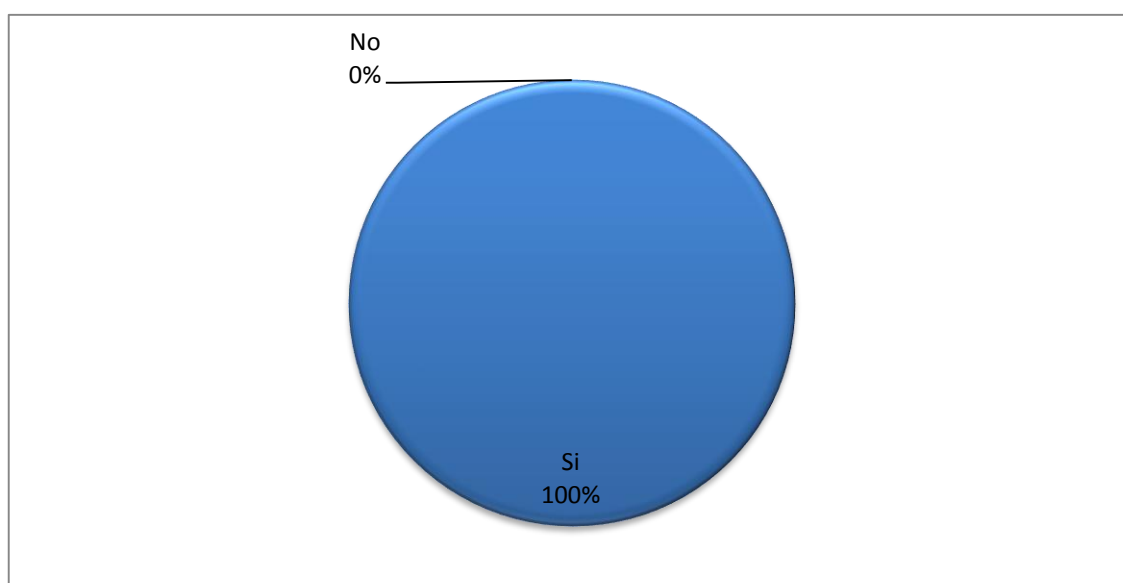
**Tabla N° 6 Persona encargada y responsable del archivo**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	106	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	106	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 6 Persona encargada y responsable del archivo**



Fuente: Tabla N° 8

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Todos los funcionarios coinciden en la necesidad de designar a una sola persona que maneje la información de la institución.

- **Interpretación**

En cada departamento del GAD Municipal se genera información que se la archiva por tiempo no definido, pues al no existir un archivo central, los documentos se custodian independientemente de su importancia y caducidad.

### Pregunta N° 3. ¿Quién administra el archivo en la institución?

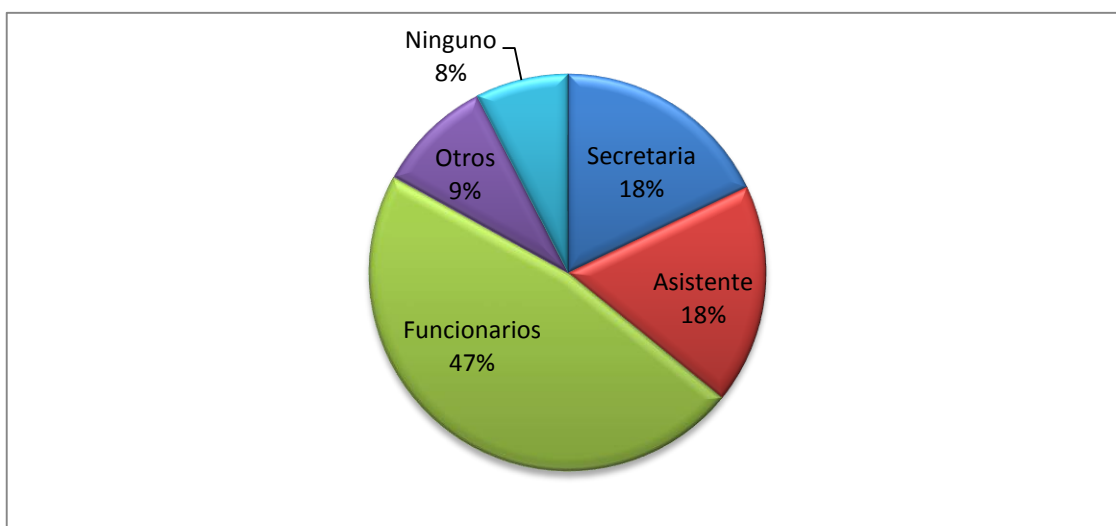
Tabla N° 7 Administradora del archivo institucional

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secretaria	19	18%
Asistente	19	18%
Funcionarios	50	47%
Otros	10	9%
Ninguno	8	8%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

Gráfico N° 7 Administradora del archivo institucional



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

El 47% del público interno indica que cada funcionario administra el archivo de la institución; el 18% indica que es la secretaria y la asistente, respectivamente; para el 9% en cada oficina; y para el 8% nadie lo hace.

- **Interpretación**

Estos resultados evidencian que no existe una persona específica que administre el archivo, pues los documentos son manipulados y se mantienen bajo la responsabilidad de varias personas.

**Pregunta N° 4. ¿Considera que es importante la capacitación y formación del personal en el tema de manejo de archivo?**

**Tabla N° 8 Capacitación y formación del personal**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	106	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	106	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 8 Capacitación y formación del personal**



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Todos los encuestados coinciden en que la capacitación y formación en manejo de archivos son necesarias.

- **Interpretación**

La capacitación y formación son aspectos básicos para el desarrollo profesional de las personas, porque permite que éstas obtengan mayores conocimientos sobre su área de especialización y puedan aplicarlos en el desempeño de sus labores.



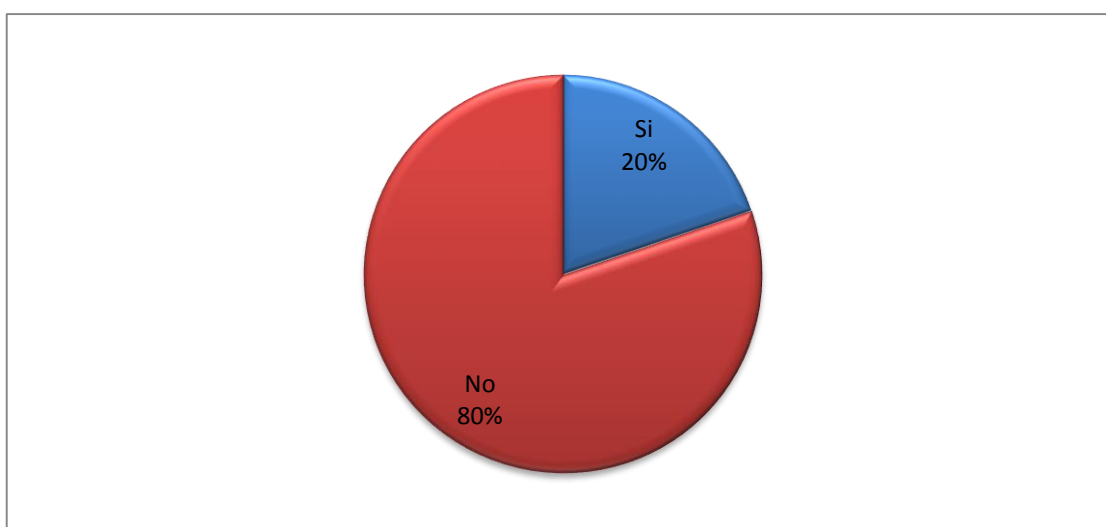
**Pregunta N° 5. ¿En la institución conocen y aplican normas establecidas para el manejo de archivo?**

**Tabla N° 9 Normas para el manejo de archivo**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	21	20%
No	85	80%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 9 Normas para el manejo de archivo**



Fuente: Tabla N° 11  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Según el 80% de encuestados, no conocen y aplican normas establecidas para el manejo de archivo, el 20% indica que sí.

- **Interpretación**

Todas las funciones deben estar estipuladas en un manual para que cada empleado las conozca y aplique, junto con los procedimientos y normativa que regulan el cargo. En el GAD Municipal de Chambo las normas relativas al manejo de archivo son conocidas por un pequeño grupo de empleados, siendo una de las causas para que las actividades no se realicen adecuadamente.

**Pregunta N° 6. El sistema de organización e identificación del archivo es:**

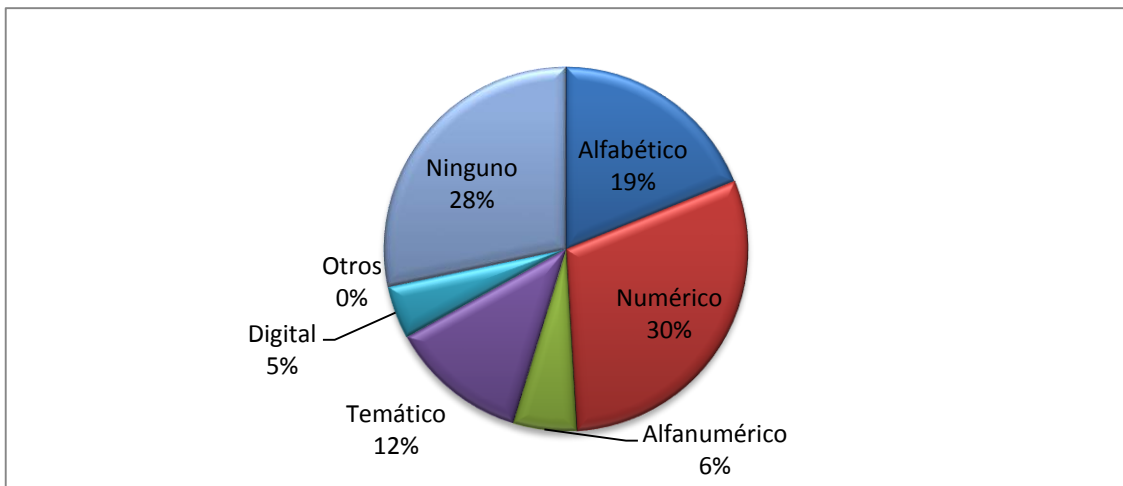
**Tabla N° 10 Sistema de organización e identificación del archivo**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Alfabético</b>	20	19%
<b>Numérico</b>	32	30%
<b>Alfanumérico</b>	6	6%
<b>Temático</b>	13	12%
<b>Digital</b>	5	5%
<b>Otros</b>	0	0%
<b>Ninguno</b>	30	28%
<b>Total</b>	106	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 10 Sistema de organización e identificación del archivo**



Fuente: Tabla N° 12

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

El 30% de funcionarios indica que el sistema de organización e identificación del archivo es numérico; para el 28% no se aplica ninguno; según el 19% es alfabético; el 12% indica que es temático; para el 6% es alfanumérico y para el 5% es digital.

- **Interpretación**

Estos resultados evidencian que no se ha estandarizado la forma de organizar e identificar el archivo y cada empleado aplica sus conocimientos empíricos o aquellos que se utilizaron durante años en la institución.

**Pregunta N° 7. ¿En la institución, cuáles de estos elementos y/o tecnologías se utilizan para la conservación de los documentos?**

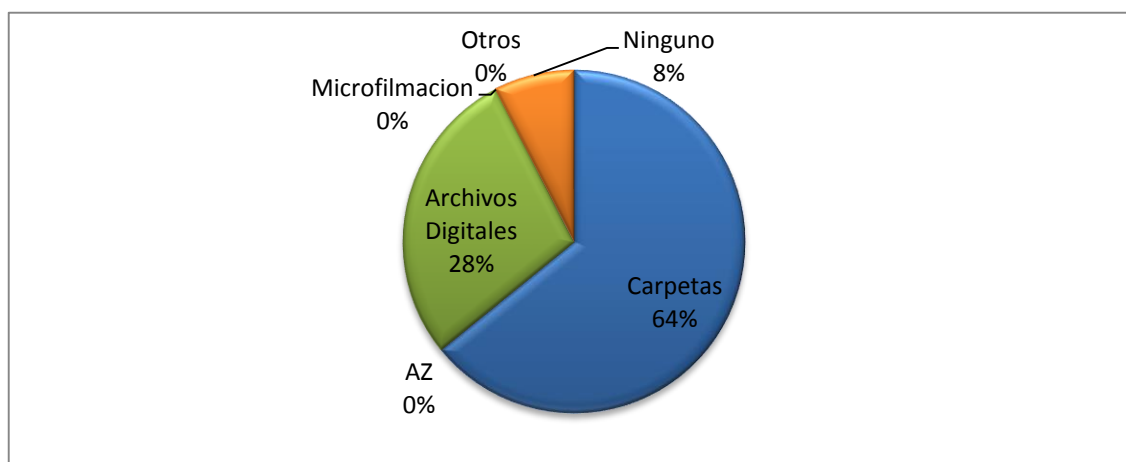
**Tabla N° 11 Conservación de documentos**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Carpetas</b>	68	64%
<b>AZ</b>	0	0%
<b>Archivos Digitales</b>	30	28%
<b>Microfilmación</b>	0	0%
<b>Otros</b>	0	0%
<b>Ninguno</b>	8	8%
<b>Total</b>	106	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 11 Conservación de documentos**



Fuente: Tabla N° 13

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Según el 64% de funcionarios, para la conservación de documentos se utilizan carpetas; para el 28%, archivos digitales; y, para el 8% ninguno.

- **Interpretación**

Los documentos son el resultado de la gestión realizada por una empresa, pero cuando no se los conserva de manera adecuada, suele perderse información valiosa. En el GAD de Chambo, la mayoría de documentos es archivada en carpetas de cartón dependiendo del volumen de la documentación.

**Pregunta N° 8. ¿La institución cuenta con un espacio establecido y suficiente para la organización y conservación de los documentos permitiendo su adecuado manejo?**

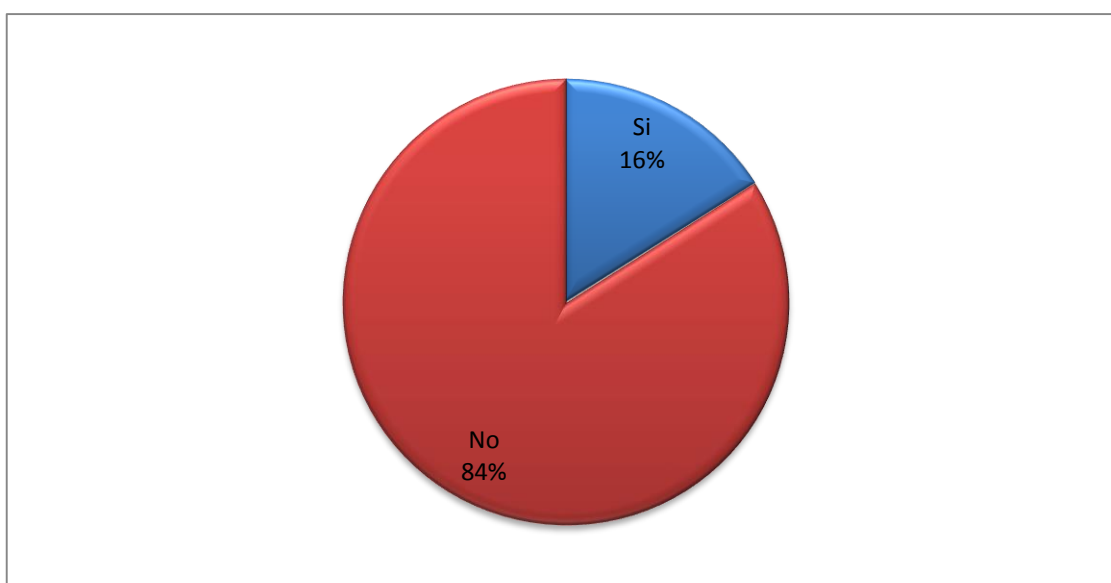
**Tabla N° 12 Espacio**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	16%
No	89	84%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 12 Espacio**



Fuente: Tabla N° 14

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Para el 84% de encuestados, en la institución no existe un espacio adecuado para la conservación de la información, el 16% opina que sí.

- **Interpretación**

El espacio destinado para el archivo de documentos en cualquiera de sus formas debe ser adecuado, para evitar el deterioro de la información y que su manipulación sea eficiente.

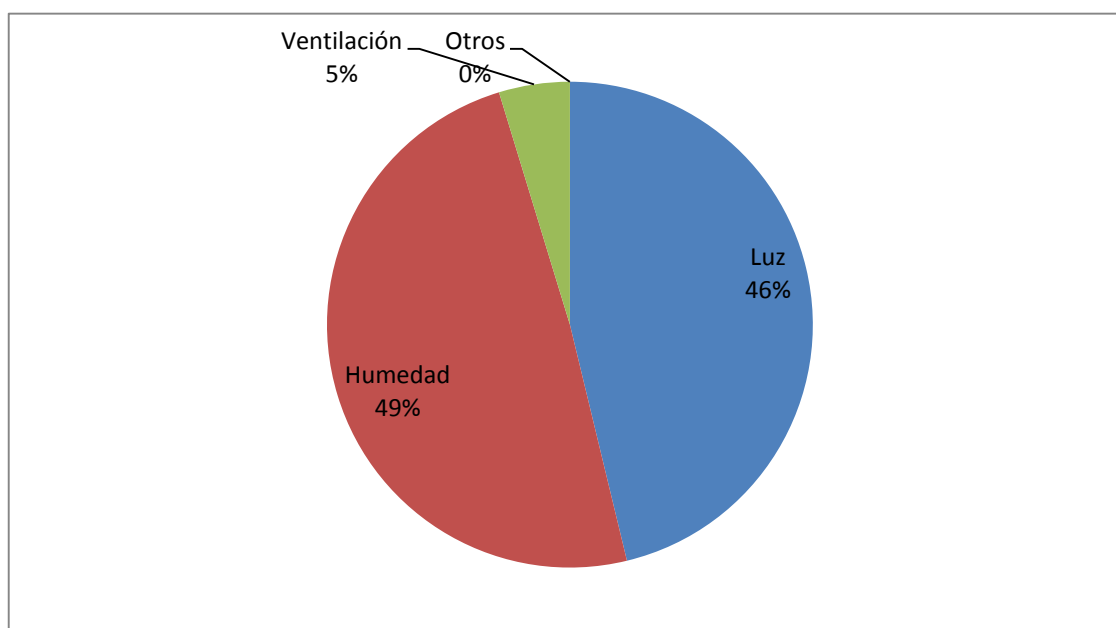
**Pregunta N° 9. Los documentos están expuestos a:**

**Tabla N° 13 Exposición de documentos**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Luz	49	46%
Humedad	52	49%
Ventilación	5	5%
Otros	0	0%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

Gráfico N° 13 Exposición de documentos



Fuente: Tabla N° 15  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

El 49% de funcionarios indica que los documentos están expuestos a humedad, el 46% a la luz, el 5% a la ventilación.

- **Interpretación**

Los factores ambientales afectan la conservación de los documentos por tanto es imprescindible que el espacio destinado al archivo cumpla con ciertos parámetros para evitar la humedad, el ingreso de polvo y animales, exceso de luz solar, entre otros.

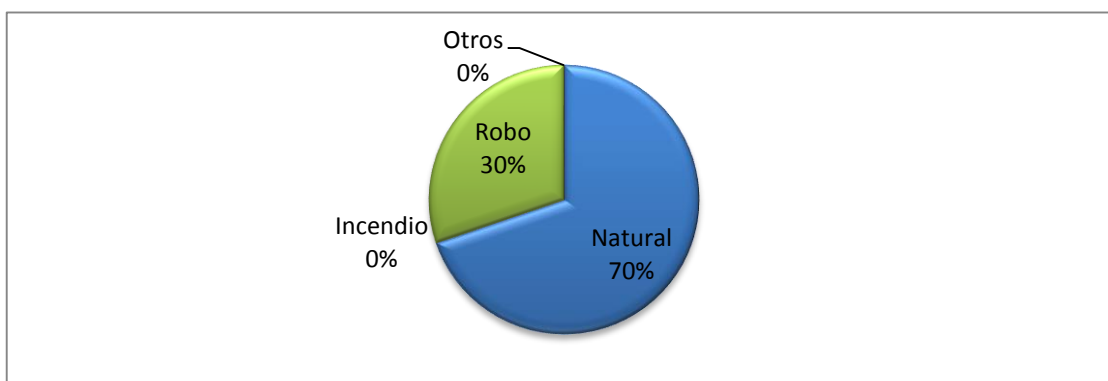
**Pregunta N° 10. ¿A qué tipos de riesgos está expuesto el archivo?**

Tabla N° 14 Riesgos del archivo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Natural	74	70%
Incendio	0	0%
Robo	32	30%
Otros	0	0%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

Gráfico N° 14 Riesgos del archivo



Fuente: Tabla N° 16  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

El principal riesgo al que está sometido un archivo es el natural, según el 70% de funcionarios, el robo lo es para el 30%.

- **Interpretación**

Los factores naturales como inundaciones, terremotos, deslaves, pueden dañar la estructura del edificio, pero también aquellos ocasionados por rotura de tuberías de agua, canales en los techos, sistemas de drenaje, etc. En otras ocasiones pueden dañarse los documentos por errores humanos o negligencia como: personas que fuman, grifos abiertos, trabajos de mantenimiento o construcción en el edificio, falta de inspección y mantenimiento periódicos de los circuitos eléctricos y de todos los equipos eléctricos. El robo de documentos puede darse interna o externamente, especialmente cuando no cumplen con normativas que impidan el acceso a los archivos a personas no autorizadas.

**Pregunta N° 11. ¿Qué procedimientos aplican para controlar el riesgo al que expuesto el archivo?**

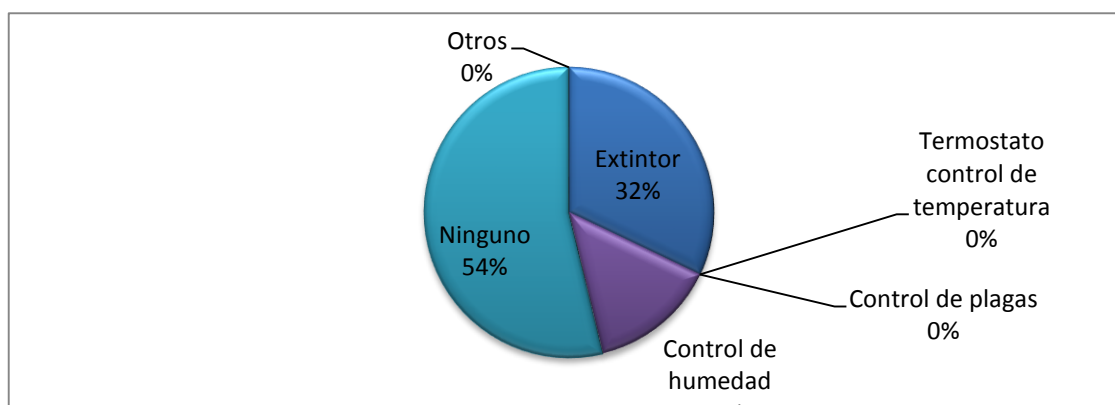
Tabla N° 15 Control del riesgo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Extintor	34	32%
Termostato control de temperatura	0	0%
Control de plagas	0	0%
Control de humedad	15	14%
Ninguno	57	54%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

Gráfico N° 15 Control del riesgo



Fuente: Tabla N° 17

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

El 54% de funcionarios indica que no se aplican procedimientos para el control de riesgos, el 32% menciona la presencia de extintores, el 14% control de humedad.

- **Interpretación**

La ausencia de procedimientos afecta la custodia de los archivos porque da lugar a un gran riesgo en el mantenimiento de los documentos de la institución. En el edificio del GAD Municipal de Chambo se han colocado extintores en lugares estratégicos para contrarrestar incendios que pudieran producirse. También se controla la humedad abriendo las ventanas del espacio utilizado para el archivo.

**Pregunta N° 12. ¿En qué material están elaboradas las unidades de depósito de los archivos?**

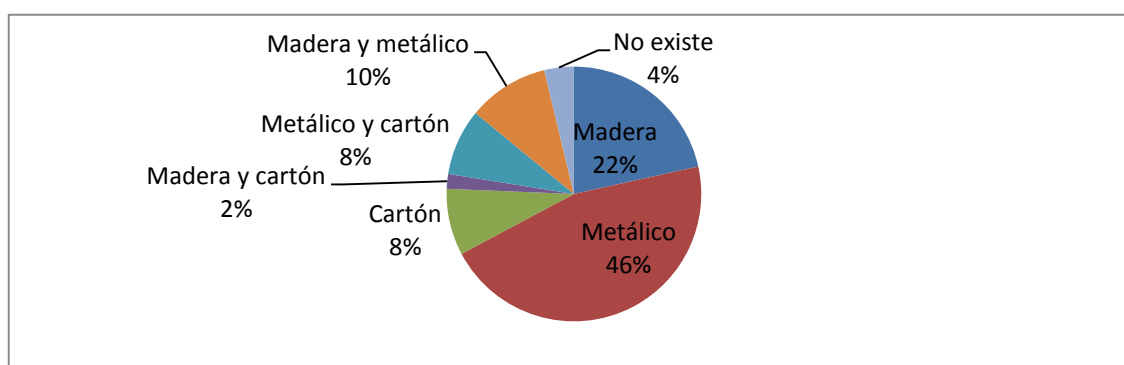
**Tabla N° 16 Unidades de depósito**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Madera	23	22%
Metálico	48	46%
Cartón	9	8%
Madera y cartón	2	2%
Metálico y cartón	9	8%
Madera y metálico	11	10%
No existe	4	4%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 16 Unidades de depósito**



Fuente: Tabla N° 18

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Según el 46% de funcionarios del GAD Municipal de Chambo, se utilizan unidades de depósito metálicas; para el 22% son de madera; el 10% menciona los depósitos de madera y metálico; el 5%, metálico y cartón; para el 4% no existen; y para el 2% son de madera y cartón.

- **Interpretación**

La gran variedad de criterios es un indicador que en la institución se utilizan diferentes tipos de unidades para el depósito de los documentos, algunos de ellos datan desde la creación de la institución y ya requieren ser sustituidos.

**Pregunta N° 13. ¿La institución cuenta con fichas para registro documental?**

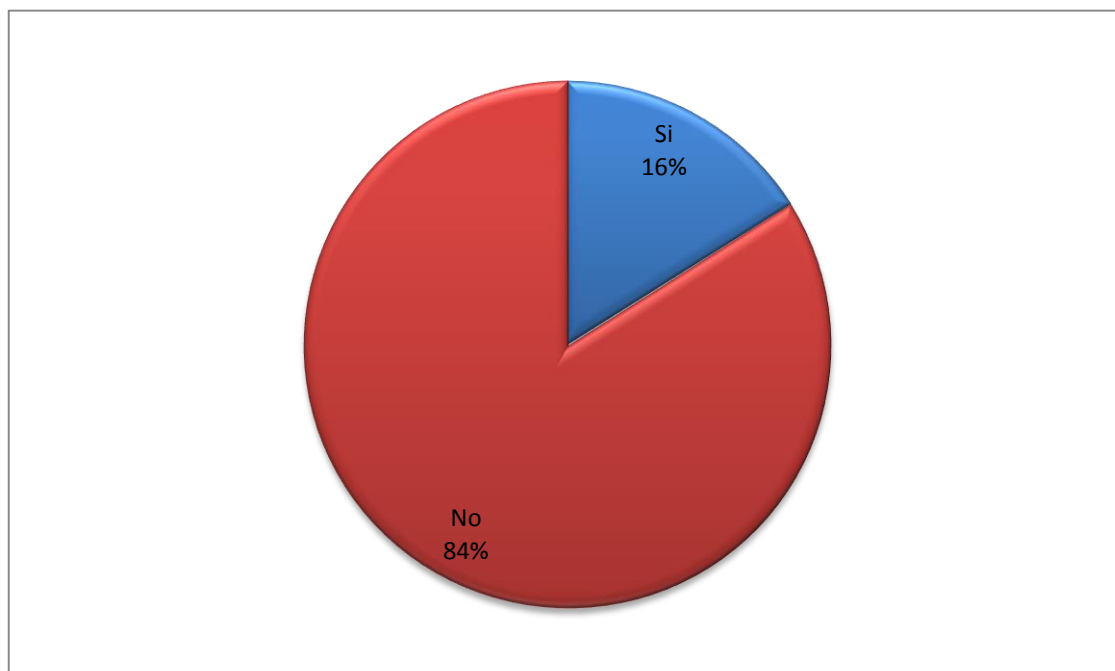


**Tabla N° 17 Fichas para registro documental**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	17	16%
<b>No</b>	89	84%
<b>Total</b>	106	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 17 Fichas para registro documental**



Fuente: Tabla N° 19  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Según el 84% de funcionarios, no existen fichas para el registro documental, para el 16% sí.

- **Interpretación**

Las fichas documentales incluyen información de los documentos emitidos o receptados en una institución. En el GAD de Chambo, existen fichas documentales sólo en el Departamento Financiero y se los elabora en el computador.

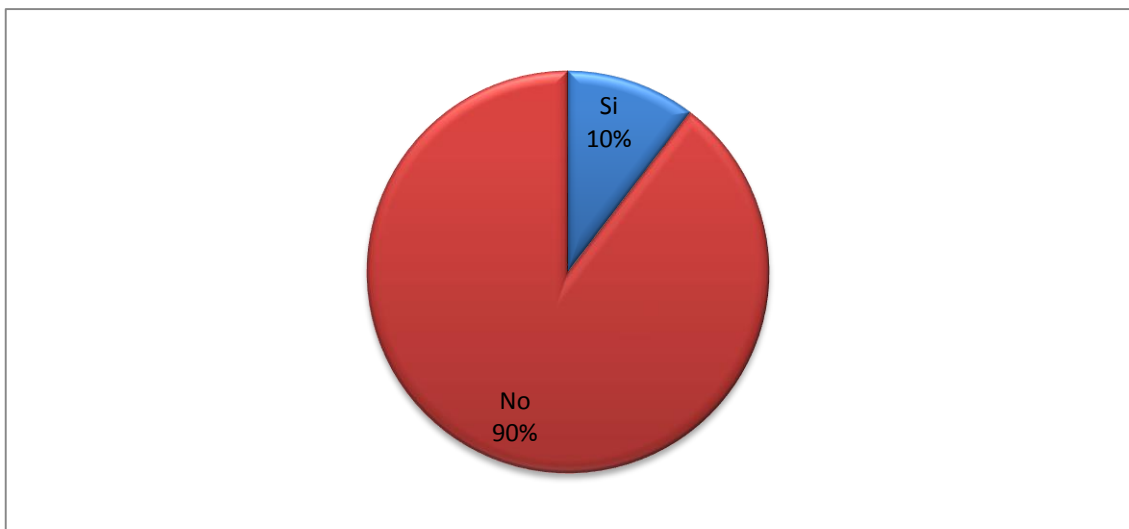
**Pregunta N° 14. ¿Existe un plan de prevención de desastres para salvaguardar el archivo?**

**Tabla N° 18 Plan de prevención**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	10%
No	95	90%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 18 Plan de prevención**



Fuente: Tabla N° 20  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Según el 90% de funcionarios no existe un plan de prevención de desastres, el 10% indica que sí.

- **Interpretación**

Un plan de prevención busca evitar que se produzcan eventos negativos. Un plan debe contener un registro de los riesgos más probables, las adecuaciones necesarias en la estructura y sistemas del edificio, entre otros.

En el GAD de Chambo, el plan de prevención es general y no incluye, de forma específica, los procedimientos a seguir para la preservación de los archivos.

**Pregunta N° 15. ¿Cuál es el tiempo de duración de los archivos físicos y digitales dentro de la empresa?**

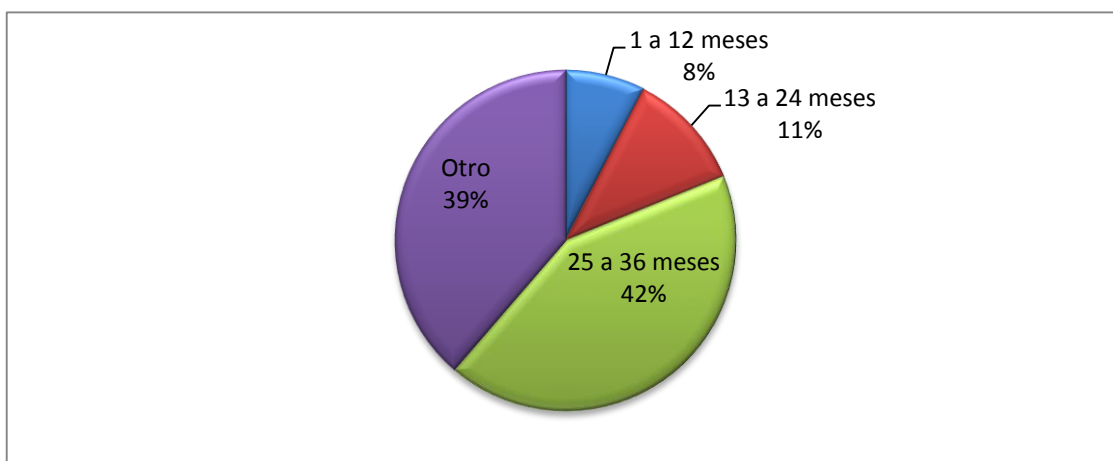
**Tabla N° 19 Tiempo de duración de los archivos**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 12 meses	8	8%
13 a 24 meses	12	11%
25 a 36 meses	45	42%
Otro	41	39%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 19 Tiempo de duración de los archivos**



Fuente: Tabla N° 21

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Según el 42% de funcionarios la duración de los archivos es de 25 a 36 meses; el 39% indica que el tiempo es de más de tres años, el 11% entre 13 y 24 meses, el 8% entre 1 y 12 meses.

- **Interpretación**

Hay que considerar que los archivos pueden estar activos, semiactivos o inactivos, por tanto la duración varía según el criterio de los funcionarios, pues unos manejan aquellos que se utilizan constantemente, mientras otros documentos son requeridos para verificaciones de información.

**Pregunta N° 16. ¿Qué tipo de conservación de los documentos se maneja en la institución?**

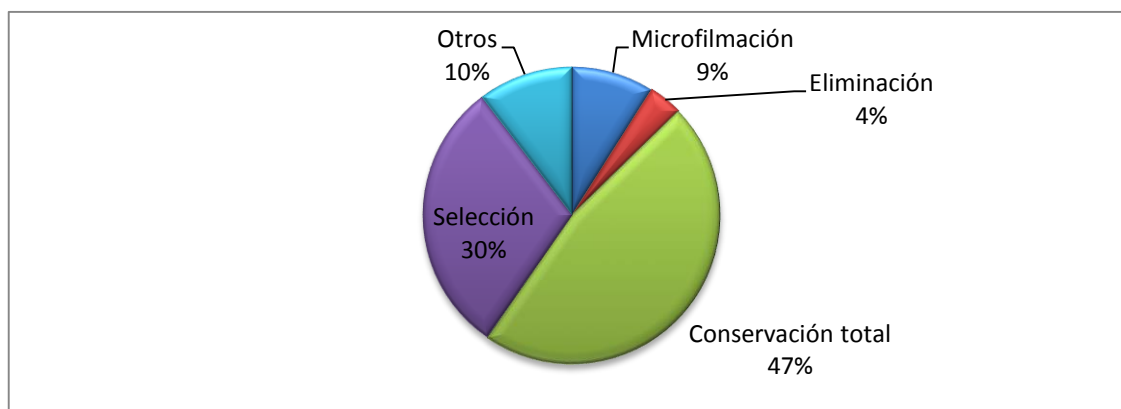
**Tabla N° 20 Tipo de conservación de documentos**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Microfilmación	9	9%
Eliminación	4	4%
Conservación total	51	48%
Selección	32	30%
Otros	10	9%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 20 Tipo de conservación de documentos**



Fuente: Tabla N° 22

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

El 47% de funcionarios indica que la conservación de documentos es total, el 30% es selectivo; el 10% otros; el 9% microfilmación y el 4% por eliminación.

- **Interpretación**

En el GAD del Chambo, se conservan la mayoría de documentos, en especial en el Departamento Financiero. En algunos de los departamentos se seleccionan ciertos documentos destinados al archivo general y otros para la revisión periódica. Otros documentos son revisados y eliminados definitivamente. Se ha iniciado un proceso de microfilmación de la información, especialmente aquella que por su tiempo de existencia está deteriorándose.

### 3.7.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL PÚBLICO EXTERNO

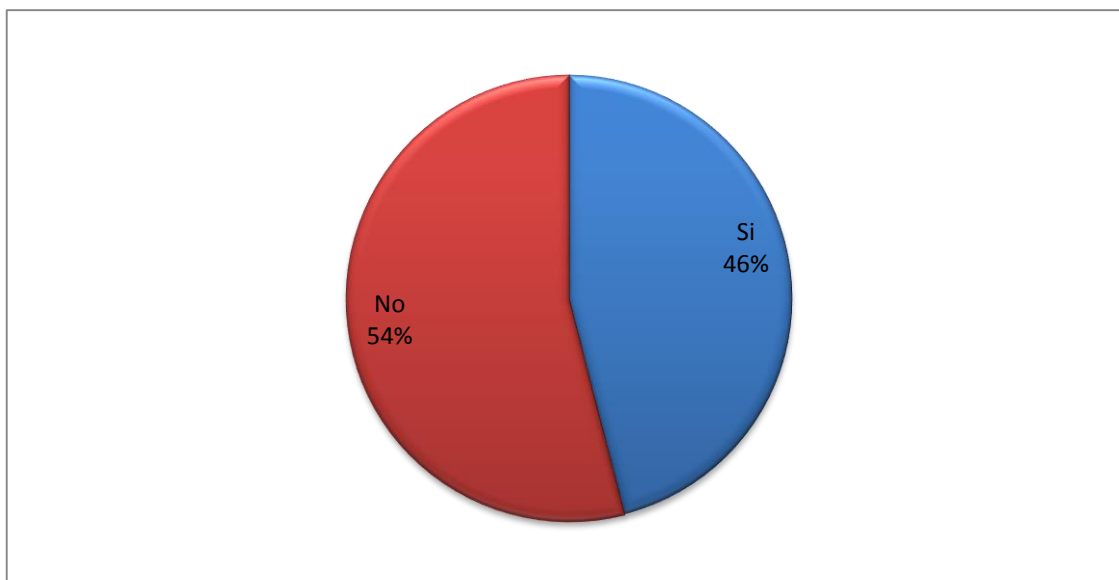
**Pregunta N° 1. ¿Considera usted que la atención en el GAD Municipal de Chambo es de calidad?**

**Tabla N° 21 Calidad de la atención**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	92	46%
No	108	54%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 21 Calidad de la atención**



Fuente: Tabla N° 23  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

El 54% de encuestados considera que la atención en el GAD Municipal de Chambo no es de calidad, para el 46% sí.

- **Interpretación**

La calidad en la atención al público por lo general se la relaciona con la rapidez en la respuesta a sus requerimientos, y esta variable es la que mayor disgusto suele ocasionar cuando los trámites que realiza el contribuyente sobrepasan el tiempo prudencial de espera.

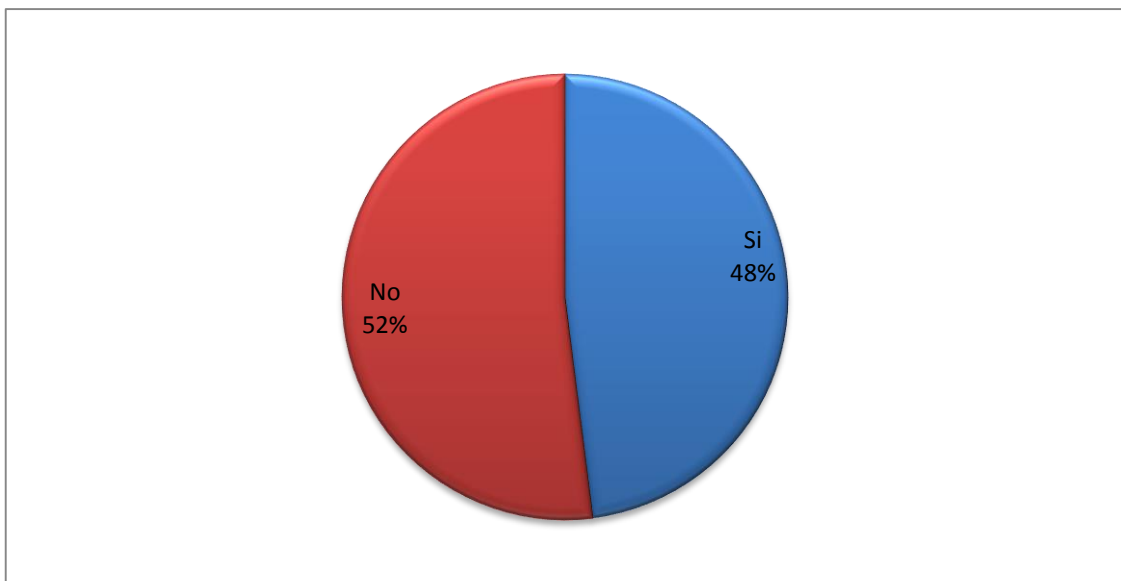
**Pregunta N° 2. ¿El personal del GAD Municipal de Chambo es amable y paciente a la hora de atenderle?**

**Tabla N° 22 Amabilidad y paciencia del personal**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	96	48%
No	104	52%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 22 Amabilidad y paciencia del personal**



Fuente: Tabla N° 24  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Según el 52% de encuestados, el personal del GAD Municipal de Chambo no los trata con amabilidad y paciencia, el 48% opina que sí lo hace.

- **Interpretación**

Es obligación del personal brindar un trato amable a todo el público externo, comprender sus inquietudes e incluso su estado de ánimo. Cuando un cliente está insatisfecho se convierte en una pérdida para la empresa tanto en utilidad como en imagen.

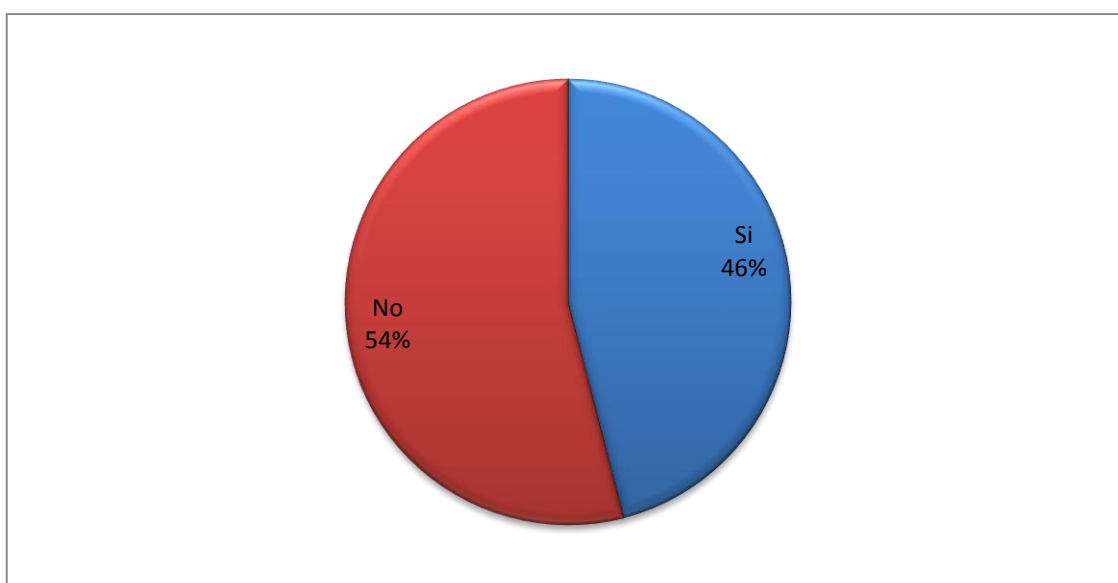
**Pregunta N° 3. ¿El personal que maneja el archivo demuestra conocimiento y habilidad para tratar al público?**

**Tabla N° 23 Conocimiento y habilidad para tratar al público**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	92	46%
No	108	54%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 23 Conocimiento y habilidad para tratar al público**



Fuente: Tabla N° 25  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

El 54% de personas encuestadas opina que el personal que maneja el archivo no tiene conocimiento y habilidad para tratar al público, el 46% opina que sí.

- **Interpretación**

Las personas que laboran en la institución y que tienen como función manejar el archivo y atender al público, deben tener un gran conocimiento sobre el mismo y aplicar técnicas de comunicación efectiva para que todos los que acuden a esta dependencia tengan una respuesta a sus inquietudes y reciban un trato adecuado.

**Pregunta N° 4. Señor usuario ¿se encuentra satisfecho con la atención recibida en el GAD Municipal de Chambo?**

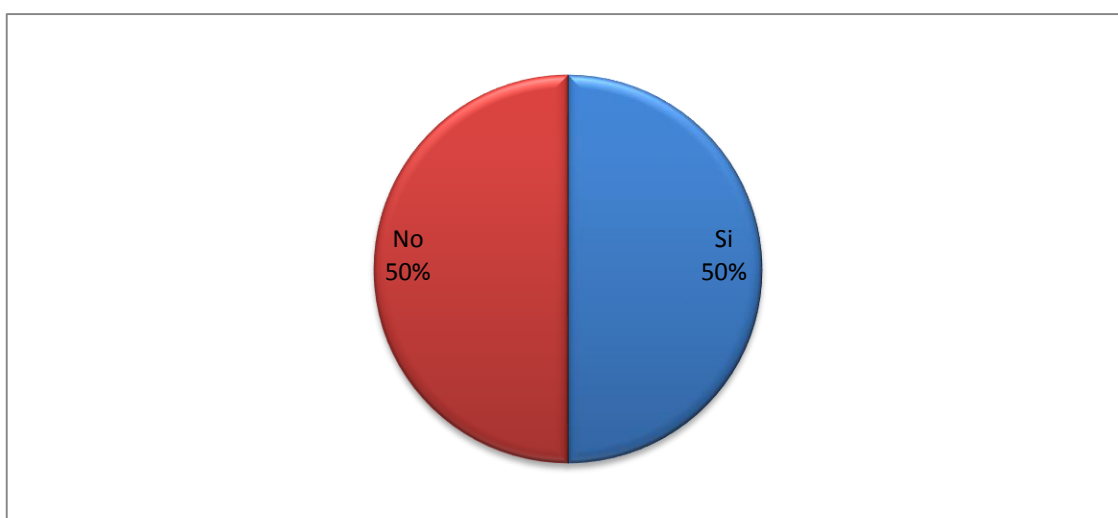
**Tabla N° 24 Satisfacción con la atención**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	100	50%
No	100	50%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 24 Satisfacción con la atención**



Fuente: Tabla N° 26

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

El 50% de encuestados está satisfecho con la atención recibida, el 50% restante, no lo está.

- **Interpretación**

Un cliente es la persona más importante en cualquier entidad y la satisfacción que él tenga con los servicios ofertados repercutirá en la imagen. Hay que recordar que toda empresa depende de sus clientes por tanto es imperativo satisfacer sus necesidades de la mejor forma posible. Cuando el cliente no obtiene la satisfacción esperada en el servicio, se producen reclamos, descontento e incluso, en los casos más graves, denuncias.



### Pregunta N° 5. ¿Considera usted que la respuesta a su trámite es a tiempo?

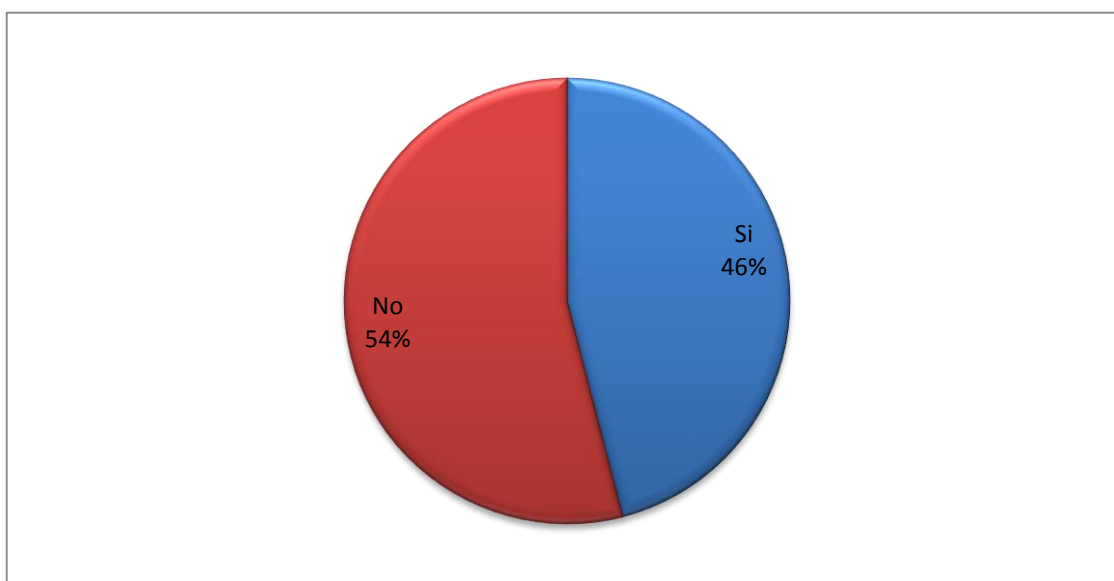
Tabla N° 25 Respuesta a los trámites

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	92	46%
No	108	54%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta al público externo

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

Gráfico N° 25 Respuesta a los trámites



Fuente: Tabla N° 27

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

El 56% de encuestados indica que no se da respuesta rápida a sus trámites, para el 46% sí.

- **Interpretación**

Todo trámite tiene una duración mínima y máxima y debe ser comunicada para que el público externo sepa en qué tiempo debe esperar la respuesta. Cuando se excede de este tiempo surgen los inconvenientes, especialmente si no se dan explicaciones coherentes de las causas para la demora en el trámite.

Muchas veces la falta de comunicación es la que ocasiona el descontento del público.

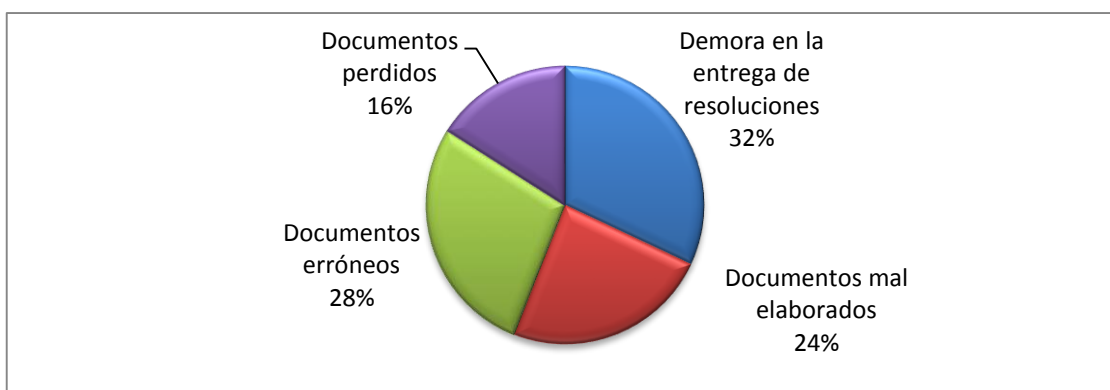
**Pregunta N° 6. ¿Qué tipo de inconvenientes ha tenido durante los trámites realizados?**

**Tabla N° 26 Inconvenientes**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demora en la entrega de resoluciones	64	32%
Documentos mal elaborados	48	24%
Documentos erróneos	56	28%
Documentos perdidos	32	16%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 26 Inconvenientes**



Fuente: Tabla N° 28  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Para el 32% de encuestados el principal inconveniente ha sido la demora en la entrega de resoluciones; el 28% ha recibido documentos erróneos; el 24% documentos mal elaborados; al 16% le comunicaron que se perdieron los documentos.

- **Interpretación**

Las resoluciones deben ser comunicadas lo más pronto posible porque muchas de ellas corresponden a la respuesta a problemas suscitados entre el GAD y los contribuyentes. Cuando existe demora en la entrega de resoluciones se produce descontento pero también costos para el usuario. En otras ocasiones se entregan documentos que no corresponden a las solicitudes realizadas, documentos con fechas, nombres y direcciones erróneas. Lo

más irritante para el público externo es que le digan que los documentos presentados o las resoluciones se han perdido y tiene que realizar nuevamente el trámite.

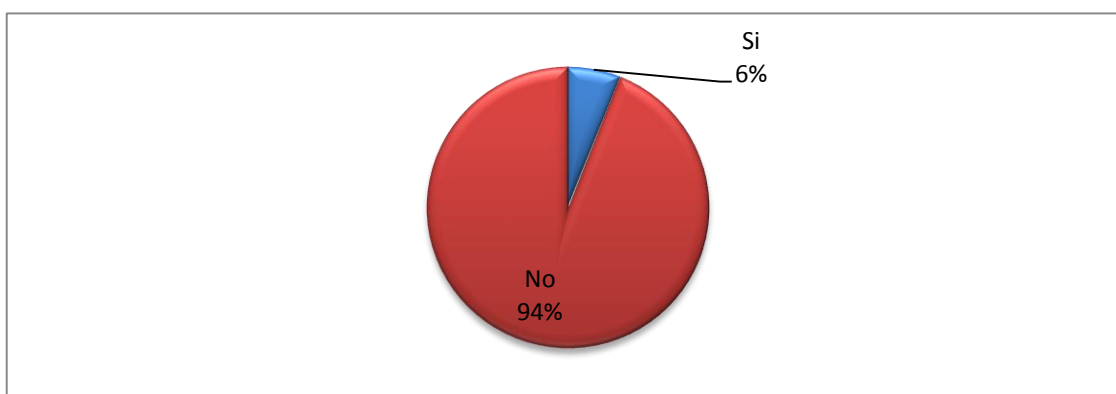
**Pregunta N° 7. ¿Cuándo ha solicitado información magnética, se la han proporcionado?**

**Tabla N° 27 Información magnética**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	6%
No	188	94%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 27 Información magnética**



Fuente: Tabla N° 29  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Del total de encuestados, el 6% ha obtenido información en un medio magnético; el 94% no.

- **Interpretación**

Actualmente se trata de eliminar la información en papel, con el propósito de reducir la magnitud de los archivos y apoyar las disposiciones gubernamentales. Sin embargo, no existe una cultura sobre el uso de los dispositivos magnéticos, por tal razón pocas son las personas que los solicitan.

En el caso de estudio se ha solicitado información general sobre los diferentes trámites que se realizan en el GAD Municipal de Chambo.

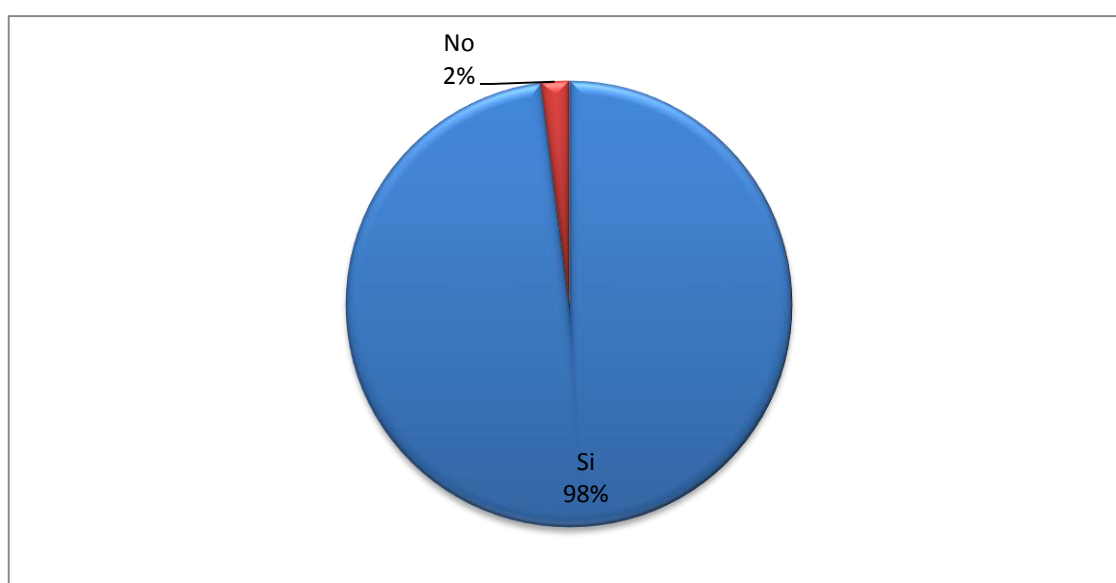
**Pregunta N° 8. Según su opinión, ¿estos inconvenientes son el resultado de la falta de capacitación del personal que maneja el archivo?**

**Tabla N° 28 Inconvenientes versus capacitación del personal**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	196	98%
No	4	2%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 28 Inconvenientes versus capacitación del personal**



Fuente: Tabla N° 30  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

El 98% de encuestados indican que el personal no los inconvenientes son por falta de capacitación, el 2% no lo considera así.

- **Interpretación**

Para poder cumplir con su trabajo, el personal debe ser capacitado permanentemente para que brinde una atención adecuada a los clientes. En el GAD Municipal de Chambo, la capacitación al personal está enfocada más en quienes tienen cargos en el área financiera. El personal que maneja los archivos es incluido en cursos de conocimientos generales, que si bien aporta a su desarrollo, no en su área de trabajo.

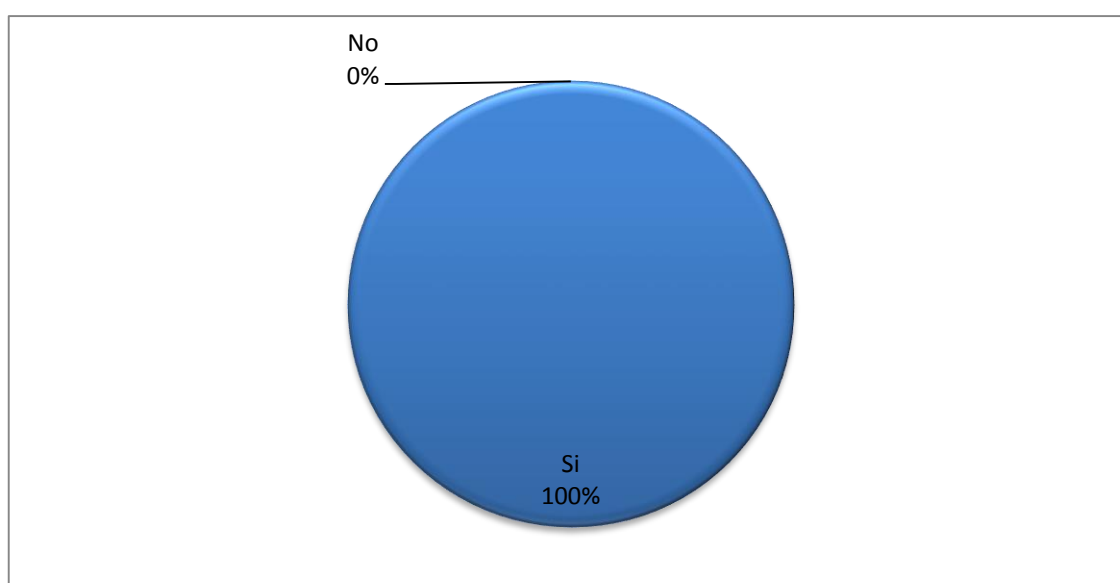
**Pregunta N° 9. ¿Considera que es importante la capacitación y formación del personal en el tema de la gestión documental?**

**Tabla N° 29 Capacitación y formación del personal**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	200	100%
No	0	0%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 29 Capacitación y formación del personal**



Fuente: Tabla N° 31  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Todos los encuestados coinciden en que la capacitación y formación del personal en el tema de la gestión documental es importante para que la institución atienda a su público externo.

- **Interpretación**

El personal capacitado aporta al cumplimiento de objetivos por tanto en el GAD Municipal de Chambo debería implementarse un programa de capacitación que incluya temas en cada área de gestión.

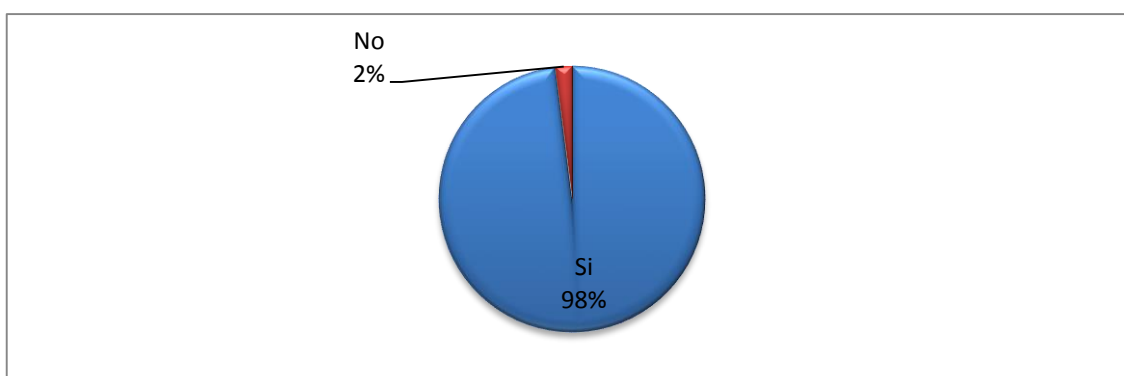
**Pregunta N° 10. ¿Cree usted que la gestión documental incide en la imagen de la institución?**

**Tabla N° 30 Gestión documental e imagen institucional**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	196	98%
No	4	2%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 30 Gestión documental e imagen institucional**



Fuente: Tabla N° 32  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Para el 98% de encuestados la gestión documental si tiene relación con la imagen institucional, para el 2% no.

- **Interpretación**

La imagen de una entidad por lo general se fomenta con el cumplimiento oportuno en la entrega de los productos o servicios que ella oferta. En el caso del GAD Municipal de Chambo, sus servicios tienen mucha relación con el manejo de diferentes tipos de documentos según las áreas de trabajo que incluye la gestión de la institución. Los trámites generales de pago reciben como contraparte una factura pero cuando se tratan de otro tipo de requerimientos como reclamos, predios, mejoras, etc. se necesita de la entrega de documentos que serán incluidos en una carpeta por usuario. Son estos casos cuando una buena gestión influenciará mucho en la imagen que se tiene de la institución.

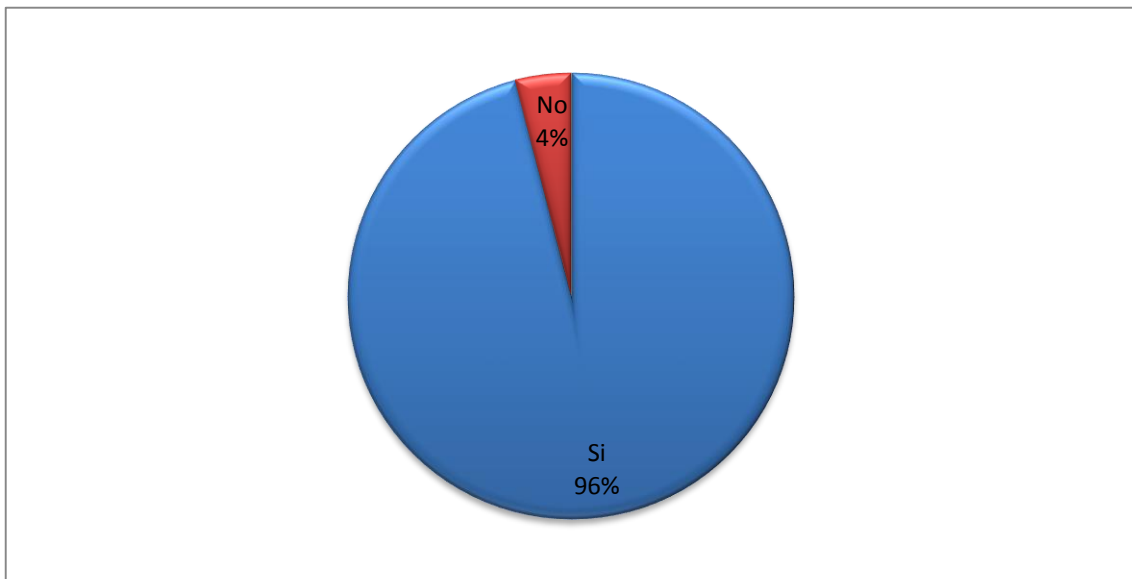
**Pregunta N° 11. ¿La información recibida es un indicador de la calidad del servicio?**

**Tabla N° 31 Información frente a calidad del servicio**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	192	96%
<b>No</b>	8	4%
<b>Total</b>	200	100%

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 31 Información frente a calidad del servicio**



Fuente: Tabla N° 33  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

El 96% de encuestados opina que la información recibida permite medir la calidad del servicio, para el 4% no.

- **Interpretación**

Cada vez que el usuario acude a la institución calificará la calidad del servicio. Si es atendido oportuna y adecuadamente su grado de satisfacción será positivo y lo calificará como buen servicio, caso contrario se lo calificará como un mal servicio.

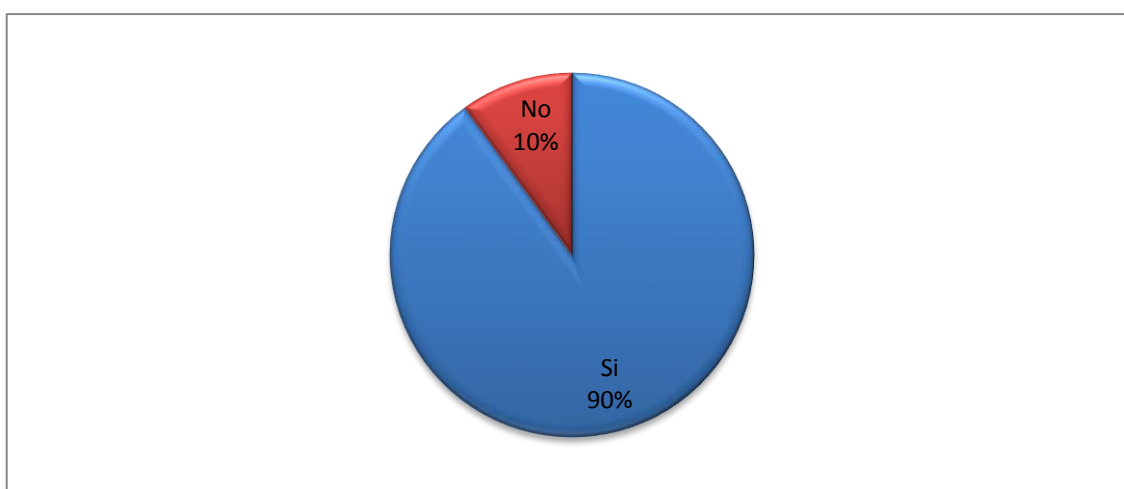
**Pregunta N° 12. ¿Considera que los comentarios de otras personas afectan su percepción sobre la imagen institucional?**

**Tabla N° 32 Comentarios y percepción de la imagen institucional**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	180	90%
<b>No</b>	20	10%
<b>Total</b>	200	100%

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 32 Comentarios y percepción de la imagen institucional**



Fuente: Tabla N° 34  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Según el 90% de encuestados los comentarios de otras personas sí afectan su percepción sobre la imagen institucional, para el 10% no.

- **Interpretación**

Es muy común que el público que acude a la institución realice comentarios sobre la forma como son atendidos por los funcionarios. Especial atención se da a los comentarios negativos, los cuales son escuchados tanto por el público interno como externo; como es lógico estos criterios se comparten en el hogar, lugares de trabajo, etc. Estos comentarios afectan la imagen institucional porque cambia la percepción que las personas sobre la calidad del servicio ofertado por el GAD Municipal de Chambo.



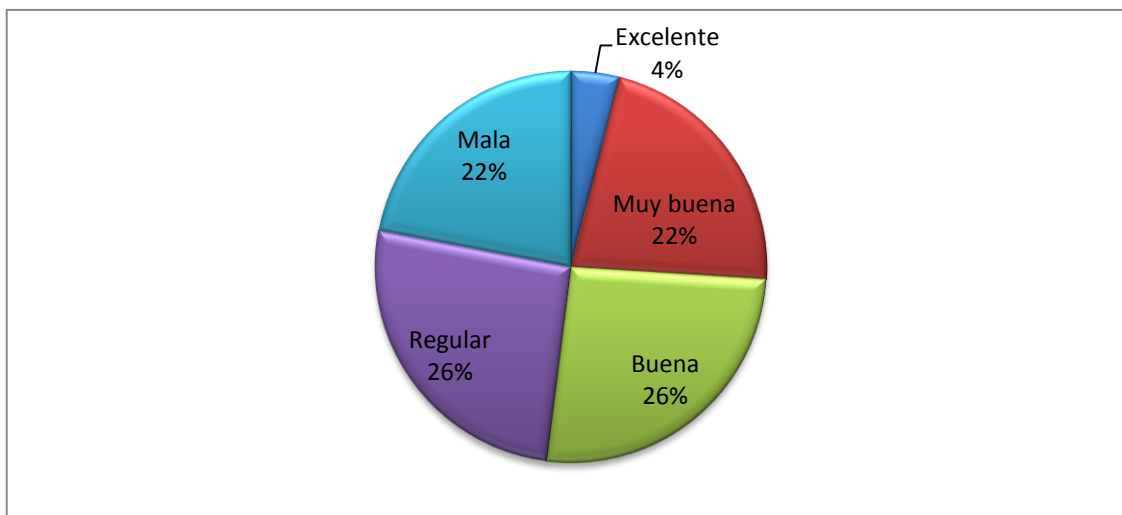
**Pregunta N° 13. ¿Cuál es su opinión acerca de la imagen del GAD Municipal de Chambo?**

**Tabla N° 33 Imagen institucional**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	4%
Muy buena	44	22%
Buena	52	26%
Regular	52	26%
Mala	44	22%
Total	200	100%

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 33 Imagen institucional**



Fuente: Tabla N° 35  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Según el 26% de encuestados, la imagen del GAD Municipal de Chambo es regular y buena, respectivamente; para el 22% es muy buena y mala; para el 4% es excelente.

- **Interpretación**

Los resultados indican que el GAD Municipal de Chambo no proyecta una imagen positiva para todo el público externo. Esta imagen es el resultado de un servicio que no alcanza una calidad deseada.

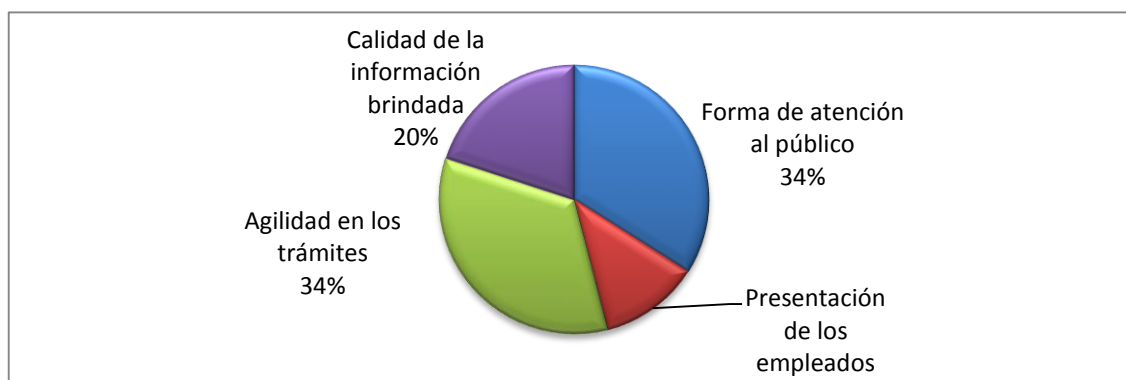
**Pregunta N° 14. ¿Cuál de los siguientes aspectos, considera usted, afecta más a la imagen institucional?**

**Tabla N° 34 Aspectos que afectan la imagen institucional**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Forma de atención al público	68	34%
Presentación de los empleados	24	12%
Agilidad en los trámites	68	34%
Calidad de la información brindada	40	20%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 34 Aspectos que afectan la imagen institucional**



Fuente: Tabla N° 36  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Según el 34% de encuestados, los aspectos que afectan a la imagen institucional son la forma de atención al público y la agilidad en los trámites; para el 20% es la calidad de la información brindada, y para el 12% la presentación de los empleados.

- **Interpretación**

La imagen del GAD Municipal de Chambo refleja como el público externo visualiza a la institución según cómo son atendidos y en el tiempo de respuesta a sus necesidades. También la relacionan con la calidad de la información. En menor proporción, pero no menos importante es la presentación física de los funcionarios que laboran en el GAD, porque ellos están en continua interacción con el público externo, por tanto deben cuidar su apariencia física.

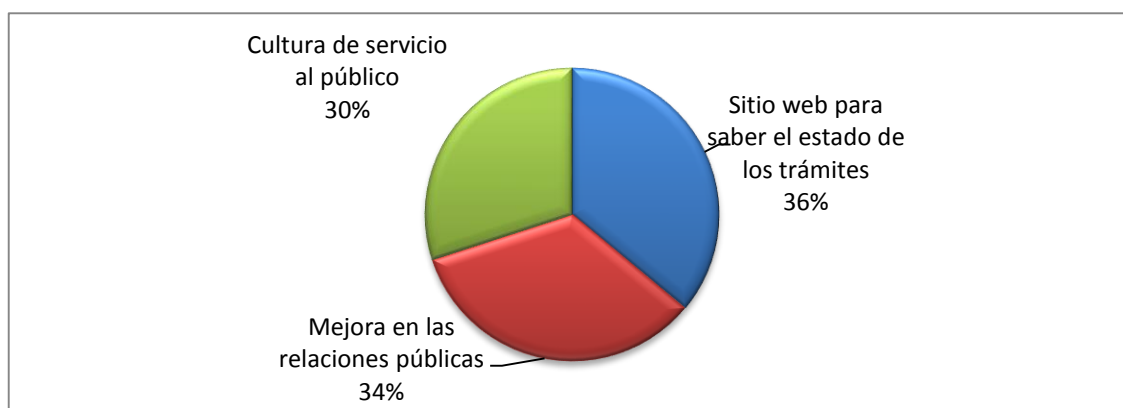
**Pregunta N° 15. De las siguientes opciones ¿Cuál cree debería aplicarse en el GAD Municipal de Chambo para mejorar la imagen institucional?**

**Tabla N° 35 Opciones para mejorar la imagen institucional**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sitio web para saber el estado de los trámites	72	36%
Mejora en las relaciones públicas	68	34%
Cultura de servicio al público	60	30%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al público externo  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Gráfico N° 35 Opciones para mejorar la imagen institucional**



Fuente: Tabla N° 37  
Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

- **Análisis**

Para mejorar la imagen institucional, el GAD Municipal de Chambo debería, según el 36% de encuestados, implementar un sitio web para saber el estado de los trámites; para el 34% mejorar las relaciones públicas; y para el 30% fomentar una cultura de servicio al público.

- **Interpretación**

La tecnología aporta a mejorar la comunicación interna y externa de las instituciones. Las páginas web institucionales se implementan cada día para tener una mayor cobertura de sus servicios y minimizar los trámites. Con una página web informativa sobre el estado de trámites, los usuarios minimizarían su tiempo al revisar desde sus hogares la situación de sus gestiones.

### **3.7.3 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL ALCALDE Y JEFES DEPARTAMENTALES.**

#### **Pregunta N° 1. ¿Quién administra el archivo en la empresa?**

Las secretarias son las responsables de la administración del archivo de sus respectivas áreas.

#### **Pregunta N° 2. ¿Considera que debe haber una sola persona encargada y responsable del archivo?**

Sí, porque la manipulación de los documentos es mínima y la persona encargada conoce su ubicación.

#### **Pregunta N° 3. ¿Qué tecnología se utiliza para la conservación de los documentos?**

Actualmente se está digitalizando los documentos.

#### **Pregunta N° 4. ¿Cuáles son las características del espacio asignando para la conservación y manejo de los documentos?**

Es un cuarto pequeño, que no tienen adecuaciones para el mantenimiento de los documentos.

#### **Pregunta N°5. ¿Cuáles son las formas utilizadas para la identificación del archivo?**

Asignación de un número con las iniciales del área que realizará el trámite.

#### **Pregunta N° 6. ¿Cuál es el tiempo de duración de los archivos físicos y digitales?**

No existe un tiempo definido, existen documentos desde la creación de la institución que se mantienen en un depósito general.

#### **Pregunta N° 7. ¿Cuáles son las características del espacio destinado para el archivo de documentos?**

Carpetas de cartón según los trámites.

**Pregunta N° 8. ¿Qué estrategias se aplican para cuidar del archivo en su área de trabajo?**

Ubicar en espacios libres de humedad, acceso restringido al archivo.

**Pregunta N° 9. ¿Se han dado contratiempos con el manejo de archivos que afecten la imagen de la institución? ¿Cuáles?**

Sí, especialmente en resoluciones que no se han entregado a tiempo.

**Pregunta N° 10. ¿Qué estrategias han aplicado para mejorar la imagen de la institución?**

Se está iniciando el proceso de digitalización de documentos para que en los casos de ser solicitados por el público interno o externo se los pueda entregar en dispositivos magnéticos o fotocopias. Además está en estudio la creación de la página web para comunicar las actividades de la institución.

### **3.8 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Para la comprobación de la hipótesis se toman en consideración las repuestas más relevantes de las encuestas realizadas a los funcionarios del GAD Municipal de Chambo sobre el manejo de archivo, y al público externo respecto a la satisfacción del cliente y la imagen institucional.

**Tabla N° 36 Resumen de la encuesta a los funcionarios**

PREGUNTA/RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>3. Quién administra el archivo en la institución</b>		
Funcionarios	50	47%
<b>5. En la institución conocen y aplican normas establecidas para el manejo de archivo</b>		
No	85	80%
<b>8. La institución cuenta con un espacio establecido y suficiente para la organización y conservación de los documentos permitiendo su adecuado manejo</b>		
No	89	84%
<b>11. Qué procedimientos aplican para controlar el riesgo al que está puesto el archivo</b>		
Ninguno	57	54%
<b>13. La institución cuenta con fichas para registro documental</b>		
No	89	84%
<b>14. Existe un plan de prevención de desastres para salvaguardar el archivo</b>		
No	95	90%

**Fuente:** Encuesta a los funcionarios

**Elaborado por:** Silvana León y Raquel Logroño

**Tabla N° 37 Resumen de la encuesta al público externo**

PREGUNTA/RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. La atención en el GAD Municipal de Chambo es de calidad.		
No	108	54%
2. El personal es amable y paciente a la hora de atenderle.		
No	104	52%
3. El personal que maneja el archivo demuestra conocimiento y habilidad para tratar al público.		
No	108	54%
4. ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida en el GAD Municipal de Chambo?		
No	100	50%
5. ¿Considera usted que la respuesta a su trámite es a tiempo?		
No	108	54%
6. Inconvenientes durante los trámites realizados		
Demora en la entrega de resoluciones	64	32%
7. Proporcionan información magnética.		
No	188	94%
8. Los inconvenientes son el resultado de la falta de capacitación del personal que maneja el archivo.		
Sí	196	98%
10. La gestión documental incide en la imagen de la institución.		
Sí	196	98%
11. La información recibida es un indicador de la calidad del servicio.		
Sí	192	96%
12. Los comentarios de otras personas afecta su percepción sobre la imagen institucional		
Sí	180	90%

Fuente: Encuesta al público externo

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

### Hipótesis:

- Ho: El manejo de archivo en el GAD Municipal de Chambo incidirá en la imagen institucional, período enero a julio de 2014.
- Hi: El manejo de archivo en el GAD Municipal de Chambo no incidirá en la imagen institucional, período enero a julio de 2014.

Con los resultados observados en las tablas resumen se comprueba que el manejo de archivo si incide en la imagen institucional, en este caso de forma negativa por las respuestas dadas a la mayoría de preguntas de la encuesta aplicada.

## **CAPÍTULO IV**

### **4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 CONCLUSIONES**

- El manejo de archivo en el GAD Municipal del cantón Chambo es responsabilidad directa de las secretarías de cada uno de los departamentos y de la secretaria general de la institución. Cada uno de ellas aplica procedimientos de archivo de acuerdo con sus conocimientos, experiencias y criterios. El archivo activo permanece junto al archivo inactivo dificultando la manipulación y detección de información requerida. Predomina el archivo manual porque es reciente la implementación del proceso de digitalización de documentos para precautelar su vida útil.
- Demora en la entrega de resoluciones, documentos que no corresponden, incipiente comunicación sobre el estado de los trámites, e incluso la pérdida de documentos teniendo que reiniciar la gestión. Consideran que esto es el resultado de la falta de capacitación en lo concerniente al manejo de los archivos como en atención al público.

## 4.2 RECOMENDACIONES

- Reestructurar el espacio destinado para la custodia de los archivos institucionales, temporales y permanentes, para que la gestión documental, dependiendo del tipo de trámite y la urgencia del mismo, sea ágil y exacta, favoreciendo la satisfacción de los requerimientos de información que los clientes internos y externos demandan. Especial atención debe darse al archivo general que por la cantidad de documentos necesita de un ambiente amplio, ventilado, libre de humedad, que prevenga la acumulación de polvo y el ingreso de insectos y roedores. Es menester la designación de una persona responsable de este archivo quien será la única autorizada para la revisión, entrega y custodia de la información solicitada por los diferentes departamentos.
- Al mantener un archivo informático será más fácil proporcionar la información solicitada por el público interno o externo, sin deteriorar los documentos que originan la información.



## **CAPÍTULO V**

### **5 PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Taller de capacitación sobre Manejo de Archivos para el personal del GAD Municipal del cantón Chambo.

#### **5.2 INTRODUCCIÓN**

La capacitación es un proceso de desarrollo profesional orientado a la formación de las personas en ámbitos generales o según su área de injerencia.

El personal capacitado constituye una garantía para la gestión porque aporta a la consecución de los objetivos de los departamentos y de las entidades.

Cualquiera sea el propósito de la empresa, lo importante es que se implante la capacitación como una estrategia de crecimiento organizacional.

#### **5.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

Capacitar a los empleados encargados del manejo de los archivos en el GAD Municipal del cantón Chambo para mejorar la calidad del servicio y por ende la imagen institucional.

#### **5.4 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

La secretaria, asistente administrativo y, en general, las personas que tienen como función custodiar los documentos inherentes a su gestión diaria, requieren capacitarse constantemente para que su trabajo sea eficiente, satisfaciendo las necesidades de información, internas y externas, y aportando al cumplimiento de las actividades de la entidad.

En el GAD Municipal del cantón Chambo el personal que se encarga de la recepción y despacho de comunicaciones requiere de una capacitación específica sobre el manejo de archivos con la finalidad de que se pueda implantar y estandarizar normas que permitan atender con calidad y eficiencia los requerimientos de los clientes.

Con la propuesta se procura que esta institución pública, mantenga personal capacitado y motivado para que sus labores se encaucen a conseguir fluidez en los trámites, entrega de información confiable y la satisfacción de los públicos.

## **5.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **5.5.1 SELECCIÓN DE TEMAS**

Los resultados de la investigación son la base para la propuesta que se orienta a desarrollar un proceso de capacitación para todo el personal que de alguna u otra manera tiene bajo su responsabilidad el archivo.

Este proceso de inicia con la selección de cuatro temas: atención al cliente, archivo, organización y gestión documental, valoración documental. Cada uno de estos temas contiene subtemas elegidos para apoyar la gestión de los participantes. (Ver anexo N° 6)

### **5.5.2 PERFIL DEL CAPACITADOR**

Para cumplir con los objetivos de la propuesta, los capacitadores deben ser idóneos, con formación académica y experiencia en el ámbito de la formación de personas.

El perfil general delimitado es:

- Ser facilitador(a) de procesos participativos.
- Conocer los contenidos y manejo de técnicas participativas.
- Respetar la idiosincrasia de la población.
- Ser motivador(a) dinámico(a) y saber escuchar.
- Ser responsable y comprometido con su trabajo.
- Ser facilitador/a de la equidad de género, es decir brindar igualdad de oportunidades de participación a varones y mujeres.

Este perfil sirvió para la elección de los profesionales en sus respectivas áreas de especialización. (Ver anexo N° 5)

### **5.5.3 ELECCIÓN DE CAPACITADORES**

- **Atención al Cliente**

Nombre del capacitador: Mgs. Julio Bravo Mancero

Experiencia profesional: Docente de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo, Comunicador social.

- **Archivo, Organización y gestión documental, Valoración documental**

Nombre de la capacitadora: Lic. Sandra Poveda

Experiencia profesional: Secretaria de Vicerrectorado de Posgrado e Investigación Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo, Docente de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativa.

La calidad profesional de los capacitadores elegidos demanda una retribución monetaria acorde con su perfil. Sus servicios profesionales tendrán un costo de 50,00 USD, que corresponde al valor de una hora clase de posgrado.

### **5.5.4 PARTICIPANTES**

Los asistentes a los talleres de capacitación han sido designados por el Jefe de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón Chambo, dividido en dos grupos:

- 15 para taller de Atención al Cliente
- 14 para el taller de Archivo, Organización y gestión documental, Valoración documental. (Ver anexo N° 7)

### **5.5.5 CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN**

El personal del GAD Municipal del Cantón Chambo necesita capacitación inmediata para el cumplimiento de sus funciones en lo que respecta al manejo de archivo y atención al cliente, por tanto se ha programado el desarrollo de la capacitación para el mes de agosto del año 2015, previa aprobación del Alcalde.

Tabla N° 38 Cronograma de capacitación

N°	TEMA	2015			
		AGOSTO			
<b>1</b>	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
1.1	Manejo de relaciones interpersonales				
1.2	Psicología del cliente				
<b>2</b>	<b>ARCHIVO</b>				
2.1	Definiciones básicas				
2.2	Tipos de archivo				
2.3	Administración de documentos				
2.4	Ciclo de vida de los documentos				
2.5	Clasificación de los archivos				
2.5.1	Alfabético				
2.5.2	Por asunto				
2.5.3	Geográfico				
2.5.4	Cronológico				
2.5.5	Numérico				
<b>3</b>	<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS</b>				
3.1	Guía				
3.2	Inventario				
3.3	Catálogo				
3.4	Índice				
<b>4</b>	<b>VALORACIÓN DOCUMENTAL</b>				
4.1	Valoración primaria				
4.2	Valoración secundaria				
4.3	Expurgación de documentos				
4.4	Eliminación de documentos				
4.5	Transferencia primaria				
4.6	Transferencia secundaria				

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

## 5.5.6 TALLERES

Tabla N° 39 Taller 1: Atención al cliente

TALLER N° 1	
Tema:	Atención al cliente
Objetivo General:	Fortalecer las relaciones interpersonales de los funcionarios frente a sus clientes.
Fecha:	7 de agosto de 2015
Horario:	De 15H00 a 17H00
Participantes:	Funcionarios responsables de los archivos de la institución.

SUBTEMAS	OBJETIVO	RESPONSABLE	LUGAR
Manejo de relaciones interpersonales	Impartir técnicas de relación y comunicación con los clientes.	Jefe de Talento Humano / Capacitador	Auditorio del GADM del cantón Chambo
Psicología del cliente	Describir el comportamiento del cliente.		

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

Tabla N° 40 Taller 2: Archivo

TALLER N° 2	
Tema:	Archivo
Objetivo General:	Identificar, analizar y explicar aspectos generales sobre el manejo de archivos.
Fecha:	14 de agosto de 2015
Horario:	De 15H00 a 17H00
Participantes:	Funcionarios responsables de los archivos de la institución.

SUBTEMAS	OBJETIVO	RESPONSABLE	LUGAR
Definiciones básicas	Enunciar los diferentes conceptos utilizados en el marco teórico del archivo.	Jefe de Talento Humano/Capacitadora	Auditorio del GADM del cantón Chambo
Tipos de archivo	Distinguir los diferentes tipos de archivos que pueden mantenerse en una entidad.		
Administración de documentos	Impartir conocimientos generales sobre la administración documental.		
Ciclo de vida de los documentos	Establecer la vida útil de los documentos utilizados en la institución.		
Clasificación de los archivos	Reconocer las diferentes maneras de clasificar los archivos.		

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

**Tabla N° 41 Taller 3: Organización y gestión de archivos**

<b>TALLER N° 3</b>	
Tema:	Organización y gestión de archivos
Objetivo General:	Instruir a los funcionarios sobre los métodos de organización y gestión de archivos.
Fecha:	21 de agosto de 2015
Horario:	De 15H00 a 17H00
Participantes:	Funcionarios responsables de los archivos de la institución.

SUBTEMAS	OBJETIVO	RESPONSABLE	LUGAR
Guía	Analizar la importancia de la guía para el registro y recuperación de información.	Jefe de Talento Humano /Capacitadora	Auditorio del GADM del cantón Chambo
Inventario	Elaborar un inventario de los documentos utilizados por cada funcionario.		
Catálogo	Elaborar el catálogo de documentos manejados por cada funcionario.		
Índice	Elaborar el índice documental según el área de trabajo de cada funcionario.		

**Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño**

Tabla N° 42 Taller 4: Valoración documental

TALLER N° 4	
Tema:	Valoración documental
Objetivo General:	Proporcionar información sobre las técnicas de valoración documental.
Fecha:	28 de agosto de 2015
Horario:	De 15H00 a 17H00
Participantes:	Funcionarios responsables de los archivos de la institución.

SUBTEMAS	OBJETIVO	RESPONSABLE	LUGAR
Valoración	Valorar los documentos para eliminarlos o conservarlos.	Jefe de Talento Humano /Capacitadora	Auditorio del GADM del cantón Chambo
Expurgación	Dictaminar el destino final de los documentos.		
Eliminación	Establecer los criterios para la eliminación de los documentos.		
Transferencia	Establecer el proceso de flujo documental entre las diferentes áreas de la institución.		

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño



### 5.5.7 EVALUACIÓN

Evaluar la capacitación es básico y fundamental para lograr el desarrollo del capital humano. La evaluación proporciona información para retroalimentar a las personas y cumplir con los objetivos de aprendizaje, estableciendo los cambios obtenidos y las mejoras que aún no se han logrado en la eficiencia del personal.

La evaluación de los talleres será responsabilidad de los capacitadores. Se utilizarán cuestionarios para los aspectos teóricos y una ficha de observación para la práctica.

#### FICHA DE OBSERVACIÓN

Fecha:
Nombre del/a funcionario/a:
Cargo:

Valórese cada una de los aspectos de acuerdo con la siguiente escala:  
(1) Ningún avance, (2) Cierta avance, (3) Avance significativo, (4) Objetivo logrado.

N°	ATENCIÓN AL CLIENTE	VALOR
1	Ofrece un trato igual para todo el público externo.	
2	Provee información general y específica de la institución.	
3	Transmite energía y ganas de solucionar problemas.	
4	Demuestra empatía con el público.	
5	Su trato es cordial y respetuoso.	
6	Es flexible cuando el caso lo amerita.	
7	Demuestra iniciativa para tomar decisiones.	
8	Es capaz de trabajar en equipo.	
9	Recepta y entrega documentos según los requerimientos del público interno y externo.	
10	Informa al público de los posibles retrasos así como de las razones que lo provocan.	
	<b>TOTAL</b>	
	<b>PROMEDIO</b>	
N°	MANEJO DE ARCHIVO	VALOR
1	Los documentos recibidos y emitidos se registran cronológicamente.	
2	Se da trámite inmediato a los documentos recibidos.	
3	Se da seguimiento a los documentos enviados a personas o instituciones.	
4	Se utiliza un archivo de documentos según los requerimientos de la organización.	
5	Se archivan adecuadamente los documentos textuales y magnéticos para asegurar su conservación.	
6	Se rotulan los expedientes.	
7	Se clasifican los documentos textuales y magnéticos.	
8	Los materiales para la oficina son suficientes y apropiados.	
9	Los equipos y muebles de oficina satisfacen los requerimientos del trabajo del/a funcionario/a.	
10	Se emiten informes mensuales del trabajo.	
	<b>TOTAL</b>	
	<b>PROMEDIO</b>	

### 5.5.8 COSTOS DE CAPACITACIÓN

Los costos de capacitación serán asumidos por el GAD Municipal del Cantón Chambo.

Tabla N° 43 Cálculo costos de capacitación

<b>CANTIDAD</b>	<b>RUBRO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
8	Horas capacitación	50,00	400,00
30	Folletos	2,00	60,00
30	Lápices	0,35	10,50
30	Esferográficos	3,50	105,00
30	Papelotes	5,00	150,00
10	Marcadores	1,25	12,50
120	Refrigerios	2,00	240,00
30	Certificados	1,00	30,00
	<b>TOTAL INVERSIÓN</b>		<b>1.008,00</b>

Elaborado por: Silvana León y Raquel Logroño

## BIBLIOGRAFÍA

- ARÉVALO, V. H. (2003). *Diccionario de Términos Archivísticos*. Buenos Aires: Ediciones del Sur. Obtenido de <http://edicionesdelsur.com>
- CADENA, W., & LÓPEZ, N. (2010). *Diseño de la Imagen corporativa del Gobierno Municipal del cantón Espejo y su aplicación*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- CANDA MORENO, F. (2006). *Secretaría Ejecutiva*. Madrid España: MMVI.
- CAPRIOTTI, P. (2012). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. Málaga: IIRP.
- CASADO, A., & SELLERS, R. (2010). *Introducción al Marketing*. Alicante: Club Universitario.
- CASTILLO, A. (2010). *Introducción a las Relaciones Públicas*. España: IIRP.
- CONSEJO INTERNACIONAL DE ARCHIVOS. (2006). *Diccionario de Terminología Archivística*. Madrid: Ministerio de Educación: Subdirección de Publicaciones, Información y Documentación.
- COSTA, J. (2012). Imagen de la Empresa. *Imagen y Comunicación*, 9.
- FUENTES INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN. (2011). *El archivo y la gestión de la documentación*. Málaga: Antakira.
- FUNDACIÓN ECA GLOBAL. (2007). *El auditor de calidad*. Madrid: FC.
- GARCÍA CASERMEIRO, M. J. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC.
- GOBIERNO DE CHILE. (2012). *Guía para la elaboración de un Manual de Procedimientos de Gestión de Archivos*. Chile: Comisión de Probidad y Transparencia.
- GÓMEZ, E. (2009). *Barreras contra el buen Servicio. Como conservar mas clientes*. Argentina: El Cid.

GÓMEZ, G. (2009). Opinión Pública: conocimiento y objeto de conocimiento. *Prisma social*, 12.

GUIOT (1992). *Cultura Organizacional*.

HERNÁNDEZ, C. (1998). *Glosario Administrativo*. San José: UCR.

KAMINSKY, G. (1990). *Dispositivos institucionales. Democracia y autoritarismo en los problemas institucionales*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

MÁRMOL, M. (2012). *Módulo de Técnicas de Documentación y Archivo*. Quito: ITS Consejo Provincial Pichincha.

MILLAN, J. (2004). *Gestión secretarial*. Barcelona: Océano.

MINTZBERG, H. e. (1997). *El Proceso Estratégico: Conceptos, Contextos y Casos*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

PARERA, C. (2011). *Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa*. España: FC Editorial.

PÉREZ, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Chile: Ideas Propias.

ROSEMBERG, J. (2013). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Barcelona: Océano Grupo Editorial, S.A.

SEVILLA, M. A. (2006). *1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz* (2da. ed.). Quito: Ecuador F.B.T. Cía Ltda.

## **WEBGRAFÍA**

LÓPEZ, L. (14 de 07 de 2010). *Mailxmail.com*. Recuperado el 15 de 03 de 2015, de Técnicas secretariales.Auxiliar administrativo: <http://www.mailxmail.com/curso-tecnicas-secretariales-auxiliar-administrativo>

UNIVERSIDAD INTERAMERICANA. (2008). Recuperado el 23 de 06 de 2014, de Diccionario: <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Diccionario%20de%20Relaciones%20P%C3%BAblicas.pdf>

## ANEXOS

### Anexo N° 1. Encuesta al público externo



#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ENCUESTA AL PÚBLICO EXTERNO

1. ¿Considera usted que la atención en el GAD Municipal de Chambo es de calidad?  
SÍ----- NO-----
2. ¿El personal del GAD Municipal de Chambo es amable y paciente a la hora de atenderle?  
SÍ ----- NO-----
3. ¿El personal que maneja el archivo demuestra conocimiento y habilidad para tratar al público?  
SÍ ----- NO-----
4. Señor usuario ¿se encuentra satisfecho con la atención recibida en el GAD Municipal de Chambo?  
SÍ ----- NO-----
5. ¿Considera usted que la respuesta a su trámite es a tiempo?  
SÍ ----- NO-----
6. ¿Qué tipo de inconvenientes ha tenido durante los trámites realizados?

Demora en la entrega de resoluciones	
Documentos mal elaborados	
Documentos erróneos	
Documentos perdidos	

7. ¿Cuándo ha solicitado información magnética, se la han proporcionado?

SÍ -----

NO-----

8. Según su opinión, ¿estos inconvenientes son el resultado de la falta de capacitación del personal que maneja el archivo?

SÍ -----

NO-----

9. ¿Considera que es importante la capacitación y formación del personal en el tema de la gestión documental?

SÍ -----

NO-----

10. ¿Cree usted que la gestión documental incide en la imagen de la institución?

SÍ -----

NO-----

11. ¿La información recibida es un indicador de la calidad del servicio?

SÍ -----

NO-----

12. ¿Considera que los comentarios de otras personas afecta su percepción sobre la imagen institucional?

SÍ -----

NO-----

13. ¿Cuál es su opinión acerca de la imagen del GAD Municipal de Chambo?

Excelente	
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	

14. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted afecta más a la imagen institucional?

Forma de atención al público	
Presentación de los empleados	
Agilidad en los trámites	
Calidad de la información brindada	

15. De las siguientes opciones ¿Cuál cree debería aplicarse en el GAD Municipal de Chambo para mejorar la imagen institucional?

Sitio web para saber el estado de los trámites	
Mejora en las relaciones públicas	
Cultura de servicio al público	

Gracias por su colaboración

## Anexo N° 2. Encuesta al público interno



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS

1. ¿Cree usted que es importante el manejo adecuado del archivo para los procesos de gestión de calidad, imagen, prestigio, organización y evidencia para la institución?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del archivo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. ¿Quién administra el archivo en la institución?

Secretaria \_\_\_\_\_ Asistente \_\_\_\_\_ Funcionarios \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

4. ¿Considera que es importante la capacitación y formación del personal en el tema de manejo de archivo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ¿En la institución conocen y aplican normas establecidas para el manejo de archivo?

SI \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

6. ¿El sistema de organización e identificación del archivo es:

Alfabético \_\_\_\_\_

Numérico \_\_\_\_\_

Alfanumérico\_\_\_\_\_ Temático\_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál?\_\_\_\_\_

7. ¿En la institución, cuáles de estos elementos y/o tecnologías se utilizan para la conservación de los documentos?

Carpetas \_\_\_\_\_ AZ \_\_\_\_\_

Archivos digitales \_\_\_\_\_ Microfilmación\_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál?\_\_\_\_\_

8. ¿La institución cuenta con un espacio establecido y suficiente para la organización y conservación de los documentos permitiendo su adecuado manejo?

SI \_\_\_\_\_ ¿Cuál?\_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9. ¿Los documentos están expuestos a:

Luz \_\_\_\_\_ Humedad \_\_\_\_\_ Ventilación \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál?\_\_\_\_\_

10. ¿A qué tipos de riesgos está expuesto el archivo?

Natural \_\_\_\_\_ Incendio \_\_\_\_\_ Robo \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

11. ¿Qué procedimientos aplican para controlar el riesgo al que expuesto el archivo?

Extintores\_\_\_\_\_ Termostato-control de temperatura \_\_\_\_\_

Control de plagas \_\_\_\_\_ Control de humedad\_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál?\_\_\_\_\_

12. ¿En qué material están elaboradas las unidades de depósito de los archivos?

Madera\_\_\_\_\_ Metálico\_\_\_\_\_



Cartón \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

13. ¿La institución cuenta con fichas para registro documental?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

14. ¿Existe un plan de prevención de desastres para salvaguardar el archivo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

15. ¿Cuál es el tiempo de duración de los archivos físicos y digitales dentro de la empresa?

1 a 12 meses \_\_\_\_\_ 13 a 24 meses \_\_\_\_\_ 25 a 36 meses \_\_\_\_\_ Otro  
\_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

16. ¿Qué tipo de conservación de los documentos se maneja en la institución?

Microfilmación \_\_\_\_\_ Eliminación \_\_\_\_\_

Conservación total \_\_\_\_\_ Selección \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración

**Anexo N° 3. Entrevista**



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

## ENTREVISTA

1. ¿Quien administra el archivo en la empresa?  
\_\_\_\_\_
2. ¿Considera que debe haber una sola persona encargada y responsable del archivo?  
\_\_\_\_\_
3. ¿Qué tecnología se utiliza para la conservación de los documentos?  
\_\_\_\_\_
4. ¿Cuáles son las características del espacio asignando para la conservación y manejo de los documentos?  
\_\_\_\_\_
5. ¿Cuáles son las formas utilizadas para la identificación del archivo?  
\_\_\_\_\_
6. ¿Cuál es el tiempo de duración de los archivos físicos y digitales?  
\_\_\_\_\_
7. ¿Cuáles son las características del espacio destinado para el archivo de documentos?  
\_\_\_\_\_
8. ¿Qué estrategias se aplican para cuidar del archivo en su área de trabajo?  
\_\_\_\_\_
9. ¿Se han dado contratiempos con el manejo de archivos que afecten la imagen de la institución? ¿Cuáles?  
\_\_\_\_\_
10. ¿Qué estrategias han aplicado para mejorar la imagen de la institución?  
\_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración

**Anexo N° 4. Ficha de observación**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

**Objetivo: Observar los procesos utilizados en el manejo de archivos en el GAD Municipal del Cantón Chambo.**

N°	PROCESOS A OBSERVAR
1	Recepción de documentación
2	Archivo de la documentación
3	Trámite interno de los documentos
4	Trámite externo de los documentos
5	Entrega de resoluciones al usuario
6	Sistema de archivo utilizado
7	Custodia de los documentos
8	Personal responsable de los documentos
9	Inventario de documentos
10	Catálogo de documentos

**Anexo N° 5. Perfil del capacitador**

## **a) Atención al cliente**

### **Requisitos:**

- Título de tercer nivel en las carreras de Administración, Marketing, Comunicación Social y afines.
- Experiencia mínima de 1 año en desarrollo de capacitaciones en el proceso de atención al cliente. .
- Conocimiento de Office a nivel intermedio /avanzado.
- Conocimiento de Indicadores.
- Haber llevado cursos, talleres o diplomado sobre capacitaciones en este rubro.

### **Responsabilidad principal:**

Asegurar la correcta capacitación de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Chambo, velando por la aplicación de los procesos y el desempeño de los colaboradores, con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.

### **Funciones:**

- Registrar y promover los aprendizajes de todos los participantes.
- Reforzar los conocimientos técnicos y de servicio al cliente del personal.
- Desarrollar y aplicar las dinámicas y talleres relacionados al desarrollo del personal.
- Aplicar indicadores para medir los resultados de la capacitación.

### **Competencias:**

- Liderazgo
- Capacidad de análisis
- Buena comunicación
- Entusiasmo y dinamismo

## **b) Archivo, Organización y gestión documental, Valoración documental**

**Requisitos:**

- Título de tercer nivel en la carrera de Secretariado Ejecutivo o afines.
- Experiencia mínima de 1 año en desarrollo de capacitaciones en manejo de archivo y gestión documental.
- Conocimiento de Office a nivel intermedio /avanzado.
- Haber llevado cursos, talleres o diplomado sobre capacitaciones en estos temas.

**Responsabilidad principal:**

Asegurar la correcta capacitación de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Chambo, velando por la aplicación de los procesos y el desempeño de los colaboradores, con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.

**Funciones:**

- Registrar y promover los aprendizajes de todos los participantes.
- Reforzar los conocimientos técnicos relacionados con el manejo de archivo.
- Desarrollar y aplicar las dinámicas durante el proceso de capacitación.
- Aplicar indicadores para medir los resultados de la capacitación.

**Competencias:**

- Liderazgo
- Capacidad de análisis
- Buena comunicación
- Entusiasmo y dinamismo

**Anexo N° 7. Nómina de asistentes**

<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL EMPLEADO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CARGO</b>
1	Jessica Zabala Oviedo	Secretaría	Asistente Administrativo
2	Mónica Fiallos	Sindicatura	Asistente Administrativo
3	Flor Freire León	Recursos Humanos	Asistente Administrativo
4	Carolina Zabala	Recaudación	Recaudadora
5	Isabel Escobar	Registro de la Propiedad	Asistente Administrativo
6	Susana Garcés	Registro de la propiedad	Asistente Administrativo
7	Patricia Díaz	Catastros	Asistente Administrativo
8	Paola Moncayo	Recaudación	Recaudadora
9	Sandra Alarcón	Registro de la Propiedad	Asistente Administrativo
10	Judy Echeverría	Registro de la Propiedad	Asistente Administrativo
11	Marcela Garcés	Agua Potable	Asistente Administrativo
12	Mauro Díaz	Catastros	Asistente administrativo
13	Mercedes Pilatuña	Activos Fijos	Activos Fijos
14	Wilson Bonifaz	Planificación	Técnico
15	Ángel Parra	Sistemas	Asistente Administrativo
<b>ARCHIVO</b>			
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL EMPLEADO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CARGO</b>
1	Nancy Suica	Secretaría	Secretaria de Concejo
2	Eulalia Zabala	Planificación	Asistente Administrativo
3	Benigna Moncayo	Obras Publicas	Asistente Administrativo
4	Edita Samaniego	Tesorería	Asistente Administrativo
5	Raquel Villagómez	Registro de la Propiedad	Asistente Administrativo
6	Norma Andrade	Auditoria Interna	Asistente Administrativo
7	Daisy Zabala	Financiero	Contadora
8	Carmelina Donoso	Financiero	Contadora
9	María de los Ángeles Cargua	Agua Potable	Asistente Administrativo
10	Mercedes Sánchez	Sistemas	Técnica
11	Patricio Villafuerte	Obras Publicas	Asistente Administrativo
12	Osvaldo Tapia	Bodega	Guardalmacén
13	Mariana Donoso	Recaudación	Asistente Administrativo
14	Carmita Chuqui	Recursos Humanos	Asistente Administrativo

**Fuente:** Jefe del Departamento de Recursos Humanos del GAD Municipal del Cantón Chambo

## **Anexo N° 8. Ejemplo de encuesta aplicada a los funcionarios**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

**ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS**

1. ¿Cree usted que es importante el manejo adecuado del archivo para los procesos de gestión de calidad, imagen, prestigio, organización y evidencia para la institución?  
SI  NO
2. ¿Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del archivo?  
SI  NO
3. ¿Quién administra el archivo en la institución?  
Secretaria  Asistente  Funcionarios   
Otro  ¿Cuál? \_\_\_\_\_
4. ¿Considera que es importante la capacitación y formación del personal en el tema de manejo de archivo?  
SI  NO
5. ¿En la institución conocen y aplican normas establecidas para el manejo de archivo?  
SI  ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
NO





6. ¿El sistema de organización e identificación del archivo es:

Alfabético \_\_\_\_\_

Numérico \_\_\_\_\_

Alfanumérico \_\_\_\_\_

Temático

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? Por

7. ¿En la institución, cuáles de estos elementos y/o tecnologías se utilizan para la conservación de los documentos?

Carpetas

AZ \_\_\_\_\_

Archivos digitales \_\_\_\_\_

Microfilmación \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

8. ¿La institución cuenta con un espacio establecido y suficiente para la organización y conservación de los documentos permitiendo su adecuado manejo?

SI \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

NO

9. ¿Los documentos están expuestos a:

Luz

Humedad

Ventilación \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

10. ¿A qué tipos de riesgos está expuesto el archivo?

Natural

Incendio

Robo

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

11. ¿Qué procedimientos aplican para controlar el riesgo al que expuesto el archivo?

Extintores \_\_\_\_\_

Termostato-control de temperatura \_\_\_\_\_

Control de plagas \_\_\_\_\_

Control de humedad \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? NINGUNO

12. ¿En qué material están elaboradas las unidades de depósito de los archivos?

Madera  Metálico \_\_\_\_\_

Cartón  Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

13. ¿La institución cuenta con fichas para registro documental?

SI \_\_\_\_\_ NO

14. ¿Existe un plan de prevención de desastres para salvaguardar el archivo?

SI \_\_\_\_\_ NO

15. ¿Cuál es el tiempo de duración de los archivos físicos y digitales dentro de la empresa?

1 a 12 meses \_\_\_\_\_ 13 a 24 meses \_\_\_\_\_ 25 a 36 meses \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? 5 AÑOS.

16. ¿Qué tipo de conservación de los documentos se maneja en la institución?

Microfilmación \_\_\_\_\_

Eliminación \_\_\_\_\_

Conservación total \_\_\_\_\_

Selección

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración

Anexo N° 9. Ejemplo de encuesta aplicada al público externo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA AL PÚBLICO EXTERNO

1. ¿Considera usted que la atención en el GAD Municipal de Chambo es de calidad?

SÍ-----

NO--✓---

2. ¿El personal del GAD Municipal de Chambo es amable y paciente a la hora de atenderle?

SÍ-----

NO--✓---

3. ¿El personal que maneja el archivo demuestra conocimiento y habilidad para tratar al público?

SÍ--✓---

NO-----

4. Señor usuario ¿se encuentra satisfecho con la atención recibida en el GAD Municipal de Chambo?

SÍ-----

NO--✓---

5. ¿Considera usted que la respuesta a su trámite es a tiempo?

SÍ-----

NO--✓---

6. ¿Qué tipo de inconvenientes ha tenido durante los trámites realizados?

Demora en la entrega de resoluciones	✓
Documentos mal elaborados	
Documentos erróneos	✓
Documentos perdidos	

7. ¿Cuándo ha solicitado información magnética, se la han proporcionado?

SÍ-----

NO--✓---

8. Según su opinión, ¿estos inconvenientes son el resultado de la falta de capacitación del personal que maneja el archivo?

SÍ  NO

9. ¿Considera que es importante la capacitación y formación del personal en el tema de la gestión documental?

SÍ  NO

10. ¿Cree usted que la gestión documental incide en la imagen de la institución?

SÍ  NO

11. ¿La información recibida es un indicador de la calidad del servicio?

SÍ  NO

12. ¿Considera que los comentarios de otras personas afecta su percepción sobre la imagen institucional?

SÍ  NO

13. ¿Cuál es su opinión acerca de la imagen del GAD Municipal de Chambo?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input checked="" type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

14. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted afecta más a la imagen institucional?

Forma de atención al público	<input checked="" type="checkbox"/>
Presentación de los empleados	<input checked="" type="checkbox"/>
Agilidad en los trámites	<input checked="" type="checkbox"/>
Calidad de la información brindada	<input checked="" type="checkbox"/>

15. De las siguientes opciones ¿Cuál cree debería aplicarse en el GAD Municipal de Chambo para mejorar la imagen institucional?

Sitio web para saber el estado de los trámites	<input checked="" type="checkbox"/>
Mejora en las relaciones públicas	<input checked="" type="checkbox"/>
Cultura de servicio al público	<input checked="" type="checkbox"/>

tener un Departamento o Area de

Gracias por su colaboración

Comunicación tanto Interna y Externa.