

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“EL MANEJO DE ARCHIVOS EN EL ÁREA DE CATASTROS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN IBARRA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO”

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciadas en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORAS:

**Guerrón Castro Maira Esperanza
Román Pilacúan Myriam Elena**

DIRECTOR:

Dr. Hugo Andrade Jaramillo Msc.

Ibarra, 2011

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por las egresadas señoritas Guerrón Castro Maira Esperanza y Román Myriam Elena para optar por el Título de Licenciadas en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, cuyo tema es El Manejo de Archivo en el Área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra y su Incidencia en la Atención al Público, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 20 días del mes de enero del 2011.

Dr. Hugo Andrade Jaramillo Msc.
Director de Trabajo de Grado

C.C.1000614352

RESUMEN

Este proyecto de tesis, contiene el problema de la investigación en el cual se da a conocer el planteamiento, su formulación, delimitación, objetivos, justificación y factibilidad del mismo; adicionalmente se establece un Marco Teórico en el cual se analiza el posicionamiento Psicológico, Sociológico, Tecnológico, y Epistemológico, basándose en las teorías de diferentes autores que nos dan alternativas para un mejor manejo del archivo. Contiene una metodología práctica en donde se establecen sus métodos, técnicas e instrumentos de investigación, los mismos que permitieron recopilar información a fin de establecer la veracidad del problema; por último se diseñó una propuesta enfocada en la aplicación de estrategias para el manejo del archivo en el departamento de Catastros del Municipio de Ibarra, estableciendo un sistema informático de aplicación en base a la documentación existente a nivel de archivos recibidos y entregados, con su respectiva consulta de documentos y personal que hará uso del mismo (usuarios y administrador del sistema). La propuesta contiene un sistema informático que le permitirá ahorrar tiempo y sobre todo costos a la institución, especialmente por el manejo de los archivos a nivel sistematizados, en donde se establece estrategias aplicativas al manejo de los documentos que usualmente se emplea dentro del Área de Catastros; se establece un manual del usuario en donde se indica el proceso de instalación del programa con sus respectivos pasos hasta lograr establecer el link que permita insertar la clave de acceso a fin de proceder a su respectiva aplicación; luego se establecerá el ingreso de información en archivos comunes, determinando para cada documentación recibida o enviada un código que permita identificar al tipo de documento y con ellos se pueda dar ingreso, insertando adicionalmente información adicional relacionado con el tipo de documento en su clasificación (activo, semiactivos o inactivos), archivación y tipo de trámite, una vez llenado estos campos, se procederá a su respectiva carga al sistema (base de datos) y se guardará; también es necesario establecer que el sistema permitirá buscar en forma inmediata información enviada o recibida. Se establecerá la asignación de los respectivos administradores del archivo, así como los usuarios de la misma. Se podrá hacer consultas directas de los mismos simplemente con el código respectivo por grupo de documentos y estado actual.

SUMMARY

This thesis project, contains the problem of research in which he gives to know the approach, its formulation, delimitation, objectives, justification and feasibility of the same; additionally, it provides a theoretical framework in which it analyzes the positioning psychological, sociological, technological, and epistemological, based on the theories of different authors that give us alternatives for a better handling of the file. Contains a practical methodology where you set their methods, techniques and instruments for research, the same people who allowed to collect information in order to establish the veracity of the problem; finally design a proposal focused on the implementation of strategies for the management of the file in the department of Cadastres of the Municipality of Ibarra, establishing a computerized system for application on the basis of the existing documentation at the level of files received and delivered, with their respective consultation of documents and staff which will use the same (users and system administrator). The proposal contains a computer system that will save you time and especially costs to the institution, especially for the management of the files to level systematized, which sets out strategies applicative to the handling of documents that is usually used within the Area of land registers; it provides a user manual where indicates the process of installation of the program with their respective steps up to strive to establish the link that can be inserted the access key in order to proceed to their respective implementation; then will be established the entering of data into common files, determining for each documentation received or sent a code identifying the type of document and with them will be able to give Income, by inserting in addition additional information related to the type of document in its classification (active, semi-active or inactive), archiving and type of processing, once filled these fields, he shall be to their respective load to the system (database) and will be saved; it is also necessary to establish that the system will enable you to search in immediate information sent or received. There shall be established the allocation of the respective archive administrators, as well as users from the same. It may make direct queries by the same simply with the relevant code by group of documents and current state.

DEDICATORIA

Al cumplir mi meta con éxito y gran satisfacción dedico este trabajo de investigación a mis padres, por ser tan especiales, quienes me dieron la vida y depositaron toda su confianza en mí, hoy hicieron de mí una profesional con muchas perspectivas y logros.

A mi hijo, por ser quien me da el valor y el coraje de superarme cada día más; a mis queridos hermanos quienes me apoyaron, compartieron momentos de alegría y tristeza.

Maira Guerrón

Esta tesis es una parte de mi vida y comienzo de otras etapas por esto y más, la dedico a Dios y a uno de mis sueños; a mis padres porque me ayudaron a culminar con éxito y cumplir mi objetivo como persona, profesional y estudiante; con la fuerza y el optimismo de seguir adelante en mis metas.

A mi familia, que me dio todo ese apoyo incondicional en cada momento; a mi Padre por darme el valor y carácter de seguir y salir adelante, sin importar cuán dura sea la meta que me he propuesto para seguir adelante en mis estudios.

Myriam Román

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento a la Universidad Técnica Del Norte.

Institución que va formando líderes profesionales que pertenecemos a los saberes, actitudes y valores que está encaminada con una visión; convirtiéndose en la luz direccionada al rescate y valorización de nuestra entidad, donde aplicamos en forma crítica, analítica los saberes y enseñanzas donde nos brindan nuestros maestros con su sabiduría y educación que siempre nos han plasmado con innovación, con la capacitación de luchar, y enfrentar los nuevos desafíos.

Mucho tendría que hablar, sobre todo nuestros Profesores, valiosos maestros que inculcaron conocimientos a nuestras mentes y valores superlativos a nuestros espíritus. Todos ellos merecen nuestro agradecimiento y llevarnos un recuerdo cariñoso

De manera muy especial al Dr. Hugo Andrade, director de Trabajo de Grado quien, con sus sabios consejos, enseñanzas, aportó con su valioso tiempo, para la culminación de este trabajo. Para todos ustedes nuestra gratitud y respeto.

Maira Guerrón y Myriam Román

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
Portada	
Aceptación del director	ii
Resumen	iii
Summary	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice general	vii
Introducción	1
CAPÍTULO I	3
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Antecedentes	3
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Formulación del problema	6
1.4 Delimitación del problema	6
1.4.1 Unidades de observación	6
1.4.2 Delimitación espacial	7
1.4.3 Delimitación temporal	7
1.5 Objetivos	7
1.5.1 Objetivo general	7
1.5.2 Objetivos específicos	7
1.6 Justificación de la investigación	8
1.7 Factibilidad	9
CAPÍTULO II	11
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1 Fundamentación de Archibologia	11
2.2 Fundamentación Teórica del problema	11
2.2.1 Fundamentación Sociológica	12
2.2.2 Fundamentación Tecnológica	13
2.2.4 Fundamentación Psicológica	13
2.2.5.1 Gobierno Municipal del Cantón Ibarra	14
2.2.5.2 El Archivo	26
2.2.5.3 Manejo de archivos	33
2.2.5.4 Nivel de Atención al Público del personal de apoyo	40
2.3 Posicionamiento Teórico Personal	42
2.4 Glosario de Términos	43
2.5 Interrogantes de la Investigación	46
2.6 Matriz Categorial	47
CAPÍTULO III	48
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1 Tipos de Investigación	48

3.2 Métodos	48
3.2.1 Método histórico comparado	48
3.2.2 Método Inductivo	49
3.2.3 Método Deductivo	49
3.2.4 Método Descriptivo	49
3.2.5 Método Matemático	49
3.3 Técnicas e instrumentos	50
3.3.1 Encuesta	50
3.4 Población	50
3.5 Muestra	51
CAPÍTULO IV	52
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	52
4.1 Resultados de la encuesta dirigida al Personal del Área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra	52
4.2 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del Área de catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra	60
CAPÍTULO V	65
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
5.1 Conclusiones	65
5.2 Recomendaciones	66
CAPÍTULO VI	69
6. PROPUESTA	69
6.1 Título de la propuesta	69
6.2 Justificación e Importancia	69
6.3 Fundamentación	70
6.4 Objetivos	72
6.5 Ubicación Sectorial y Física	72
6.6 Desarrollo de la Propuesta	73
6.7 Impactos	83
6.8 Difusión	83
6.9 Bibliografía	83
Anexos	86

INTRODUCCIÓN

El proyecto se debe a una investigación del grado de atención que se le brinda al público por parte del personal de archivo (personal de secretariado) del Área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra.

El departamento de Archivo del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra, actualmente ha presentado un desorden considerable en el manejo de aquella documentación importante, en donde el proceso de recepción, verificación, análisis y archivo de documento no se ha cumplido a cabalidad, existiendo ciertas falencias durante su proceso o producto, debido a la falta de organización de quienes lo manejan, muebles inadecuados para la custodia de documentos, la ausencia de un sistema informático que permita respaldar la información durante un siniestro que afecta la documentación y a la vez la ausencia de motivación en el personal que está a cargo del manejo de archivos del área de catastros, todo esto ha generado un descontento de su personal, siendo el perjudicado directo el público solicitante del servicio, es por ello que es indispensable establecer algunas estrategias de solución que podrían aplicar dicha área, a fin de mejorar su grado de atención, lo cual permitirá prestar un mejor servicio tanto a nivel departamental como a nivel de clientes externos.

Los documentos que se manejan a nivel del área de catastros son: Cartografías urbanas y rurales, documentación de avalúos activos e inactivos, planos de cuadra, topográficos, plano catastral, cartas de referencia catastral, comprobantes de compras o adquisiciones, comprobantes de usos de materiales, entre otros.

Este trabajo consta de seis capítulos que se refieren a:

Con el capítulo 1 (Problema), se determinó el planteamiento y formulación del problema, estableciéndose la existencia de un desconocimiento de estrategias organizativas en el manejo de archivos del Área de Catastros del Municipio; adicionalmente se dio a conocer los objetivos, y su factibilidad para realizarlo.

En el capítulo 2 (Marco Teórico), se recopiló y analizó los conceptos más importantes de diferentes autores que ayudaron a profundizar conocimientos sobre el tema de investigación y se escogió la teoría más apropiada que sirvió de guía para plantear la propuesta alternativa.

Para el capítulo 3 (Metodología de la Investigación), se estableció el tipo de investigación a realizar, los métodos aplicados en la misma, las técnicas y los instrumentos, al igual que la determinación de la población y la muestra.

En el capítulo 4 (Análisis e interpretación de resultados), se determinó los resultados obtenidos del personal que labora en el área de catastros, al igual que los resultados obtenidos de los usuarios del servicio, en donde se manejaron las tablas y gráficos estadísticos con su respectivo análisis.

En el 5 capítulo se determinó las conclusiones y recomendaciones una vez determinado los respectivos capítulos.

El capítulo 6 (Propuesta), contiene un sistema informático, aglutinando las respectivas estrategias de apoyo para el manejo más eficiente de la documentación utilizada en el área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

Tanto los municipios, como los gobiernos provinciales son sociedades políticas de tipo autónomo subordinados al orden jurídico constitucional del Estado, dentro de los objetivos básicos de estos organismos, está el bien común local que se logra mediante la atención de las necesidades de cada circunscripción territorial sea cantonal o provincial, respectivamente.

En la Constitución de 1897 y su título IX del régimen Administrativo Interior se menciona en el Art. 122 que para la administración de los intereses nacionales habrá Municipalidades, enumerando similares atribuciones a las señaladas por mandato constitucional anterior, reforzando aquello de la autonomía y rescatando su propio perfil. Con este rasgo histórico nace lo que actualmente se considera el gobierno seccional Municipal, dando fiel cumplimiento a la administración autónoma actual.

Le correspondió a la Constitución de 1906 en el título XII referirse en los Art. 113 y 114 a las Municipalidades y a la indispensable autonomía: "Las Municipalidades, en el ejercicio de sus funciones privativas, SERÁN ABSOLUTAMENTE INDEPENDIENTES DE LOS OTROS PODERES, pero sin contrariar en ningún caso las leyes generales del país; y sus miembros serán responsables por los abusos que cometan, colectiva o individualmente, ante los jueces competentes respectivos". Autonomía sujeta a la independencia en el manejo de sus recursos humanos y económicos.

Al igual que nace los Municipios, nace la necesidad de formar departamentos que ayuden a complementar la gestión, siendo en el año 1906, en donde se crean varios departamentos municipales en el cantón Ibarra, siendo uno de ellos el de avalúos y catastros, siendo muy necesario su creación, para el manejo, tramitación y evaluación de los predios tanto urbanos como rurales de la ciudad y del cantón Ibarra.

Con estos antecedentes históricos del surgimiento del Gobierno Municipal de la ciudad de Ibarra, se puede ver las diferentes etapas por las que atravesó el Municipio, hasta constituirse en una entidad autónoma y con una amplia cobertura urbana y rural.

1.2. Planteamiento del Problema

El nivel de atención al público constituye un indicador de medición necesario dentro de las organizaciones, el mismo que permitirá evaluar el grado de eficiencia y eficacia del personal del área de catastros, especialmente del nivel de apoyo, constituyendo una herramienta imprescindible para los funcionarios de dicha dependencia.

De acuerdo a una investigación preliminar, en el Municipio de Ibarra no se ha evaluado en forma permanente el nivel de atención al público que ha tenido el personal de secretariado, por lo que no se ha logrado cumplir con ciertas expectativas a nivel organizacional.

Las estrategias de descentralización son prioritarias en instituciones como las de los municipios en los que deben cumplir diferentes funciones de acuerdo a las características y misión del departamento en este contexto al aplicar estrategias para el mejoramiento del nivel de atención al usuario por parte del personal de apoyo del área de catastros, permitirá ubicar la participación de cada componente del personal de secretariado

en el lugar que le corresponda a efectos del cumplimiento de sus funciones, teniendo un papel trascendente por ser el ente institucional en el que se sustenta el proceso de su gestión, ya que en este nivel administrativo le corresponde la recepción de la documentación, el archivo custodio y recuperación no siendo las únicas actividades que deben desarrollar.

Mientras tanto al establecer el grado de incidencia que tiene la atención al público del personal que maneja archivos, constituye un elemento que posibilita la evaluación permanente y objetiva de la actualización de cada secretaria a través de su cargo entre su asignación de responsabilidades y grado de rendimiento en el manejo de documentos, la misma que se debe desarrollar en forma eficiente y evitando falsas apreciaciones por la confusión de documentos que genera la improvisación que conlleva a generar las imprecisiones, contando con ello una secretaria eficiente y eficaz para el desarrollo y desenvolvimiento en el lugar de trabajo y que brinde la información oportuna al usuario.

Estos aspectos derivan en situaciones problemáticas que afectan al buen funcionamiento del departamento de archivo en el Municipio de Ibarra, existen diversos problemas por la poca efectividad y eficiencia en el desempeño de sus funciones, incapacidad para la toma de decisiones que pueden derivar en el ahorro de tiempo para ciertos trámites, una mala imagen institucional que muchas veces se hacen pública en quejas tanto de los departamentos que lo soliciten, así como de clientes externos que lo requieran.

Las labores de archivo son extraordinariamente importantes en un departamento, la secretaria debe archivar todos los informes y documentos que genere el trabajo diario y tiene que hacerlo con criterio de racionalidad y eficacia porque tiene la responsabilidad sobre la entrega de la información y recepción, para que el derecho a la información se

pueda ejercer a plenitud, por lo que ningún caso se justificará la ausencia de normas y técnicas en el manejo del archivo, baja adaptabilidad a diversas circunstancias de cada organismo seccional en la que representa sus servicios, deficiente habilidad para sortear situaciones difíciles, incapacidad para la toma de decisiones para agilizar ciertos tramites, baja calidad en la presentación de los variados servicios públicos que se generan, inseguridad en el desempeño de sus funciones, descortesía en el trato con quienes se relaciona, falta de competitividad en el ejercicio de acceso a la información pública, manejo inadecuado de la información pública archivada.

Es importante recalcar que las secretarias mucha de las veces está en contacto directo con el público usuario del servicio a nivel de la institución, por lo que es necesario estudiar su comportamiento de servicio al público.

1.3. Formulación del Problema.

El grupo investigador, luego del análisis de la problemática planteada anteriormente formuló el problema de investigación de la siguiente forma: ¿De qué manera incide en la atención al público el manejo de archivos en el área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra?

1.4. Delimitación del Problema

1.4.1. Unidades de Observación

Para realizar esta Investigación, fue necesario dialogar con el Jefe de área de catastros del Municipio del Cantón Ibarra, así como también personal operativo y personal de apoyo (secretarias y contadores) con el propósito de obtener información precisa, para saber si es factible la

realización de este Proyecto, a fin de establecer el nivel de desempeño alcanzado por su personal en relación al manejo de archivos.

Área de Catastros	N°	Nombre del personal
Jefe de área	1	Oscar Imbaquingo
Operativo	6	
Secretarias	3	
Contadoras	2	
Usuarios	200*	
TOTAL	212	

Fuente: Municipio Cantón Ibarra 2011

Nota: * cabe indicar que los 200 usuarios son tomados en promedio de visitas a la semana, tomado del Departamento de catastros del Municipio de Ibarra.

1.4.2. Delimitación Espacial

La investigación se la realizó con el nivel operativo y de apoyo del departamento de Catastro del Gobierno Municipal del cantón Ibarra.

1.4.3. Delimitación Temporal

El presente trabajo se realizó desde diciembre del 2010 a septiembre del 2011.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el grado de incidencia del manejo de archivos en la atención al público por parte del personal del área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la gestión actual llevada por el área de Catastros del Municipio del cantón Ibarra en cuanto a la atención brindada al público.
- Analizar la aplicación de estrategias para el área de catastros del municipio del Cantón Ibarra, las mismas que permitan lograr mejorar el grado de atención al público en el proceso de entrega de la documentación solicitada.
- Diseñar un programa informático sistematizado, basado en estrategias de apoyo para el manejo de archivos, en el área de catastros a fin de mejorar su atención al público.
- Socializar el programa sistematizado de estrategias de apoyo al manejo de archivos con el personal que labora dentro del departamento de catastros del Municipio del Cantón Ibarra.

1.6. Justificación de la Investigación

Los conocimientos que precisa la secretaria actual para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñarse en sus funciones de forma correcta, tarea que debe ser realizadas de acuerdo con normas establecidas, le obligan a desarrollar una serie de conocimientos técnicos que exige una preparación específica para el dominio de las técnicas de archivo y de documentación.

Desde la creación del departamento de apoyo en el área de catastro del Municipio, no se ha ordenado en forma técnica el archivo para facilitar información a quien lo solicita y peor aún la información solicitada por las dependencias a dicha sección ha sido muy deficiente; por esta razón, se

seleccionó este problema de investigación que se relaciona con una necesidad apremiante y por lo tanto, está acorde con los conocimientos adquiridos en nuestra Universidad. No está por de más señalar que, este problema está enmarcado dentro de la aspiración de mejorar el nivel de atención al público del personal que está en contacto con el manejo de archivos del área de catastro del municipio del cantón Ibarra.

Al observar este grave problema, que se lo palpa permanentemente, motivó a llevar adelante este proceso investigativo que facilitó la labor de recolección, procesamiento y análisis de la información que provino de directivos y empleados de apoyo (secretarias y contadores) de dicho departamento.

La importancia de investigar este problema se justificó en la preocupación, comentarios del personal operativo, de apoyo y usuarios que frente a esta falencia que existe en esta oficina, en lo referente a la mala atención que se brindan es allí donde apareció la necesidad de investigar y verificar donde radica el problema.

Este trabajo es de gran importancia y utilidad para los que conforman esta dependencia municipal, especialmente para el personal de apoyo (secretarias) encargado del manejo del archivo, para así poder emitir criterios fundamentados y que los correctivos tengan la suficiente validez y sobre todo se conviertan en una alternativa para facilitar la información necesaria a directivos y autoridades del gobierno seccional.

1.7. Factibilidad

Este trabajo de tesis fue factible por:

El propósito, ya que se tomó en cuenta a directivos y personal de apoyo del departamento de archivo del área de Catastros del Municipio

del cantón Ibarra, con quienes se mantuvo conversaciones preliminares, los mismos que de acuerdo a un sondeo previo, demostraron gustosos en dar el respaldo total a esta iniciativa, por lo tanto se dio las facilidades necesarias para llevar a cabo esta investigación.

Con la realización de esta investigación, se aspira lograr una mejora en el nivel de atención al público por parte del departamento de archivo, para así brindar un servicio documental eficiente y ágil.

Se contó con la bibliografía necesaria para elaborar esta investigación, en lo referente a lo económico se contó con la capacidad de aporte de los recursos indispensables para la realización de este proyecto.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación de Archivología

El manejo de los sistemas de archivo aparece desde que el hombre comienza a trabajar en sociedad constituyéndose en la memoria de la organización y el lugar donde se encuentre todos los documentos en un momento preciso, conciso. Si la actividad de la oficina es la parte más fundamental e importante en el desarrollo de la industria, comercio, servicios y sociedad en general de todos los documentos, registros y archivos son partes básicas de la administración y control de las oficinas. Para que un archivo sea verdaderamente útil y eficiente debe haber orden y que todos sus documentos se hallen debidamente clasificados y ubicados en el sitio correcto. El surgimiento de una buena administración de archivo es un acontecimiento que genera importancia en la historia social de la institución del sector público. El desempeño del personal que está en contacto directo con el manejo de archivos, constituye un instrumento necesario que debe ser analizado para el buen funcionamiento de los diferentes niveles dentro de una empresa o institución, por lo tanto bajo estas consideraciones la investigación adoptó **el modelo de correspondencia práctica**, en el paradigma de archivo activo que domina en la clasificación: Alfabético, Numérico, Geográfico.

2.2 Fundamentación Teórica del Problema

La función de la secretaria está relacionado con su grado de desempeño, la misma que tiene a su cargo el manejo de archivo, recopilar, conservar y difundir los documentos tomando en cuenta que

está tiene la finalidad de proporcionar información precisa y completa en el menor tiempo posible. En la instalación del archivo se debe evitar siempre las malas condiciones como son: humedad, puestos que perjudicarían a la conservación de los documentos.

Llevar ordenadamente un archivo es una de las funciones indispensables que desempeña la secretaria, ya que de ello dependerá que todas las actividades, gestión de la oficina se ejecuten sin errores de información así la función del archivo resulta fundamental y eficiente y su campo de responsabilidad se extiende espaciosamente, para mejorar el desempeño en el área de catastros del municipio de Ibarra.

2.2.1 Fundamentación Sociológica

El talento humano enfocado al área de apoyo (secretariado), como eje primordial de las áreas departamentales de una institución pública, se ha convertido en un personal primordial sujeto a cambios, preparación continua y sobre todo en un ente organizador de información diaria, por lo que el grupo investigador se ha visto en la necesidad de incentivar a las autoridades, jefes de área, operativos y sobre todo personal de apoyo sobre la aplicación de estrategias que permitan mejorar el desempeño del personal de apoyo para el manejo de archivos en el área de catastros del Municipio del cantón Ibarra.

Una de las estrategias para el manejo adecuado del departamento de archivos, a fin de mejorar el desempeño de su personal de apoyo, será promover la aplicabilidad técnicas de organización documental mediante el uso de la informática, contando con la participación de todos los miembros de dicha área con el fin de que se constituyan en verdaderos actores de los procesos, esto lo a firma **el modelo sociológico democrático- participativo.**

2.2.2 Fundamentación Tecnológica.

En nuestro cantón, donde el desarrollo de la economía, ciencia y tecnología ha alcanzado niveles inimaginables, los retos que se presentan exigen no sólo sujetos bien informados sino personas y ciudadanos bien formados.

Los modernos avances tecnológicos que han revolucionado todos los campos de la actividad humana, han incidido también en la gestión que realiza la secretaria, tales como el manejo del archivo de documentos y sobre todo los informáticos de la institución, la gran capacidad de almacenamiento en los actuales sistemas computacionales que permiten guardar y archivar en soportes magnéticos u ópticos; permitiendo mejorar su nivel de desempeño institucional, por eso este trabajo investigativo adopta **el modelo sistémico** apoyado por el paradigma informático .

2.2.4 Fundamentación Psicológica

El personal de apoyo que constituye el grupo de secretarias, son las que están en contacto directo con la información; constituyendo las primeras personas con las que tratan cada una de las áreas departamentales en una institución, son ellas las llamadas a atender los requerimientos de cada área, por lo que en su desempeño debe mostrar agilidad, organización y eficiencia en el manejo de la información.

El hombre es un ser psicosocial, porque necesita comunicarse con las personas, para satisfacer en ellos sus necesidades internas de aprobación, aceptación, afecto, seguridad y auto relación; es por ello que el personal de apoyo de una institución, debe actuar de una manera tolerante, serena y con una actitud mental firme en relación a la entrega de información a sus colegas de trabajo, a fin de establecer una relación

interpersonal confiable y sostenida dentro de un ambiente laboral, por eso **la teoría de la comunicación social** es la que abaliza nuestro trabajo .

2.2.5.1 Gobierno Municipal del Cantón Ibarra

El gobierno y la administración de los municipios están a cargo de gobiernos municipales autónomos y de igual jerarquía. En los cantones habrá agentes municipales bajo supervisión y control del Gobierno Municipal de su jurisdicción.

La autonomía municipal consiste en la potestad normativa, ejecutiva, administrativa y técnica en el ámbito de su jurisdicción y competencia territoriales.

El Gobierno Municipal está a cargo de un Consejo y un Alcalde.

De acuerdo a la constitución Política del Ecuador, en sus artículos 226 y 228 dice:

Artículo 226.- Las competencias del gobierno central podrán descentralizarse, excepto la defensa y la seguridad nacional, la dirección de la política exterior y las relaciones internacionales, la política económica y tributaria del Estado, la gestión de endeudamiento externo y aquellas que la Constitución y convenios internacionales expresamente excluyan.

En virtud de la descentralización, no podrá haber transferencia de competencias sin transferencia de recursos equivalentes, ni transferencia de recursos, sin la de competencias.

La descentralización será obligatoria cuando una entidad seccional la solicite y tenga capacidad operativa para asumirla.

Artículo 228.- Los gobiernos seccionales autónomos serán ejercidos por los consejos provinciales, los concejos municipales, las juntas parroquiales y los organismos que determine la ley para la administración de las circunscripciones territoriales indígenas y afroecuatorianas.

El gobierno provincial y cantonal de Ibarra goza de plena autonomía y, en uso de su facultad legislativa puede dictar ordenanzas, crear, modificar y suprimir tasas y contribuciones especiales de mejoras.

El Ilustre Concejo Municipal de Ibarra conjuntamente con el Alcalde, ejerce el gobierno y la administración municipal. Sus principales objetivos y funciones son:

Objetivos

Legislar, fiscalizar y apoyar al logro de los objetivos institucionales.

Funciones que desempeñan

Función Global

Normar y ejecutar la potestad reglamentaria de la Municipalidad. Expedir los actos decisorios de conformidad con la ley. Atender la organización y funcionamiento del Concejo, para el buen gobierno local.

Funciones Específicas

El Concejo Municipal de Ibarra dicta sus providencias a través de Ordenanzas y acuerdos y Resoluciones que contribuyen al desarrollo del cantón.

Edificación del Gobierno Municipal

La infraestructura física del Ilustre Municipio de Ibarra está conformada por 2 edificios, un edificio principal de 4 plantas y un edificio antiguo de 2 plantas.

El edificio principal está ubicado en las calles García Moreno 6-31 y Bolívar, este edificio cuenta con un cuarto de telecomunicaciones y sus pisos están distribuidos de la siguiente manera:

Planta Baja

Atención al Cliente, Dirección Administrativa, Tesorería, Personal-Jefatura, Rentas.

Departamentos	Áreas
Atención al cliente	Recepción de documentos
Dirección administrativa	Director administrativo Dirección administrativa
Personal-jefatura	
Rentas	Jefe de Rentas Auxiliar de Rentas
Tesorería	Tesorería Municipal Tesorería

Primer Piso

FONSALCI, Dirección Financiera, Presupuesto, Contabilidad, Asesoría Jurídica, Alcaldía, Dirección de Comunicación Social, Secretaría General.

Departamentos	Áreas
Alcaldía	Alcaldía (señor Alcalde) Alcaldía (secretaría) Vice Alcalde
Asesoría Jurídica	Secretaría
Contabilidad	Contador general Contadores auxiliares
Dirección de Comunicación Social	Dirección de comunicación social Comunicación social (secretaría) Turismo (secretaría) Dr. Aguirre
Dirección Financiera	Director Financiero Dirección Financiera (secretaría)
FONSALCI	FONSALCI (Gerente) Dirección Financiera FONSALCI Área Técnica FONSALCI Secretaría FONSALCI
Presupuesto	
Secretaría General	Secretaría General Prosecretario Procurador síndico

Segundo Piso

Centro de Cómputo, Obras Públicas, Archivo Municipal, Dirección de Planificación, Avalúos y Catastros, Sala de Diseño y Proyectos, Administración Urbana.

Departamentos	Áreas
Administración Urbana	
Archivo Municipal	
Avalúos y Catastros	Jefe de Avalúos Jefe de Catastros
Centro de Cómputo	Centro de Cómputo Hardware y Comunicaciones
Dirección de Planificación	Director de planificación Secretaría de Planificación
Diseño y proyectos	Sala de Dibujo Proyectos
Obras Públicas	Director de Obras Públicas Obras Públicas (secretaría) Fiscalización

Tercer Piso

Dirección de Cultura.

Departamentos	Áreas
Dirección de cultura	Director de Educación y Cultura
	Educación y Cultura (secretaría)
	Ciudad Educadora
	Escuelas saludables

El edificio antiguo está ubicado en las calles Bolívar y Juan José Flores, aquí se encuentra el segundo cuarto de telecomunicaciones; el edificio consta de 2 pisos distribuidos de la siguiente manera:

Planta Baja

Comisaría de Construcciones, Unidad y Vivienda, Recaudación Rural, Archivo Institucional y Biblioteca.

Departamentos	Áreas
Comisaría de construcciones	
Vivienda	Unidad de Vivienda
Archivo Institucional	
Recaudación Rural	Recaudadores Oficina de Transporte
Biblioteca	

Primer Piso

Auditoría, Radio Municipal, Secretaría de Comisiones, Dirección de Higiene, Inspectores, Consultorio Médico, Laboratorio, Salón Máximo de la Municipalidad.

Departamentos	Áreas
Auditoria	
Secretaría de Comisiones	Secretario de comisiones Secretaria de comisiones
Dirección de Higiene	Director de Higiene
Inspectores	
Consultorio Médico	Dispensario médico
Laboratorio	
Salón máximo de la municipalidad	Auditorio
Radio Municipal	

DEPARTAMENTOS EXTERNOS

Además, exteriormente el Municipio cuenta con los siguientes departamentos:

La Bodega Municipal está ubicada en Avenida Víctor Manuel Guzmán y Uruguay junto al Hospital del Seguro Social, aquí funcionan los departamentos de Administración, Control de Inventarios, Proyectos de Reciclaje y Unidad de Activos Fijos.

Departamentos	Áreas
Unidad de desarrollo Comunitario	Administración de Mercados
Asamblea Cantonal	
Comisario	

El Mercado Amazonas está ubicado en la esquina de la Avenida Pérez Guerrero y la calle Eugenio Espejo, consta de los departamentos de Policía, Inspección y Recaudaciones

Pro-Imbabura, está ubicada en la esquina de las calles Velasco y Olmedo, en el segundo piso del Edificio de la Cámara de Comercio. Aquí el Ilustre Municipio de Ibarra tiene una ventanilla empresarial donde se realizan los trámites para la creación de las microempresas, ya que el IMI trabaja conjuntamente con la Cámara de Comercio y la Cámara de la Pequeña Industria.

Departamento de Catastros

El departamento de catastros, siendo considerado una de las áreas estratégicas de los gobiernos municipales, actualmente en el cantón Ibarra se lo ha fijado con bases técnicas y estudio avanzados en el tema.

El actual Alcalde de Ibarra ha mantenido una reunión de trabajo con todos los Directores Departamentales con el fin de analizar el presupuesto del presente año y otros asuntos varios.

El Catastro de acuerdo al Alcalde, es un inventario y como tal se convierte en una fuente de información que puede ser usada diversamente por todos los estamentos de gestión. El Municipio de Ibarra con el personal de la Dirección de planificación y personal contratado cerca de 80 técnicos han logrado manejar dicha área.

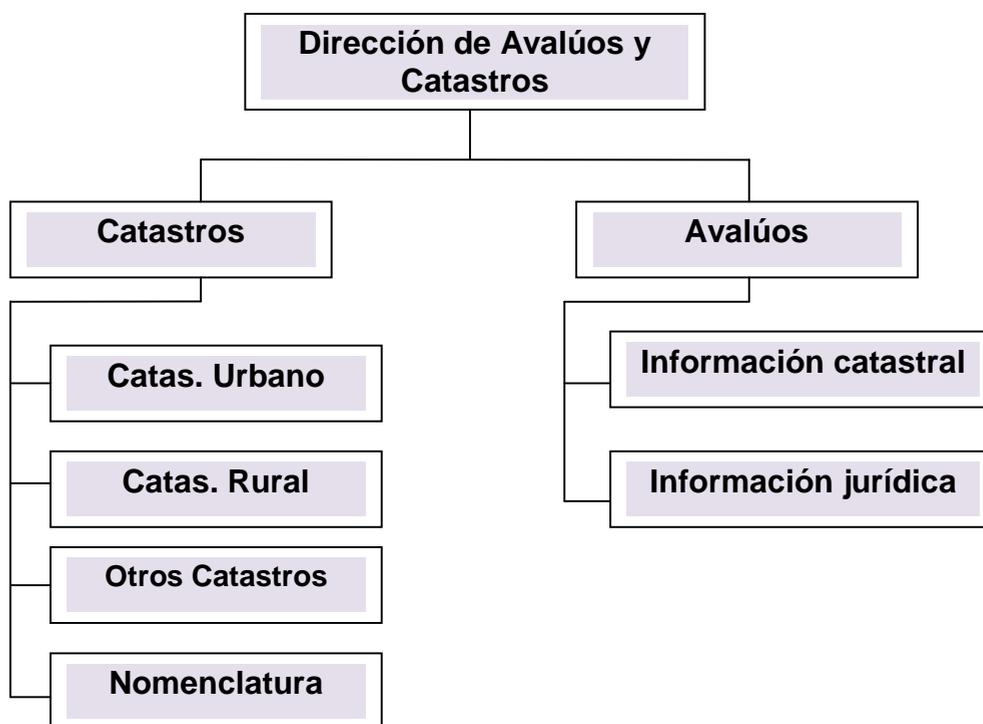
La actual ley de Régimen Municipal, señala que las Municipalidades, realizarán en forma obligatoria actualizaciones generales de catastros y de valoración de propiedad urbana y rural cada Bienio.

El artículo 314.2 señala que las Municipalidades mantendrán actualizadas en forma permanente los catastros de predios urbanos y rurales. Los bienes inmuebles constarán en el catastro con el valor real de la propiedad actualizado.

a. Gestión estructural

El Gobierno Municipal, de acuerdo a su gestión estructural, en relación a la Dirección de Avalúos y Catastros se halla estructurado en forma organizacional de la siguiente manera:

Estructura Organizacional de la Dirección de Avalúos y Catastros



Esta dirección a la vez mantiene como filosofía organizacional la siguiente misión:

Misión

Administrar, mantener y actualizar el sistema catastral del Cantón Ibarra de manera integral, con fines de planificación, control físico espacial y determinación tributaria.

Visión

Seremos un área del Municipio líder en gestión, con responsabilidad social, que garantice equidad, honestidad, trabajo y eficiencia porque Ibarra se constituya en un cantón próspero, atractivo e

incluyente, capital de los servicios y el conocimiento, referente del buen vivir en la región norte del Ecuador.

b. Gestión Funcional

Esta dirección de acuerdo a su gestión funcional establece por separado las siguientes funciones:

Avalúos:

Funciones

- Establecer periódicamente las actividades técnico-operativas y rutinas que deben ejecutarse en las áreas de: 1-Información Catastral, 2-Información Jurídica en base a las funciones y recursos asignados por la Dirección de Avalúos y Catastros para el plan operativo anual.
- Supervisar y evaluar periódicamente el cumplimiento de las funciones, actividades administrativas y técnico-operativas establecidas para sus diferentes áreas.
- Participar en la elaboración del Plan Operativo Anual y Plan de Inversiones de la Dirección
- Ejercer el control administrativo del personal en base a la reglamentación y disposiciones emitidas por la Dirección para el buen manejo de los recursos humanos, materiales y equipos asignados.
- Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas y reglamentos vigentes que rigen la administración municipal.
- Establecer normas, políticas, y procedimientos relativos a los avalúos prediales.
- Determinar las cuantías para transferencias de dominio a cualquier título.

- Calificar las peticiones por la ley del anciano y rebajas por hipotecas.
- Verificar y agregar los predios con exoneración total de impuestos, con exoneración parcial y otros casos de tratamientos que las leyes establecen.
- Legalizar toda clase de certificaciones que la Unidad otorga para bienes raíces, trámites Hipotecarios, juicios de alimentos, laborales, impuestos a la herencia, donaciones etc.

Catastros:

Funciones

- Establecer periódicamente las actividades técnico-operativas y rutinas que deben ejecutarse en las áreas de: Catastro Urbano, Otros Catastros, Catastro Rural y Nomenclatura en base a las funciones y recursos asignados por la Dirección para el plan operativo anual.
- Supervisar y evaluar periódicamente el cumplimiento de las funciones, actividades administrativas y técnico-operativas establecidas para sus diferentes áreas.
- Ejercer el control administrativo del personal en base a la reglamentación y disposiciones emitidas por la Dirección para el buen manejo de los recursos humanos, materiales y equipos asignados a la Unidad.
- Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas y reglamentos vigentes que rigen la administración municipal.

c. Documentación aplicada en el área

El área de avalúos y catastros del Municipio de Ibarra en cuanto al manejo de documentación aplica lo siguiente:

Altas de Predios.

- Altas y/o regularización de construcciones.
- Aclaración o modificación en la información de datos de los expedientes catastrales.
- Con apoyo de la Dirección de Catastro Estatal se brinda el servicio de información
- Con respecto a los antecedentes o movimientos que se hayan efectuado en los expedientes catastrales.
- Se dan de alta en la Dirección de Catastro del Estado, la asignación de nomenclatura de este Municipio o los cambios efectuados en las mismas, para mejor ubicación de predios.

Con la colaboración y apoyo de la dirección de Catastro Estatal contamos con la Cartografía de las Regiones Urbanas y Rústicas en las que se encuentra dividido este Municipio, lo que permite la ubicación de predios.

Por acuerdo del Alcalde Municipal se da asesoría a la ciudadanía en las diferentes problemáticas que pudieren presentar con respecto a los inmuebles de los cuales sean propietarios o poseedores.

Se expiden constancias de Propiedad y No Propiedad únicamente con respecto a inmuebles de este Municipio.

Se maneja el Archivo de inmuebles de Patrimonio Municipal, auxiliando al Alcalde Municipal y demás Secretarías y/o Departamentos en la información que de éste se requiera.

d. Trámites que pueden realizarse en el área

- **Altas de predios**
 - Copia de Escritura
 - Copia de Impuesto Predial
 - Certificado de Libertad de Gravamen (Original)

- **Altas de construcción y/o regularización**
 - Construcciones habitacionales**
 - 4 copias del Plano de Construcción
 - Copia del Impuesto Predial
 - Construcciones comerciales e industriales**
 - 4 copias del Plano de Construcción
 - Copia de Impuesto Predial
 - Copia del Permiso de Construcción
 - Copia del Acuerdo de Desarrollo Urbano

NOTA: En caso de que la construcción se registre a nombre de una persona diferente al propietario del terreno, se solicitará carta de autorización o contrato de compra-venta.

- **Expediciones de teleprocesos**
 - Copia de Impuesto Predial
 - Copia de Identificación
- **Corrección de datos de expedientes catastrales**
 - Rectificación de medidas o superficies**
 - Copia de Escritura
 - Copia de Impuesto Predial
 - Certificado de Libertad de Gravamen (Original)
 - Cambio de propietario**
 - Copia de Escritura
 - Copia de Impuesto Predial
 - Certificado de Libertad de Gravamen (Original)
 - Cambio de domicilio**
 - Copia de Escritura
 - Copia de Impuesto Predial
 - Certificado de Libertad de Gravamen (Original)

Información de expedientes catastrales

- Copia de Impuesto Predial
- Copia de Identificación

Expedición de copias de planos

- Copia de Impuesto Predial
- Copia de Identificación

Expedición de constancias de no propiedad

- Copia de Identificaciones
- Copia de Acta de Nacimiento
- Copia de Acta de Matrimonio

Expedición de constancias de propiedad

- Copia de Impuesto Predial
- Copia de Identificación

2.2.5.2. El Archivo

El archivo ha ido logrando paulatinamente importancia dentro del Municipio de Ibarra debido al asunto documental y desprendimiento de información que genera en el mundo de los negocios. En él se guardan los documentos y la correspondencia ordenados según un método o sistema de clasificación que permite consultarlos con facilidad y rapidez en la información adquirida.

a. Que Significa Archivar.

Para Marín Rivera Francisco (2000) en su obra Correspondencia Práctica le, dice:

“Que es archivo, es llevar ordenadamente la documentación, un archivo es una de las funciones imprescindibles que desempeña la secretaría, ya que de

ello dependerá que todas las actividades y gestión de la oficina se realicen sin errores de información porque archivar, significa guardar de forma muy ordenada todos los documentos útiles haciendo de un modo lógico y eficaz para que su localización sea más rápida y efectiva cuando así se lo quiera ya que la principal función del archivo consiste en la conservación de documentos debidamente ordenados y clasificados por que la misma conservación proporcionará información sobre el funcionamiento y asuntos tratados por la entidad, un archivo será eficaz cuando se encuentre rápidamente lo que se necesita entre otra de las funciones del archivo es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados y además servirán como un medio de consultas” (p.163)

El sistema de archivo debe cumplir tres funciones básicas:

- Reunir de manera ordenada toda la documentación que genera la institución y facilitar la consulta para las personas que requieren la información.
- Ejercer los controles necesarios para el adecuado manejo y conservación de los archivos guardados, el material de forma segura es decir protegido contra el fuego, las malas condiciones de los muebles, la humedad etc.
- Elabora los instrumentos y auxiliares necesarios para aumentar la eficacia y eficiencia en el servicio y cuando sea necesario y le permita dar con rapidez la información.

b. El Archivo según los documentos

Cuando se habla de archivos, semiactivos y pasivos, se alude al tipo de documentación con que cuenta.

Archivos Activos

Son aquellos cuyo material se usan constantemente. Deben estar situados siempre cerca de la secretaría. En este caso se guardan los documentos de gran circulación que todavía se están tramitando y se encuentran a la espera de una respuesta o solución para el asunto de que se trate, todos estos documentos se situarán en un archivador de fácil acceso para la secretaría, dado que su uso será frecuente.

Archivos Semiactivos

En este caso, aunque la documentación ya se haya tramitado y obtenido respuesta, se tiene que seguir guardando, porque puede ser objeto de alguna consulta, aunque con menor frecuencia que la primera etapa.

En general un documento se clasifica como semiactivo si se lo utiliza aproximadamente una vez al mes. Corresponde a un activación intermedia, en la cual poco a poco va decreciendo el valor primero de los documentos.

Archivos Pasivos o Inactivos

No se suele utilizar, aunque, si se emplea, luego no se puede destruir. Puede estar en un lugar apartado incluso fuera del departamento o en cierto caso fuera de la propiedad de la institución.

En este caso el documento que se guarda ya que está cerrado y solo se consultara cuando se necesite una información muy precisa. Se considera que un archivo es pasivo o inactivo si se refiere al menos de 10 veces al año. A partir de ese plazo su archivación y conservación definitivas.

c. Clasificación

Los principales métodos de clasificación son: alfabético, geográfico y numérico.

Alfabético

El sistema alfabético se basa en ordenar la documentación atendiendo al nombre alfabético de la empresa, clientes de la institución etc. También se puede clasificar por asuntos, y entonces reciben el nombre del sistema alfabético.

La metodología que se puede continuar es muy simple: se realiza una carpeta cuando hay tres o cuatro documentos referentes a un mismo cliente, empresa, institución, etc. En ella se archivarán en orden cronológico todos los documentos, dejando el más reciente sobre los anteriores.

Las carpetas llevan en la parte superior una pestaña, en la cual figurara el nombre del cliente o de la empresa; así pues cualquier asunto relativo a una entidad se ordena siempre por el nombre de está.

Geográfico

Este sistema clasifica la documentación de acuerdo a su procedencia. Pueden agrupar los expedientes por países, estados, distritos, provinciales o ciudades, aunque casi siempre seguido un orden alfabético.

Esta modalidad se emplea en las oficinas cuya actividad principal sea la exportación, ventas u otras que se dedique a segmentar sus actividades por áreas

Numérico

Esta modalidad asigna un número consecutivo a los documentos relativos a personas o empresas como las que mantiene una relación y las carpetas se archivan según ese orden numérico, de manera que cada número le corresponderá un nombre o un asunto.

La serie de números naturales es infinita, razón por la cual se considera que el numérico es el sistema de clasificación más flexibles; un archivo estructurado de este modo puede extenderse ilimitadamente.

El archivo constará con un índice alfabético, en el cual cada ficha se dedica a un tema determinado asuntos, nombres de empresas, etc. E incluye el número de orden que se asignado a dicho tema.

d. El control del archivo

Una vez estructurado el archivo, elegidos el mobiliario y los archivadores y definidos los métodos más adecuados para clasificar cada tipo de documento, el archivador tiene que estar al día.

Para la correcta utilización del archivo, no debe extenderse solo el documento del fichero, sino toda la carpeta para evitar que se extravíen. En el supuesto que se tenga que sacar únicamente el documento, se deja una tarjeta que indique para que se extrajera, cuando se extrajo y donde se encuentra o a quien se le ha entregado.

Con el fin de evitar que el archivo se encuentre fuera del control, solo podrá acceder a los ficheros las personas autorizadas, y cualquier solicitud de un documento habrá de ser cursada a través de ese personal.

e. Unidades de conservación

En general, los documentos de un archivo no se ubican directamente sobre la estantería con los archivadores, sino que antes se introducen en unidades de conservación. El propósito de ello es que los documentos estén más protegidos del polvo, la luz o el roce, y conserve así en una óptima conservación. Por lo que los archivadores y unidades de conservación se refieren. En el mercado es fácil encontrar modelos de diferentes tamaños y tipos. El método que se elija dependerá de los factores como:

- El tipo de documento que ingresa a la institución para su clasificación.
- El tipo y el tamaño de los papeles que archive la secretaría correspondencia, documentos legales, planos gráficos o dibujos.
- Asimismo de la cantidad de material que haya que archivar o de la frecuencia con que se necesite el material
- Téngase en cuenta que la unidad de conservación debe adaptarse al documento y no al revés.

f. Tramitación de Documentos

Información confidencial, circunstancial y temporal.

Proviene de latín fidare y está asociada a las palabras de la misma raíz como fiable y fidelidad, o confiar y confianza. Comúnmente, dado que su forma más habitual y también su expresión más conocida, suele identificarse de forma genérica la relación confidencial en el ámbito público y privado.

El primer deber de la persona encargada de guardar la información es pues un deber de **Prudencia**: evaluar oportunamente si la excepción está justificada y hasta qué punto el acuerdo de la confiabilidad es legítimo y beneficioso para la actividad que se está realizando y para el derecho a la información del público. Una vez establecida, dada su importancia y utilidad, la promesa de confidencialidad da pie a uno de los deberes más fundamentales de todo profesional: el de respetar dicha promesa o acuerdo, de su importancia da buena prueba algún dato.

El caso más obvio es el de un comunicado oficial o público facilitando por alguna autoridad de la institución o agente social precisamente para destruirlo a través de los medios de comunicación, mandos medios, entre otros. Igualmente será pública aquella información que este o se ponga sin más a disposición del público (como en una publicación o una conferencia), así como la que se facilite a grupos de periodistas en encuentros formales (como una rueda de prensa) o circunstanciales (como unas declaraciones improvisadas).

g. ¿Qué es información personal?

“Información personal” es la información que nos facilita y que le identifica a usted personalmente, como su nombre, dirección de correo electrónico o información de facturación, u otro tipo de datos que pueda enlazar de manera razonable con dicha información.

h. Documentos no Truncables

En el tratamiento de los documentos en el subsistema de las empresa se establece un alineamiento significativa de separación entre documentos “truncables” y documentos no “truncables”, denominada límite de truncamiento, cuya diferencia fundamental consiste en la existencia de una operativa específica a la que debe ser sometidos los

originales de los documentos “no truncables” que se tramitan en el subsistema complementario de la transformación electrónica de sus datos.

Truncamiento de documentos, se define como truncamiento la inmovilización física de los documentos originales por parte de la entidad tomadora.

i. Registro De Entrega Recepción De Documentos

Se debe utilizar un sistema de registro y control de entrada y salida de documentos de archivo, que se revisará periódicamente para reclamar los que deben ser devueltos.

Quién Realiza El Registro

Bercovici Genevieve (2000) en su obra manual de la secretaria eficaz dice: “la persona encargada de realizar los registros de entrada y salida de documentos es la misma que lleva el control del sistema de archivo de la institución que por lo general es la secretaria” (p.45).

Para Que Se Registra El Trámite

El registro del trámite de documentos siempre es necesario ya que se lo realizará con la finalidad de salvaguardar todo tipo de documentación e información confidencial y como también para el cliente.

2.2.5.3 Manejo de archivos

Definición.

El archivo es el centro fundamental de información de la empresa, cuya organización y funcionamiento requieren de orden, precisión, claridad y agilidad. Es la agrupación sistemática de documentos con características comunes: asunto, código, tipo y localización dentro del archivador.

Importancia

Toda empresa necesita archivar para conservar datos importantes acerca de sus empleados, productos, enseñanzas, documentos que constituyen el patrimonio histórico, legal, administrativo, académico, investigativo o de cualquier otra razón que se haga necesaria su conservación.

Estos datos deben ser encontrados oportunamente ya que el archivo es la memoria de la organización y se constituye en la herramienta de trabajo; por eso la función del archivo resulta fundamental para proporcionar información a las diferentes áreas de la empresa o entidad.

Objetivos

El archivo tiene los siguientes objetivos:

- Localización y consulta fácil, rápida y segura de cualquier documento.
- Construcción de centros de información activa para la empresa, disponible en cada momento.
- Conservación y ordenación adecuada de documentos de la empresa.
- Agrupación de los documentos homogéneos a través de una nomenclatura en diferentes asuntos.
- Agilidad en el trámite de documentos, atención a cada documento y asunto.

- Supresión de duplicados y documentos innecesarios.
- Aplicación de normas sobre: duplicación, retención y transferencia de documentos, por la importancia, utilización y consulta.
- Determinación de métodos, elementos y formularios para lograr efectividad, economía de espacio y tiempo.
- Mantener en reserva y seguridad documentos confidenciales.
- Suministrar información en forma ágil y precisa.

Características

Para que el archivo cumpla su función debe reunir las siguientes características:

- El archivo debe ajustarse a las necesidades de la oficina.
- Ser simple, con relación a la identificación de su contenido.
- Ser rápido en la operación de archivar.
- De fácil manejo, para encontrar documentos sin dificultad y pérdida de tiempo.
- Independiente de la memoria del archivero.
- Seguro, para evitar pérdida de documentos.
- Estar ubicado en un sitio iluminado y con seguridad.
- Claro, evitando ambigüedad en el proceso de información.
- El método y el sistema establecido debe proporcionar servicio eficiente.
- Debe cumplir los objetivos como banco de datos sobre personal, proveedores, mobiliarios y máquinas; evitando que el archivo sea solamente para la conservación de papeles.

Requisitos para tener un archivo eficiente

- Personal capacitado y entrenado.
- Reglamentos e instrucciones.

- Equipos, materiales y espacio suficientes y adecuados.

Personal.- El archivo depende totalmente de la persona que lo maneja.

Características de la persona que archiva

- **Conocimientos:**

- Cómo es la institución o empresa.
- A qué se dedica la empresa.
- Qué personas forman la empresa.
- Qué documentos y papeles se manejan.
- Qué utilidad tienen esos papeles.
- Cómo se piden los papeles del archivo.
- Cómo se organiza un archivo.
- Facilidad de comprensión del contenido de los documentos que se archivan.

- **Experiencias.-** Se refieren a los siguientes aspectos:

- Organización del sistema más adecuado a las necesidades de la entidad o empresa.
- Práctica de ese o varios sistemas de archivo.

Reglamentos.- Los reglamentos deben incluir información e instrucciones sobre:

- Cómo llegan los papeles al sitio de archivo.
- Cómo se preparan los papeles que ingresan al archivo.

Muebles, equipo y elementos de archivo

Los equipos, materiales, espacio y demás elementos de archivo son de importancia, pero no justifican la falta de un archivo.

Para organizar el archivo es preciso contar con mobiliario y accesorios que permitan la conservación y recuperación de los documentos en forma apropiada.

Clases y formas de archivo

Existen varias denominaciones que identifican las clases y formas de archivo, se agrupan por:

- La posición de los documentos.
- La utilización de la información.
- El tiempo de vigencia.
- Importancia del contenido.

Según la posición: Horizontal y vertical

El archivo horizontal está conformado por documentos que reposan en tal posición, formando legajos, paquetes o tarjetas para control de existencias.

El archivo vertical está conformado por documentos colocados en esta posición, como carpetas, folders.

Según la utilización: Principal y auxiliar

El archivo principal es aquel que está formado por todos los documentos formando expedientes que se relacionan con determinado asunto, entidad o persona; integran los documentos originales y copias de las respuestas.

El archivo auxiliar, está constituido por copias de las comunicaciones y más documentos mantenidos en secuencia cronológica y/o numérica.

Según el tiempo: activo e inactivo

El archivo activo, comprende los documentos de uso diario y frecuente sujetos a trámite o para información.

Archivo inactivo, es aquel que está formado por documentos y expedientes de asuntos ya resueltos o trámites concluidos, de consulta ocasional. Puede conservarse un número de años indefinido.

Según su ubicación: centralizado o descentralizado

Es centralizado aquel que se encuentra ubicado en un solo sitio o lugar.

Es descentralizado, cuando se encuentra disperso en diferentes unidades, departamentos o secciones de la empresa.

Según su importancia: Histórico y vital

Es Histórico si se relaciona con asuntos históricos, de gran valor para la empresa o entidad.

Es Vital, si tiene relación con aspectos legales.

En general los documentos tienen valor jurídico, administrativo, histórico.

Organización del archivo

Para organizar el archivo, es necesario considerar los siguientes aspectos:

- **Ubicación dentro de la estructura.** Es decir, dentro de los organismos asesores y coordinadores, dependiendo de la Secretaría General.
- **Personal competente.**

- **Métodos de trabajo.-** Deben constar en el Manual del archivo.
- **Procedimiento general para archivar.-** En todo trabajo de archivo se debe cumplir con los siguientes pasos:
- **Inspeccionar:** Comprende el análisis e identificación de los documentos; es decir, revisar minuciosamente cada documento destinado al archivo colocando en la parte superior de la hoja una señal que indica que debe ser archivado. La identificación es determinar y seleccionar los encabezamientos: área, grupos, subgrupos.
- **Clasificar:** Es agrupar homogéneamente los documentos que llegan a un archivo, teniendo en cuenta:
 - El membrete del remitente (correspondencia recibida).
 - Nombre del destinatario: persona o empresa. (copias enviadas).
 - Nombre del firmante de la carta (correspondencia recibida).
 - Tema o asunto mencionado (correspondencia recibida o enviada).
 - Localidad geográfica (correspondencia recibida o enviada).
 - Orden cronológico.

Este paso consiste en asignar un código a cada unidad dentro del ordenamiento general. En un archivo de correspondencia, se puede clasificar un documento de acuerdo a:

- Bajo el nombre del membrete o razón social.
- Por el nombre de la persona o empresa a quien está dirigido.
- Por el nombre del firmante.
- Por el asunto mencionado en la carta.
- Por el nombre de la localidad.
- Por un código específico.
- **Codificar:** Es el procedimiento de indicar con una clave específica el nombre o asunto que se ha escogido para archivar, subrayando con

lápiz de color en la parte superior de la hoja. Cuando sea necesario, elaborar una referencia cruzada.

- **Distribuir:** Es el procedimiento de arreglar los documentos, tomando en cuenta la primera letra del nombre o asunto que se ha subrayado, las dependencias, código de identificación, etc., con el objeto de archivar sistemáticamente, evitando duplicar el trabajo.
- **Archivar:** Es colocar los documentos en las carpetas respectivas de acuerdo con el sistema establecido.

2.2.5.4 Nivel de atención al público del personal de apoyo

En la actualidad muchas organizaciones cuentan con un departamento de Relaciones Públicas, que es el encargado del mejoramiento de la imagen institucional, pero el éxito de una empresa no depende solamente de los negocios que hagan o de los servicios que brinde sino de que los visitantes se sientan satisfechos del servicio que reciben, lo cual les estimulará a convertirse en clientes permanentes, de allí nace la importancia que tiene para la empresa el cliente o usuario.

Sin embargo la primera persona con la que trata el visitante es el vigilante, la recepcionista, el cajero, el portero, la secretaria. Son ellos los que transmiten la orientación y la imagen de la empresa, son los únicos responsables de que la atención a los clientes desde que ingresan hasta que salen sea la correcta, de esto dependerá la actitud del usuario de sentirse a gusto y volver en otras oportunidades.

Si tiene que atender un público exigente, nervioso y a veces violento se debe comprender las leyes sobre la compleja psicología de la conducta humana. Con esta comprensión se formará usted una actitud mental tolerante y serena que le permitirá economizar energía y

desempeñarse con serenidad, aún en los momentos más críticos de su trabajo, se puede decir que la tarea de recibir al público es una de las funciones más importantes de la secretaria.

Sin embargo, existe un ingrediente fundamental, muchas veces ignorado, al cual se le presta muy poca importancia y que sin embargo es la piedra angular del éxito o fracaso de esos esfuerzos, ***“La atención al cliente”***.

Premisas para lograr una buena atención al Público

- La cortesía es elemento clave en la prestación de un servicio.
- Una relación cálida inicial, crea una disposición afectiva favorable.
- Una excelente atención al cliente permite diferenciarse de la competencia.
- Proporcionar una experiencia satisfactoria es el objeto de una atención eficiente.
- No prejuzgue al cliente primero dele la oportunidad de expresarse y escúchelo.
- Converse con el cliente sobre temas que a él le interesa, hágale sentir importante.
- no haga enojar al cliente, evite molestarlo o dejar de atenderlo.
- Sea sincero con el cliente, pero sin perder la discreción. No ofrezca algo que no pueda cumplir.
- Sea paciente y tenga calma, usted necesita permanecer tranquila para resolver asuntos que con frecuencia son conflictos, pero importantes para el cliente y la empresa.
- No se olvide de las palabras y los gestos precisos: ¿En qué le puedo servir? Y una sonrisa, esta combinación le darán **resultados mágicos**.

Contando con personal de apoyo debidamente educado en atención al cliente, preparado y con las herramientas y recursos necesarios, se podrá alcanzar mayor desempeño y por ende mayor eficiencia en el manejo de la documentación en el departamento de archivos.

2.3 Posicionamiento Teórico Personal

El grupo de investigadoras, está de acuerdo con la teoría Tecnológica en el sistema de archivo debido a que el manejo y su tramitación es más rápida y beneficiosa porque los resultados que se obtiene gozan de confiabilidad y así la ejecución del trabajo de la secretaria será más ágil y rápida, logrando un desempeño favorable; y de igual forma para el personal de cada departamento del Municipio, así como sus usuarios y comunidad en general la atención se volverá mucho más eficiente.

En el manejo de archivos, la secretaria constituye el pilar fundamental sobre el cual los jefes inmediatos requieren de sus servicios, especialmente en el manejo adecuado de los documentos, empleando un sistema organizado de documentación, su clasificación, su registro y sobre todo su consulta oportuna y ágil.

Teóricamente, se expresa que el manejo de archivos a nivel departamental es muy fundamental para la gestión adecuada de los documentos, a fin de establecer como la teoría se enlaza con la práctica a nivel de empresas públicas, en donde el manejo se lo tiene que hacer de una forma técnica y con miras a lograr mayor efectividad y eficiencia de la documentación, brindando con ello una mejor atención al usuario que acude a realizar un trámite en dicho departamento del gobierno Municipal.

Lo diversos autores que hablan sobre el manejo de los documentos en torno a su cuidado y protección, lo han diversificado como una técnica

adecuada empleada en la gestión documental, a fin de que la empresa pueda contar con mecanismos adecuados para su uso.

2.4 Glosario de Términos

Activo.- Diligente y eficaz, que obra prontamente, o produce sin dilación su efecto.

Archivar.- Guardar documentos o información en un archivo. Dar por terminado un asunto.

Cultura.- Conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico. Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.

Custodiar.- Guardar con cuidado y vigilancia.

Correspondencia.- Trato que tienen entre sí los comerciantes sobre sus negocios. Conjunto de cartas que se despachan o reciben. Relación que realmente existe o convencionalmente se establece entre los elementos de distintos conjuntos o colecciones. Relación entre términos de distintas series o sistemas que tienen en cada uno igual significado, caracteres o función.

Codificación.- Es el proceso por el cual la información de una fuente es convertida en símbolos para ser comunicada. En otras palabras, es la aplicación de las reglas de un código.

Cartografía.- Es ciencia, técnica y arte, integradas, representando la Tierra en un mapa o representación cartográfica. La Tierra, considerada esférica que se vale de un sistema de proyecciones.

El problema es que en realidad la forma de la Tierra no es exactamente esférica, su forma es más achatada en los polos que en la zona ecuatorial. Figura que se le denomina geoide.

Conservación.- Del latín conservatio, la conservación es la acción de conservar (mantener, cuidar o guardar algo, continuar una práctica de costumbres). El término tiene aplicaciones en el ámbito de la naturaleza, la alimentación y la biología, entre otros.

Confidencial.- Se aplica a la información que se confía a otra persona de modo reservado y que esta guarda y no puede divulgar

Circunstancial.- Que implica o expresa una circunstancia o depende de ella.

Dilación.- Demora, tardanza o detención de algo por algún tiempo. Dilatación, extensión, propagación.

Difundir.- Extender, esparcir, propagar físicamente. Introducir en un cuerpo corpúsculos extraños con tendencia a formar una mezcla homogénea propagar o divulgar conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas, etc.

Eficiencia.- La palabra eficiencia tiene su origen en el término latino efficientia y refiere a la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. El concepto también suele ser equiparado con el de acción, fuerza o producción.

En otras palabras, la eficiencia es el uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Se trata de la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando de esta forma su optimización.

Efectividad.- Significa hacer lo que se tiene que hacer. (Implica la habilidad para determinar y alcanzar los objetivos organizacionales mediante la Toma de Decisiones)

Gestión.- Del latín gestio, el concepto hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Administrar, por otra parte, consiste en gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.

Ópticos.- Parte de la física que estudia las leyes y fenómenos de la luz y de la visión.

Organización.-Acción y efecto de organizar u organizarse. Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. Disposición, arreglo, orden.

Método.- Método proviene del latín y éste del griego, significando camino o procedimiento hacia algo.

Privado.- Que se ejecuta a vista de pocos, familiar y domésticamente, sin formalidad ni ceremonia alguna. Particular y personal de cada individuo. Que no es de propiedad pública o estatal, sino que pertenece a particulares.

Recopilar.- Juntar en compendio, recoger o unir diversas cosas especialmente escritos literarios y otros.

Redada.- Conjunto de personas o cosas que se toman o cogen de una vez.

Trámite.- Paso de una parte a otra, o de una cosa a otra. Cada uno de los estados y diligencias que hay que recorrer en un negocio hasta su conclusión.

Truncar.- Cortar una parte a algo. Dejar incompleto el sentido de lo que se escribe o lee, u omitir frases o pasajes de un texto. Interrumpir una acción o una obra, dejándola incompleta. Quitar a alguien las ilusiones o esperanzas.

Temporal.- Que no es para siempre sino que dura un tiempo determinado.

2.5. Interrogantes de la Investigación

- ¿Cómo se lleva actualmente la gestión del Área de Catastros del Municipio del cantón Ibarra?
- ¿Cuáles son las estrategias de mejoramiento que debe aplicar el personal que maneja archivos en el área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra a fin de mejorar la atención al público?
- ¿Con la implementación de una guía estratégica en el manejo de archivos del área de Catastros del Municipio del cantón Ibarra, mejorará la atención al público?
- ¿Qué se espera lograr en el personal que labora dentro del departamento de Catastros del Municipio del cantón Ibarra con la socialización de la guía de estrategias en el manejo de Archivos?

2.6 Matriz Categorical.

MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORIAS	DIMENSIONES	INDICADORES
Atención al Cliente es el compromiso personal y la búsqueda continua de mejorar los roles de cada empleado para obtener la satisfacción de los clientes.	Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario • Entrega oportuna de información • Solicitud de documentos • Eficiencia del servicio • Mejoramiento del servicio
Constituye la manera de archivar la documentación entrante y saliente en forma ordenada y organizada de acuerdo a las necesidades de la Institución.	Manejo de archivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control del Archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualización de archivos ▪ Organización de archivos ▪ Calificación del servicio
Constituye aquel departamento operativo cuyas funciones principales se encuentran relacionadas con la identificación codificada de la localización de predios con respecto a una región, zona o manzana, obtención de fotografías aéreas, apoyo terrestre con tecnología GPS, digitalización cartográfica, generación de bases de datos catastrales y notificaciones.	Catastros	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión • Administración 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de estrategias • Conocimiento del reglamento interno del empleo de archivo • Sistematización del archivo • Manejo de la Información

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipos de Investigación

Esta investigación es de tipo **documental**, empleando para ello la información bibliográfica relevante al tema planteado; la misma que facilitó sustentar el marco teórico y la realización de la propuesta.

También es de **campo**, por cuanto se realizó en el mismo lugar en el que se desarrolla los acontecimientos, es decir en el mismo sitio donde se encuentra el problema de investigación; además, permitió recoger información empleando las encuestas y entrevistas dirigidas a personal de apoyo interno dentro del área de Catastros, así como a los jefes departamentales, teniendo un conocimiento directo del manejo de la documentación, su proceso de archivo y sus dificultades en el momento de almacenar y brindar la respectiva atención al público.

3.2 Métodos:

Entre los métodos empleados para la realización de la presente Tesis, fueron los siguientes:

3.2.1. Método Histórico Comparado

Se empleó este método en el análisis del problema desde su origen, de este modo la información pasada sirvió como punto de partida

para determinar el grado de evolución que dicho departamento dentro del Gobierno Municipal se ha seguido desempeñando.

3.2.2. Método Inductivo

Este método ayudó a concebir el conocimiento para manejar documentos en un departamento de archivos y de esta manera brindar un buen servicio al cliente, a fin de mejorar el desempeño de su personal de apoyo. En síntesis el método inductivo parte de la ley o enunciado particular y a través de procedimientos llegar a una conclusión general.

3.2.3. Método Deductivo

Este método permitió partir del planteamiento del problema en forma general, en el cual se fue deduciendo las diferentes causas y efectos que influyen en el servicio que brindan al cliente en forma particular.

3.2.4. Método Descriptivo

Se hizo una relación detallada acerca de cada una de las formas o maneras de archivar documentos, así como su manejo actual, estableciendo medios de desempeño en su proceso de elaboración, recepción, recopilación y custodia, permitiendo con ello interpretar y evaluar la realidad existente que tiene que ver con el problema elegido.

3.2.5. Método Matemático

Se aplicó en el análisis e interpretación de resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios del área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra.

3.3. Técnicas e Instrumentos

Entre las técnicas e instrumentos empleados se aplicó los siguientes:

3.3.1. Encuesta

Permitió obtener información a través de la aplicación de un cuestionario de 10 preguntas de tipo cerrado, cuyas opiniones fueron anónimas porque no llevaron el nombre ni otra identificación de la persona que respondió; permitió obtener información sobre el tema que se investigó, se aplicó de manera individual, usando un lenguaje claro, sencillo, instrucciones de la forma de llenar. Fue dirigida al personal operativo y de apoyo del área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra.

3.4. Población

La investigación propuesta se realizó al personal del área de Catastros del Municipio del cantón Ibarra siendo de 12 entre el personal de jefatura, operativo y de apoyo; además se estableció que el número promedio semanal de usuarios es de 200, a quienes se les consideró como parte de la población.

Personal del Área de Catastros	N°
Jefe de área	1
Operativo	6
Secretarias	3
Contadoras	2
TOTAL	12

Fuente: Municipio Cantón Ibarra 2011.

Además, se tomó en consideración una **población de 200 usuarios** que constituye una media aritmética los que acuden a esta área semanalmente.

3.5. Muestra

Para el cálculo de la muestra, se aplicó la fórmula:

$$n = \frac{PQ * N}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

De donde:

n = Tamaño de la Muestra

PQ = Varianza de la Población, valor constante = 0.25

N = Población / Universo

(N-1) = Corrección geométrica, para muestras grandes > 30

E = Margen de error estadísticamente aceptable, 0.05 = 5%

K = Coeficiente de corrección de error, Valor constante = 2

Aplicando la fórmula descrita se obtuvo la muestra:

$$n = \frac{0,25 * (200)}{(200-1) \frac{(0,05)^2}{(2)^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{50}{0,374375}$$

$$n = 134$$

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados de la Encuesta Aplicada al Personal del Área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra.

1. ¿La oficina del área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra, cuenta con un archivo actualizado?

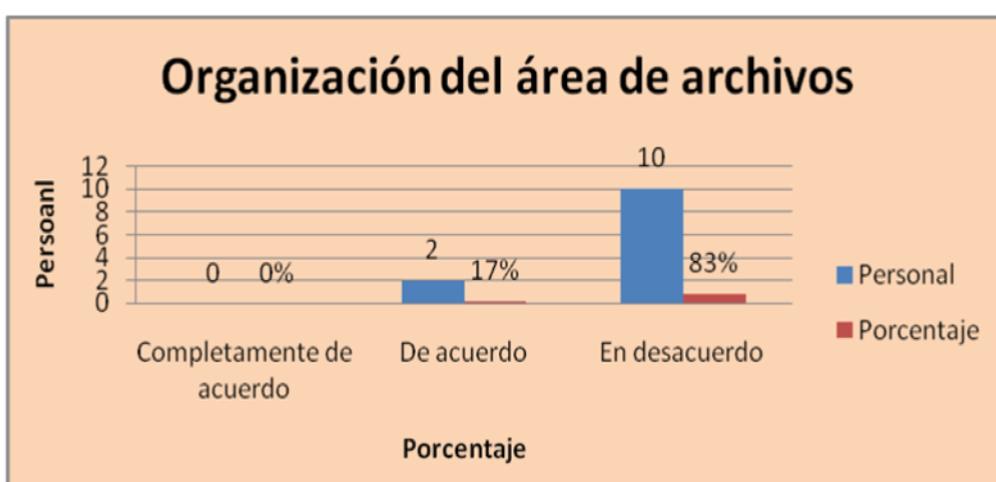
Alternativa	Personal	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	17%
En desacuerdo	10	83%
TOTAL	12	100



En el área de catastros del Municipio del Cantón Ibarra no cuenta con un archivo actualizado, debido a que la atención brindada al público no es oportuna, en el momento de la entrega y recepción de la documentación, existe dificultades como la no ubicación del documento y la demora por esta actividad.

2. ¿El archivo de documentos de la oficina del área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra está bien organizado?

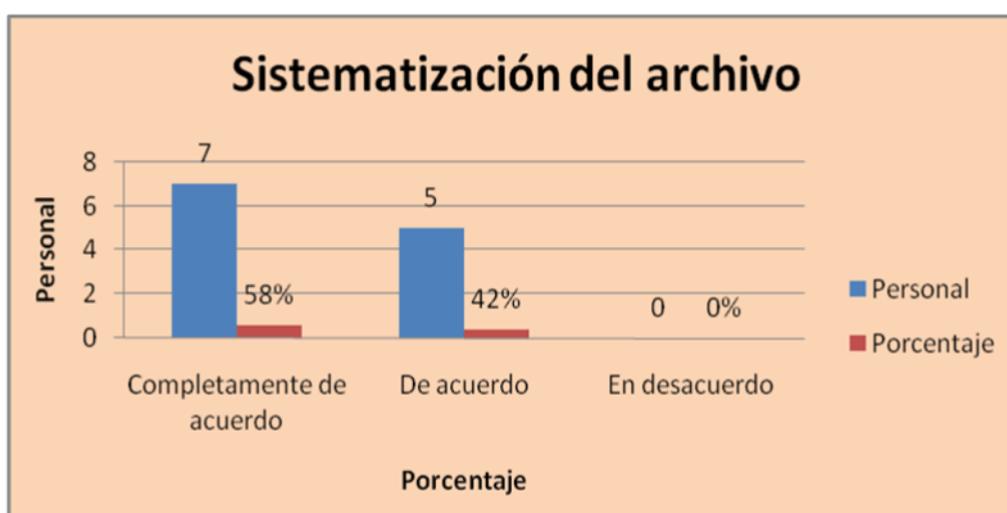
Alternativa	Personal	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	17%
En desacuerdo	10	83%
TOTAL	12	100



El área de archivos no se encuentra debidamente organizada principalmente en documentos considerados importantes en donde varias veces suelen extraviarse, en el momento de requerir dicha información lo que a futuro puede ocasionar la pérdida de documentos irrecuperables.

3. ¿Cree usted necesario que se sistematice el archivo del área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra?

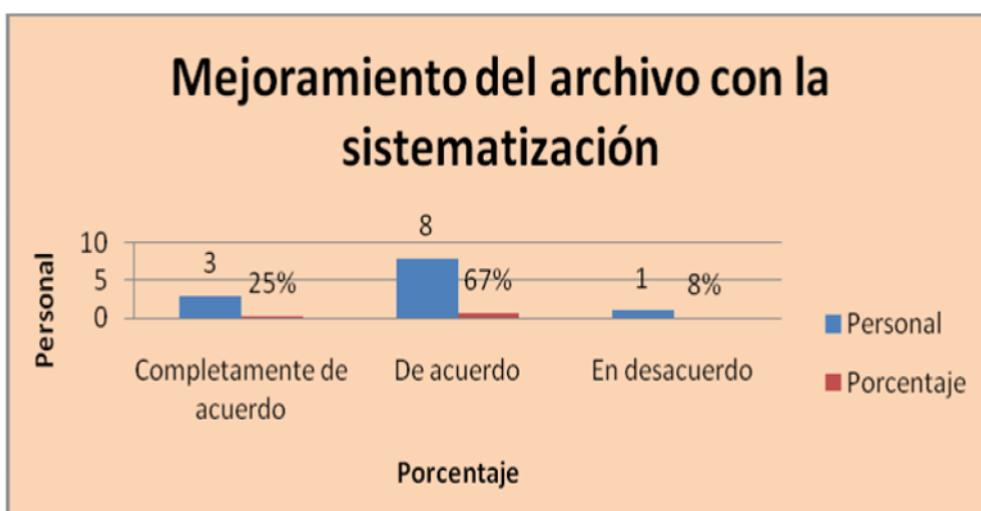
Alternativa	Personal	Porcentaje
Completamente de acuerdo	7	58%
De acuerdo	5	42%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	12	100



La sistematización del archivo, de acuerdo a los directivos es muy necesaria, misma que permitirá disminuir el tiempo de entrega de documentos y más información útil. En cambio para los funcionarios de este departamento es imprescindible que de urgencia se instale el programa sistematizado.

4. ¿Con la sistematización del archivo del Municipio del Cantón Ibarra mejorará la información Catastral?

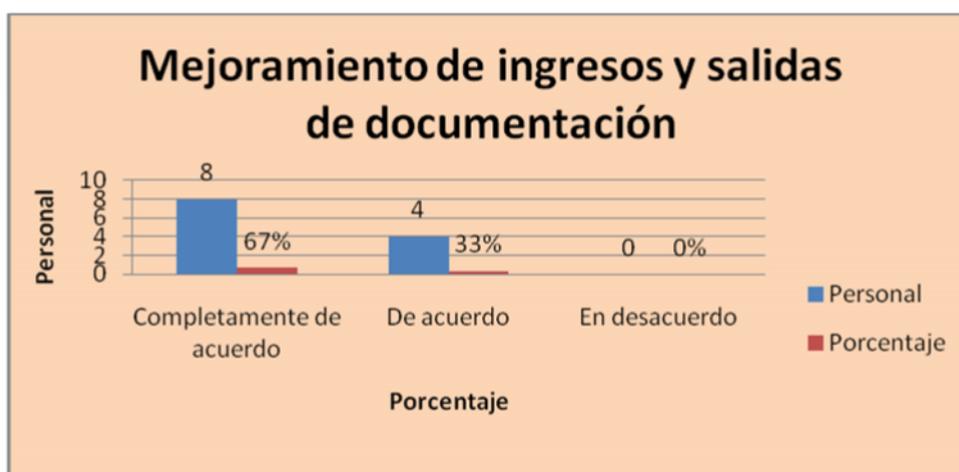
Alternativa	Personal	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	25%
De acuerdo	8	67%
En desacuerdo	1	8%
TOTAL	12	100



Si mejorará el archivo del área de catastros, con la implementación de estrategias al momento de organizarlo y sistematizarlo, empleando mecanismos estratégicos de cero papeles, lo cual permitiría ahorrar tiempo y sobre todo dinero.

5. ¿La aplicación de técnicas para organizar el archivo del área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra, mejorará el control de ingreso y salida de la documentación?

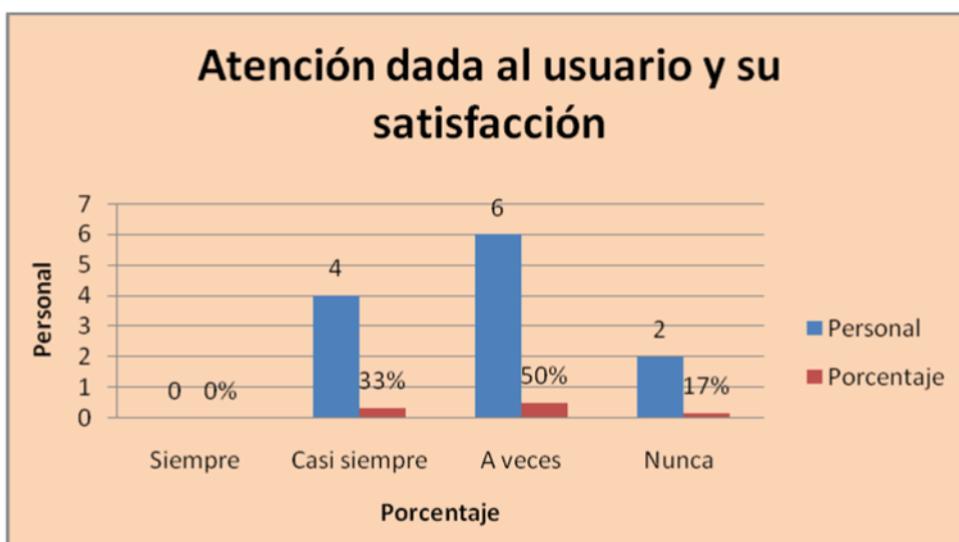
Alternativa	Personal	Porcentaje
Completamente de acuerdo	8	67%
De acuerdo	4	33%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	12	100



Con la aplicación de técnicas para organizar el archivo del área de catastros la mayoría expresa que está completamente de acuerdo en mejorar el ingreso y salida de la documentación que se utilizan diariamente, lo que redundará en la mejor imagen del IMI.

6. ¿Considera que la atención otorgada al usuario satisface las necesidades del cliente?

Alternativa	Personal	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	33%
A veces	6	50%
Nunca	2	17%
TOTAL	12	100



La atención brindada al usuario en los aspectos averiguados nos muestran a veces satisface sus necesidades, lo que inferencia un servicio de mediana calidad que debe ser corregido en el menor tiempo posible.

7. ¿Usted como empleado del área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra, entrega oportunamente la información y documentos requeridos por el usuario?

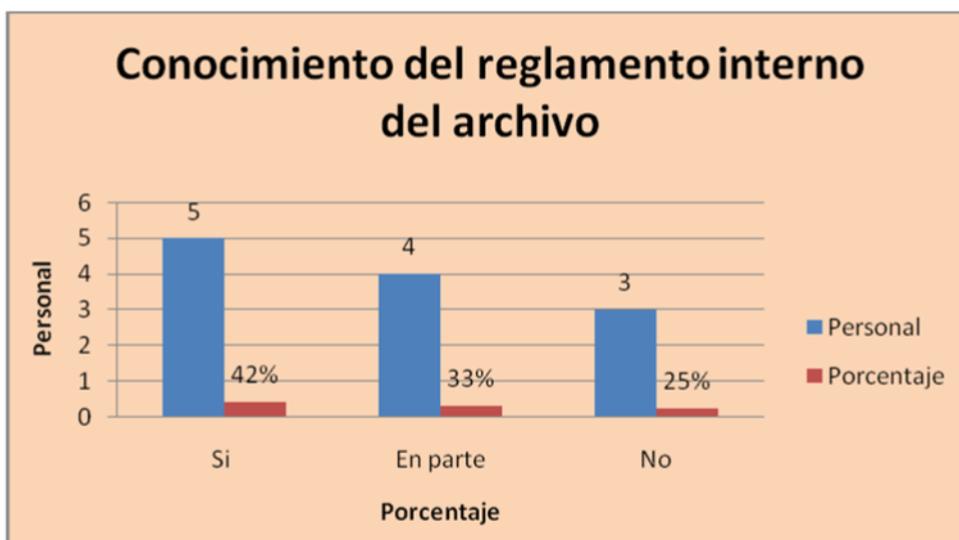
Alternativa	Personal	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	4	33%
A veces	2	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100



Como empleado del Departamento de Catastros siempre se entrega la información solicitada la misma que se debe organizar, planificar, coordinar, controlar y ejecutar las actividades de una unidad de archivo, a fin de mantener la información organizada, así poder brindar una atención eficiente y eficaz.

8. ¿Conoce usted sobre el reglamento interno del archivo del área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra?

Alternativa	Personal	Porcentaje
Si	5	42%
En parte	4	33%
No	3	25%
TOTAL	12	100

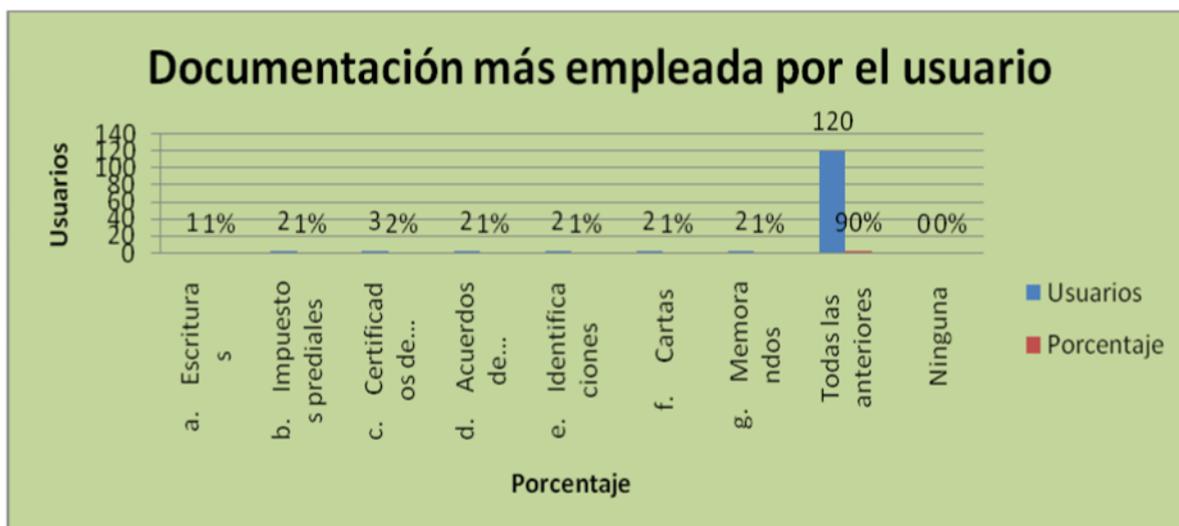


Los empleados del Área de Catastros si conocen el reglamento interno del archivo, lo que inferir que en parte no conocen dicho reglamento los mismos que no son debidamente capacitados en el manejo de la documentación.

5.2 Resultados de la Encuesta Aplicada a usuarios del Área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra.

1. ¿De los documentos citados a continuación, cuáles de ellos suelen solicitar con mayor frecuencia?

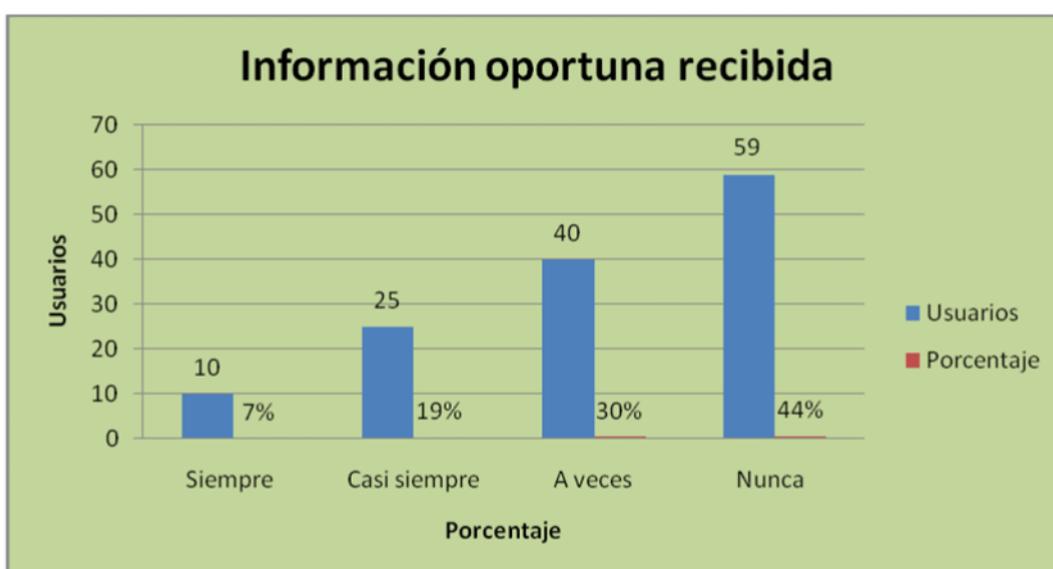
Alternativa	Usuarios	Porcentaje
a. Escrituras	1	1%
b. Impuestos prediales	2	1%
c. Certificados de libertad de gravamen	3	2%
d. Acuerdos de desarrollo urbano	2	1%
e. Identificaciones	2	1%
f. Cartas	2	1%
g. Memorandos	2	1%
Todas las anteriores	120	90%
Ninguna	0	0%
TOTAL	134	100



En el Departamento de Catastros se manejan varios documentos los más utilizados son: escrituras, impuesto predial, Certificados de libertad de gravamen, Acuerdos de desarrollo urbano, identificaciones, cartas, memorandos.

2. ¿Cuándo usted solicita información Catastral, la entrega de la misma es oportuna?

Alternativa	Usuarios	Porcentaje
Siempre	10	7%
Casi siempre	25	19%
A veces	40	30%
Nunca	59	44%
TOTAL	134	100



De acuerdo a la investigación realizada en el departamento de Catastros nunca se entrega la información de manera oportuna, por la ausencia de un archivo sistematizado para dar la información necesaria en el momento requerido.

3. ¿El personal que labora en el área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra es eficiente en la prestación de servicios?

Alternativa	Usuarios	Porcentaje
Completamente de acuerdo	19	14%
De acuerdo	50	37%
En desacuerdo	65	49%
TOTAL	134	100



De acuerdo a las investigaciones realizadas, el usuario está completamente en desacuerdo con la atención que brindan al público solicitante del servicio, para lograr satisfacer las necesidades del usuario, es indispensable que dicho personal se capacite especialmente en la atención al cliente y la ineficiencia en el manejo de los documentos al usuario.

4. ¿Cómo calificaría el servicio que actualmente presta el área de Catastros?

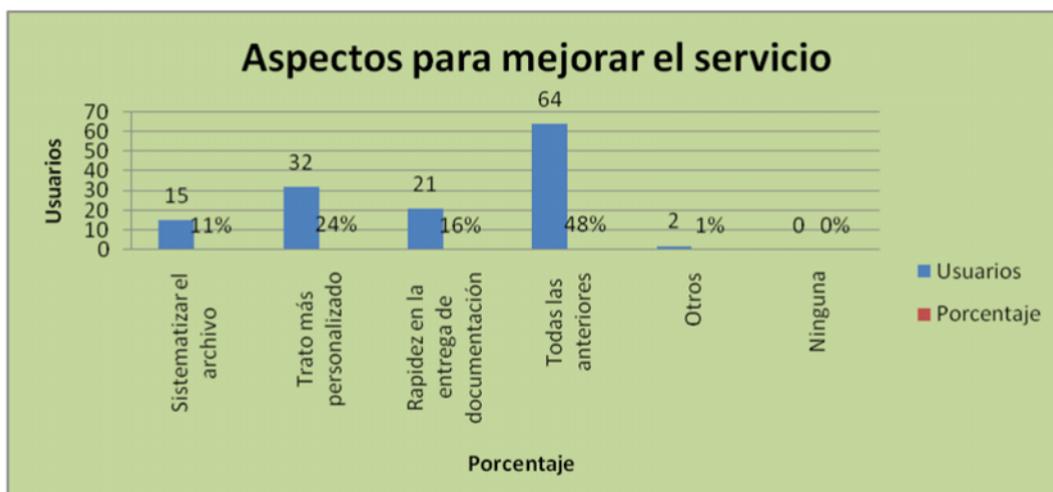
Alternativa	Usuarios	Porcentaje
Excelente	15	11%
Muy bueno	30	22%
Bueno	49	37%
Regular	18	13%
Malo	22	16%
TOTAL	134	100



El personal encargado del manejo del archivo en el departamento de catastros brinda un servicio calificado como bueno, pero lo que se debe aspirar a que el servicio se de excelencia o por lo menos muy bueno

5. ¿Qué cree usted que le hace falta al área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra para mejorar su servicio?

Alternativa	Usuarios	Porcentaje
Sistematizar el archivo	15	11%
Trato más personalizado	32	24%
Rapidez en la entrega de documentación	21	16%
Todas las anteriores	64	48%
Otros	2	1%
Ninguna	0	0%
TOTAL	134	100



Dirigir, coordinar y supervisar las actividades técnicas y administrativas del Departamento de archivo y con la sistematización del archivo será rápida y eficaz en la entrega de la documentación, es decir todos los requisitos que se necesitan para brindar un buen servicio de calidad al cliente.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez analizado e interpretado los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los funcionarios y usuarios del área de Catastros del Ilustre Municipio del Cantón Ibarra, se puede establecer las siguientes conclusiones:

- Es necesario sistematizar el archivo de documentos para facilitar la búsqueda de los mismos en el momento requerido.
- Desde la creación de esta área no se ha manejado los archivos con criterio técnico; esto repercute en la atención al cliente.
- Esta área de catastros del Municipio de Ibarra no cuenta con presupuesto propio, razón por la que no se brinda la capacitación necesaria al personal; además, no dispone del equipo adecuado para realizar su gestión administrativa.
- El personal que labora en esta dependencia cuenta con una alta dosis de positivismo y buena voluntad para la prestación de servicios a pesar de sus limitaciones.
- La digitalización del archivo de documentos evitará la duplicación innecesaria de los mismos, lo que permitirá que en el archivo físico repose únicamente la documentación necesaria.

- A través de la encuesta se logró identificar que los documentos del área de Catastros del Municipio de Ibarra, no están técnicamente organizados.
- Un archivo sistematizado, favorecerá enormemente la labor de la secretaria quien se encarga del manejo de los documentos.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda a los directivos del área de Catastros del Ilustre Municipio del Cantón Ibarra, sugerir a sus autoridades máximas la sistematización del archivo de esta área, para agilizar la búsqueda de la información solicitada.
- La falta de conocimiento de estrategias para organizar técnicamente el archivo del Área de Catastros del Municipio de Ibarra, repercute en la calidad de servicio que presta; por lo que se recomienda la sistematización del mismo.
- Hacer autogestión dentro del Área de Catastros ante las autoridades locales, provinciales a fin conseguir recursos económicos que permitan equipar y capacitar al personal para, de esta manera, tener un archivo acorde a las necesidades actuales.
- A las autoridades municipales del Cantón Ibarra, y especialmente del Área de Catastros, se recomienda analizar y acoger la propuesta alternativa presentada, para aprovechar el talento humano porque está dispuesto a incorporar nuevos conocimientos y existe voluntad de colaboración por parte de los responsables de esta oficina.

- Se sugiere la sistematización de su archivo al personal directivo del Área de Catastros del Ilustre Municipio del Cantón Ibarra, a fin de evitar la duplicidad de los documentos, manejo de espacio en su archivo físico y ahorro de tiempo.
- El funcionamiento de las empresas en la vida administrativa y económica genera una enorme cantidad de información. De ahí que se deriva la necesidad de almacenar de la forma más adecuada posible todo ese volumen de documentación escrita, por lo que se recomienda sistematizar el archivo y facilitar la labor de la secretaria.
- Se recomienda al Departamento de Catastros del Ilustre Municipio del Cantón Ibarra, dar un buen uso a la guía para la sistematización de los archivos presentada por el grupo investigador ya que se pretende aportar con una solución al problema existente en los archivos de dicha área.

Contestación a las interrogantes de la investigación.

- **¿Cómo se lleva actualmente la gestión del Área de Catastros del Municipio del cantón Ibarra?**
En lo que respecta al manejo documental, el área de Catastros del Municipio de Ibarra, posee un proceso de recibo y entrega de documentos sistematizados, pero con algunas fallas, especialmente al momento de despachar al cliente, los mismos que no pueden ser localizados en forma oportuna y entregada de inmediato al cliente, lo cual conlleva cierto malestar en el usuario.
- **¿Cuáles son las estrategias de mejoramiento que debe aplicar el personal que maneja archivos en el área de Catastros del**

Gobierno Municipal del Cantón Ibarra a fin de mejorar la atención al público?

Entre las estrategias de mejoramiento pueden ser:

- Manejo de una codificación automática de los documentos para que el recibo y la entrega sea muy eficiente.
 - Capacitación continua del manejo del proceso de archivo documental.
 - Rediseño de los procesos de manejo de archivo, según la necesidad del departamento y de los usuarios.
 - Clasificación por documento (activos, inactivos)
 - Introducción al sistema informático en su respectiva base de datos.
-
- **¿Con la implementación de una guía estratégica en el manejo de archivos del área de Catastros del Municipio del cantón Ibarra, mejorará la atención al público?**

De acuerdo al personal encuestado, el 67% si estarían de acuerdo que con una guía estratégica aplicada al manejo de los documentos en el área de Catastros si se mejoraría la atención al público.

- **¿Qué se espera lograr en el personal que labora dentro del departamento de Catastros del Municipio del cantón Ibarra con la socialización de la guía de estrategias en el manejo de Archivos?**

Ser más eficientes en la recepción, y en la entrega de documentos, al igual que lograr socializar las estrategias a ser aplicadas para su mejor manejo y presentación.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1. Título de la Propuesta

**GUÍA PARA LA SISTEMATIZACIÓN DEL MANEJO DE ARCHIVOS DEL
ÁREA DE CATASTROS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN
IBARRA**

6.2. Justificación e Importancia

El área de Catastros del Municipio de Ibarra, no cuenta con presupuesto propio para lograr sistematizar su archivo, para lo cual de acuerdo a los conocimientos adquiridos en la Universidad Técnica del Norte, nos anima a diseñar una propuesta que permita solucionar en parte el manejo de dicho departamento.

El área de la informática, que es de ayuda como organizador, ahorrador de tiempo, seguridad en los archivos, evita la duplicidad de documentos, mejora el manejo y facilita el acceso a la información, permite obtener reportes inmediatos y originales de cualquier documento lo que permite mejorar la calidad de servicio.

De allí la importancia de elaborar una guía; este instrumento constituye un esfuerzo compartido que contribuirá a fortalecer el cambio de lo manual a lo sistemático como respuesta a la necesidad de brindar un servicio ágil y eficiente beneficiando al personal que labora en archivos y en especial a la secretaria, persona encargada del manejo de los documentos.

La elaboración de la propuesta alternativa se justifica porque queremos aportar con una estrategia organizativa como es la sistematización de los documentos que se generan e ingresan a esta dependencia, para lo cual también es necesario capacitar a la secretaria persona encargada del manejo del mismo.

Para la realización de la Guía se cuenta con la aprobación del jefe del departamento de Catastros y del personal de dicha área, quienes apoyan la estructuración de la misma, prestando su colaboración en lo referente a la aplicación de encuestas, que luego de interpretar y tabular resultados permitieron elaborar un diagnóstico para posteriormente elaborar la Guía.

Los recursos económicos y materiales son solventados por el grupo investigador de igual manera podemos señalar que contamos con bibliografía que sirve de soporte científico y satisfaga los requerimientos del usuario.

Se deduce entonces que esta guía es aplicable en esta dependencia para la sistematización del archivo por lo tanto se demuestra su factibilidad.

6.3. Fundamentación

Según el problema que se investigó y la propuesta que se plantea, creemos que encaja más con la teoría de CANDIA, Moreno Fernando sobre organización del archivo de documentos ya que este mantiene que los conocimientos, habilidades y destrezas pueden ser utilizados de acuerdo a las necesidades de esta dependencia o de cualquier oficina que la requiera.

Esta guía permite adoptar y asimilar la funcionalidad de forma comprensible del manejo sistematizado del archivo, esto consiste en codificar la documentación para de manera inmediata llegar a la misma.

Aspecto Tecnológico.- Según los avances del siglo XXI, hace que nos esforcemos más con la finalidad de no quedar rezagados con relación a otras ciudades y países cuya tecnología es muy avanzada, que creamos en que sí podemos hacerlo y bien.

El futuro gira en torno a la informática y a las comunicaciones; saber computación se convierte en un requisito indispensable para estar acorde con el avance tecnológico lo que además nos permite optimizar el tiempo y lograr la eficiencia en la ejecución de nuestras tareas.

Esta guía está encaminada a la formación de personas que respondan satisfactoriamente a la innovación en las actividades relacionadas con el manejo de la sistematización de documentos el mismo que servirá de soporte teórico para la propuesta.

Aspecto Social.- La sistematización del archivo del área de catastros del Municipio del cantón Ibarra, se lo realiza con el aspiración de satisfacer las necesidades del usuario, para lograr esto se necesita la participación de todos los actores que se involucren en este proceso, la guía que presenta el grupo investigador servirá de base para la innovación de los conocimientos, con la aplicación de estrategias organizativas en esta dependencia.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Aplicar un programa computarizado para la sistematización del archivo de documentos del área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra, a fin de mejorar el servicio al usuario, agilizando y optimizando el tiempo en la búsqueda de los mismos.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Manejar un archivo sistematizado de documentos en el que permita desarrollar destrezas y habilidades.
- Diferenciar el sistema tradicional con relación al sistema computarizado de archivo.
- Aumentar la efectividad en la búsqueda y localización de los documentos.
- Difundir la propuesta en otras entidades del cantón Ibarra.

6.5. Ubicación Sectorial y Física

El equipo de trabajo ha estimado conveniente poner en práctica la propuesta en el área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra.

Dicha área se encuentra ubicada en el edificio actual del Municipio en las calles García Moreno 6-31 y Bolívar de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

El departamento de Catastros, se encuentra constituido por dos secretarías auxiliares, una principal, con sus respectivos escritorios,

computadoras, muebles y enseres y archivadores, de tipo vertical y horizontal, los cuales se encuentran distribuidos en diferentes secciones, tales como planos, predios, expedientes catastrales, expedientes de construcciones, regularizaciones, teleprocesos, cambios de propietario, cambios de domicilio, constataciones de no propiedad y propiedad.

6.6. Desarrollo de la Propuesta

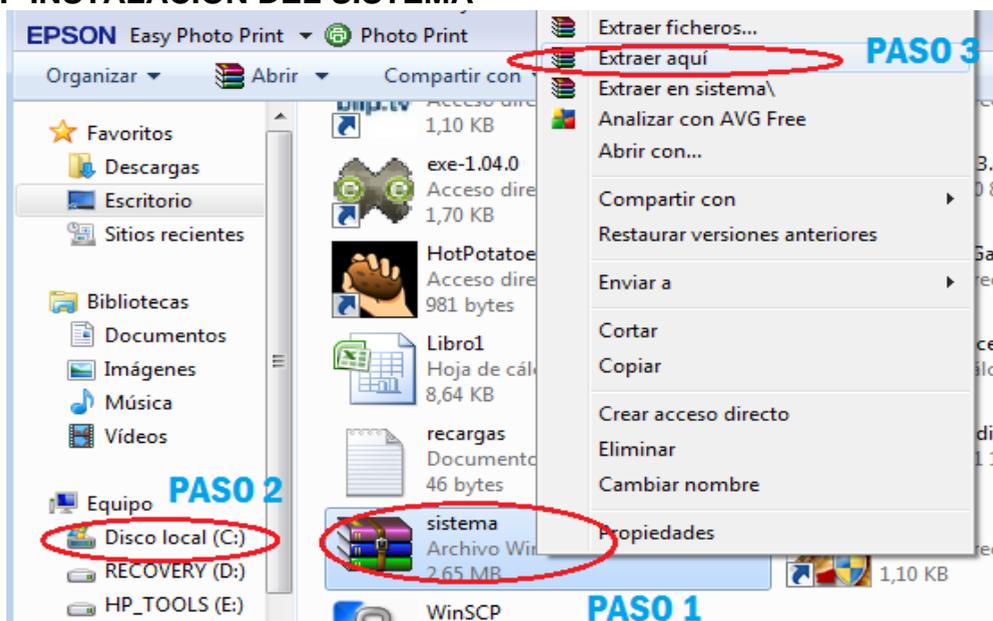
6.6.1. PROGRAMA COMPUTARIZADO PARA EL MANEJO TÉCNICO DEL ARCHIVO DE DOCUMENTOS DEL ÀREA DE CATASTROS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN IBARRA.

GUÍA O MANUAL DE USUARIO

La estructura del Sistema de Organización de los Archivos está distribuida de la siguiente forma.

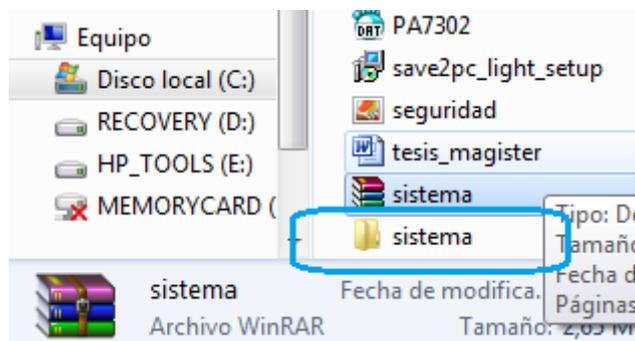
SISTEMATIZACIÓN DEL ARCHIVO DE DOCUMENTOS

a. INSTALACIÓN DEL SISTEMA



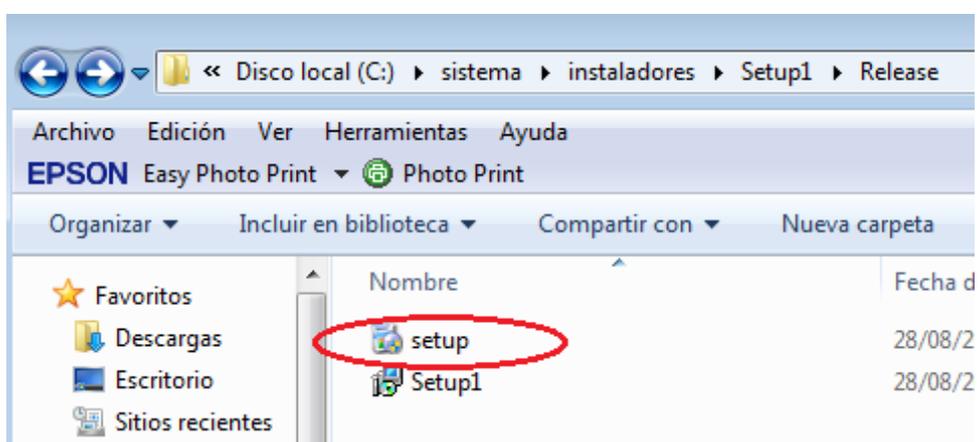
Abra el explorador de Windows y copie el archivo sistema.rar (paso 1) en la unidad c del computador (paso 2) y luego descomprima haciendo click

con el botón derecho del mouse sobre el archivo a descomprimir (paso 2) y luego seleccione Extraer aquí.

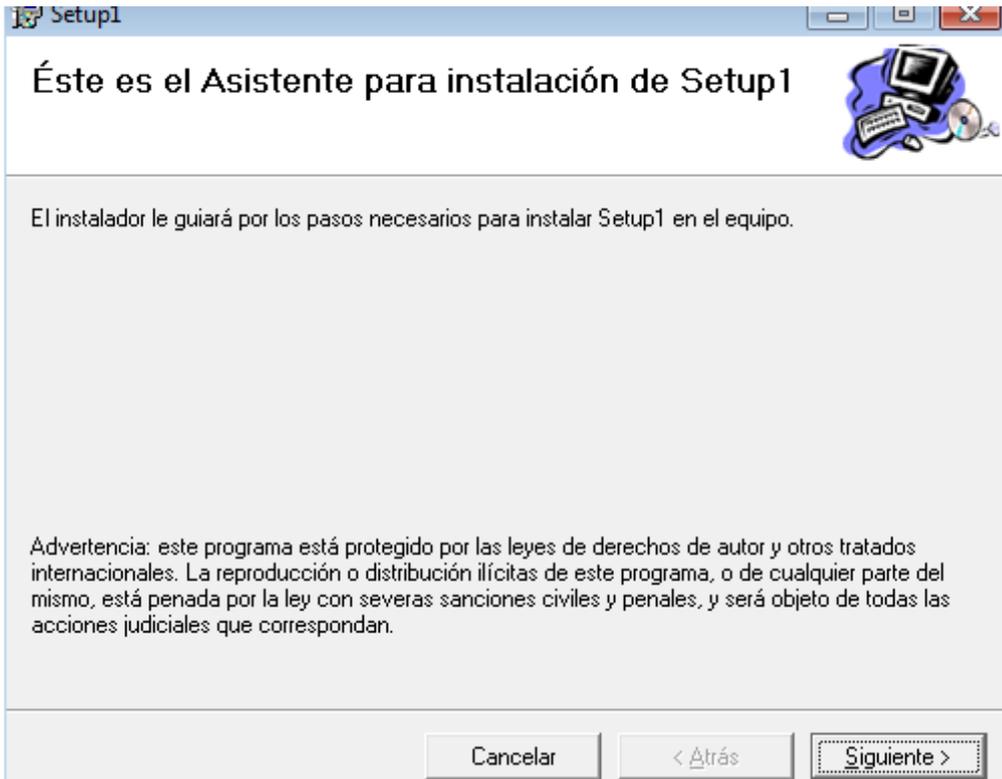


Una vez descomprimido se crea una carpeta llamada sistema en la unidad c.

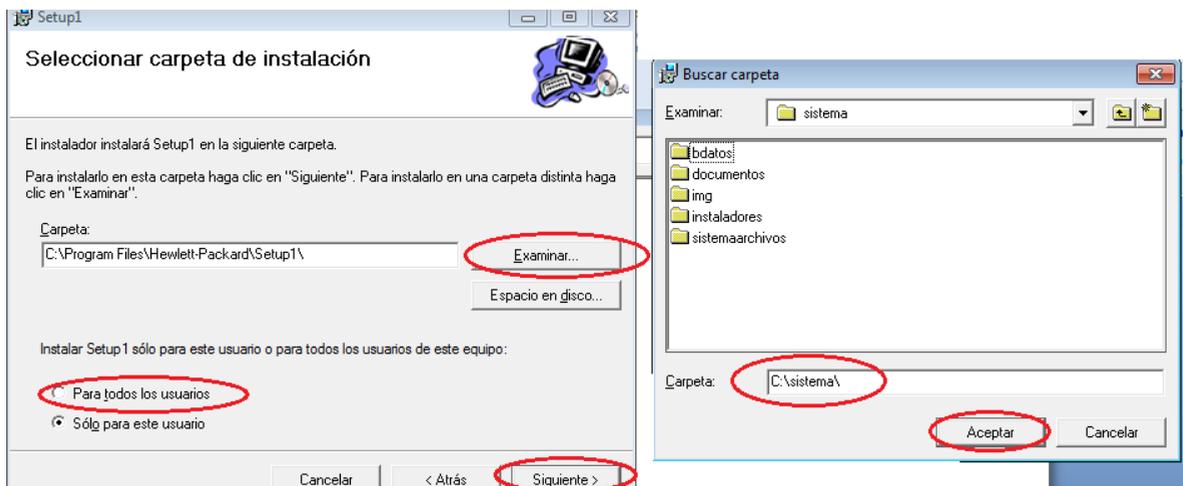
En el explorador de Windows ingrese a la carpeta Release. Que se encuentra en la dirección C:\sistema\instaladores\Setup1\Release y ubique el archivo setup.exe.



De doble clic sobre setup y empezará el proceso de instalación.



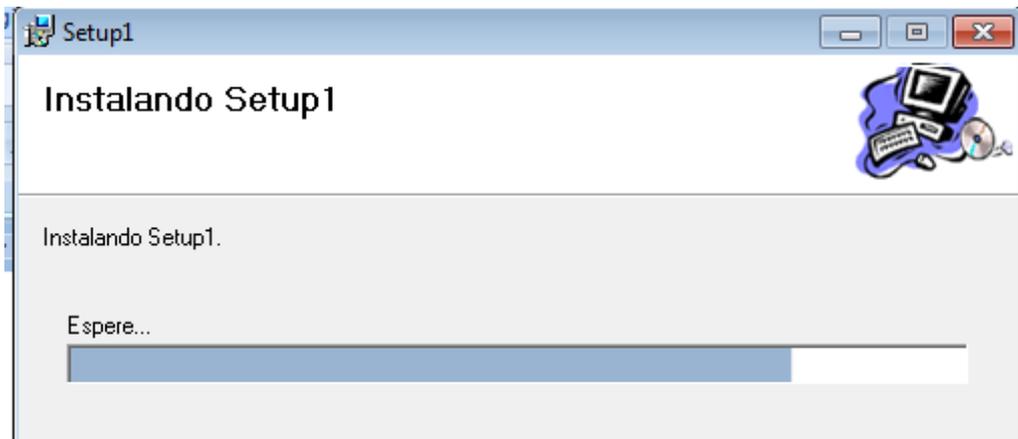
Haga click en siguiente



Luego haga click en el botón Examinar de la Ventana “Seleccionar carpeta de instalación”, en la siguiente ventana que aparece ubique la dirección c:\sistema\ haga click en aceptar, luego seleccione “Para todos los usuarios” y pulse siguiente.



En la ventana "confirmar instalación" haga click en el botón siguiente.



El instalador comenzara a copiar los archivos necesarios dentro de la carpeta c:\sistema\

Instalación completada



Setup1 se ha instalado correctamente.

Haga clic en "Cerrar" para salir.

Utilice Windows Update para comprobar cualquier actualización importante de .NET Framework.

Cancelar

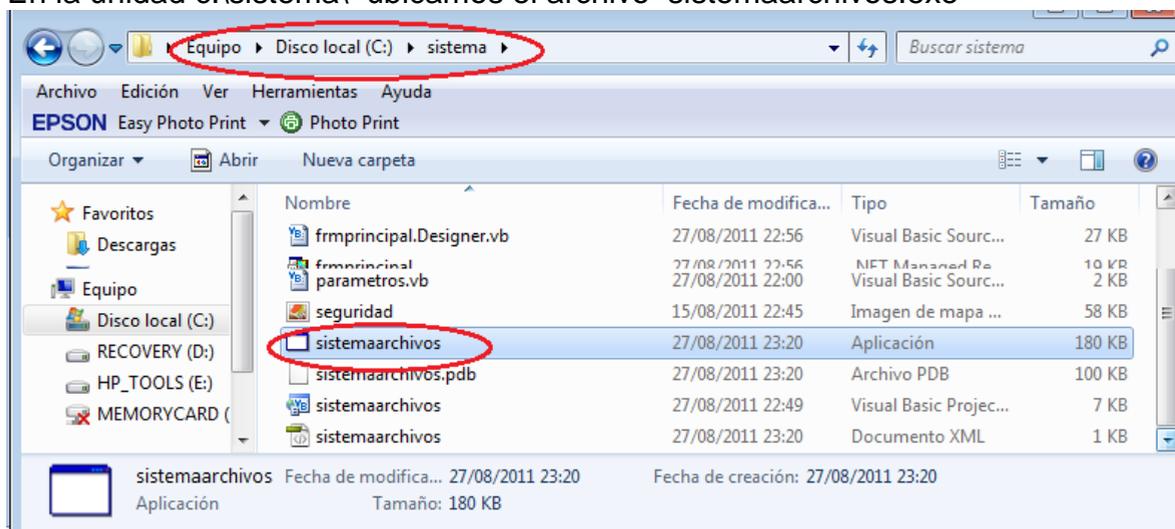
< Atrás

Cerrar

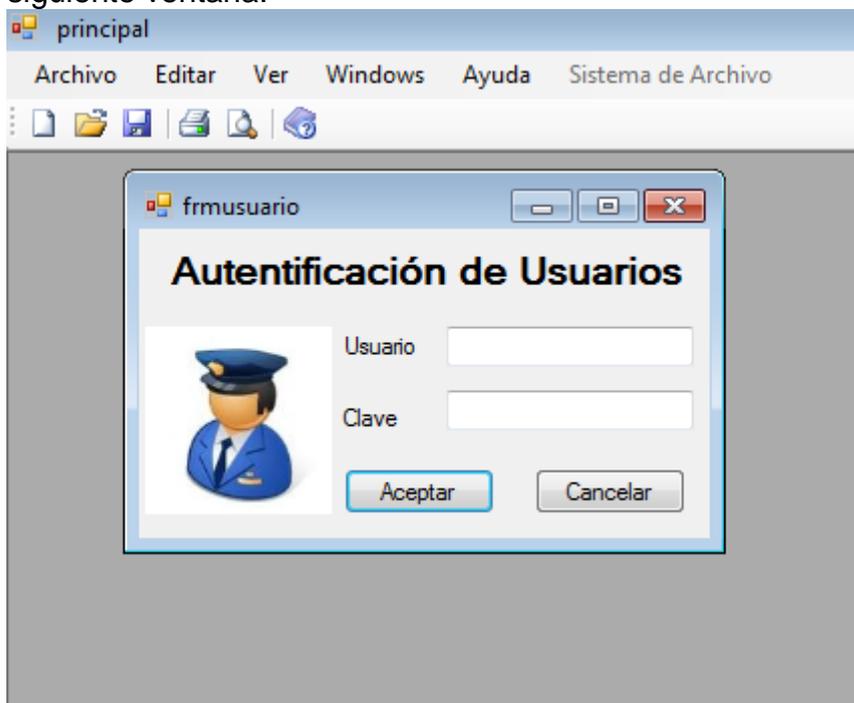
Una vez concluida la instalación haremos click en el botón cerrar.

b. EJECUTAR EL PROGRAMA

En la unidad c:\sistema\ ubicamos el archivo sistemaarchivos.exe



Le damos doble click y se ejecutará la aplicación y obtendremos la siguiente ventana.



En la cual ingresaremos los datos de autenticación del usuario del sistema.

Si queremos ingresar:

- como administrador del sistema ubicaremos en usuario “admin” y en clave “admin”.

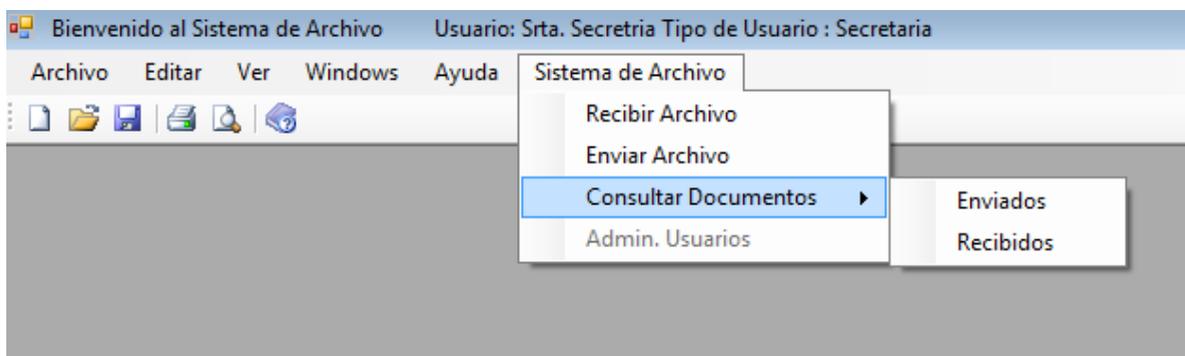
- Si queremos ingresar como autoridad ponemos en usuario “alcalde” y en la clave “alcalde”.
- Como secretaria ingresaremos en usuario “secretaria” y en clave “secretaria”.

Y obtendremos como resultado la pantalla principal con el menú “Sistema de Archivo” habilitado. Según el tipo de usuario que ingrese se habilitaran las opciones respectivas, como por ejemplo.

El administrador tiene habilitado todas las opciones.

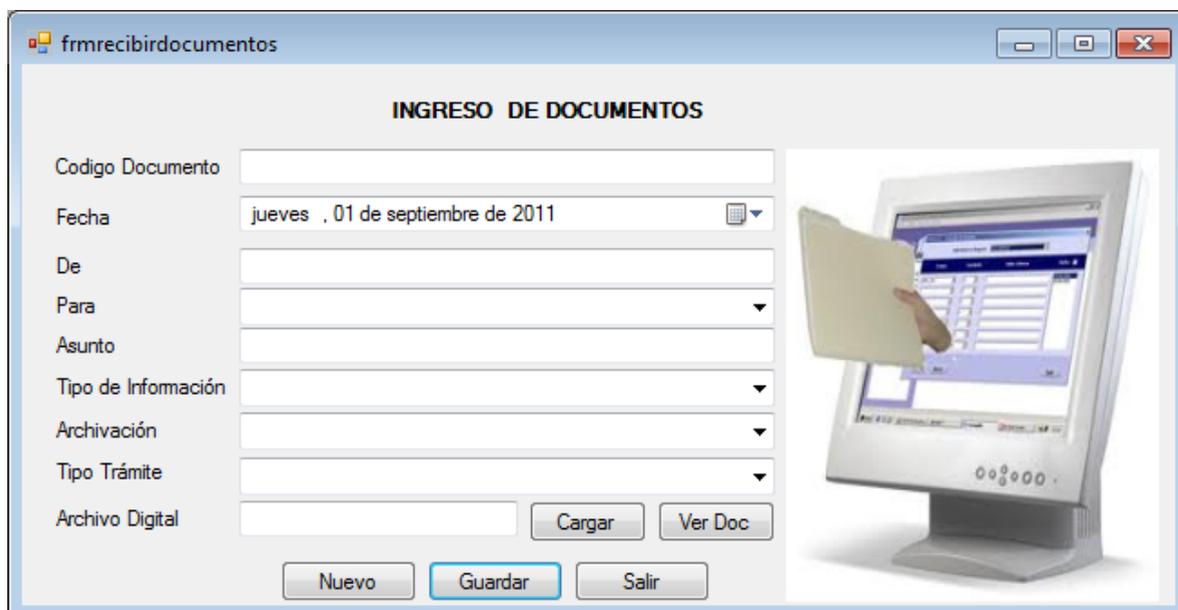
La secretaria se le habilita todo excepto la Administración de usuarios de sistema.

Mientras tanto que al tipo de usuario Alcalde solamente se le habilita las consultas.



En la opción recibir archivo permitirá ingresar todos los documentos a tramitar en el sistema. El mismo presenta la siguiente pantalla.

c. INGRESO DE DOCUMENTO



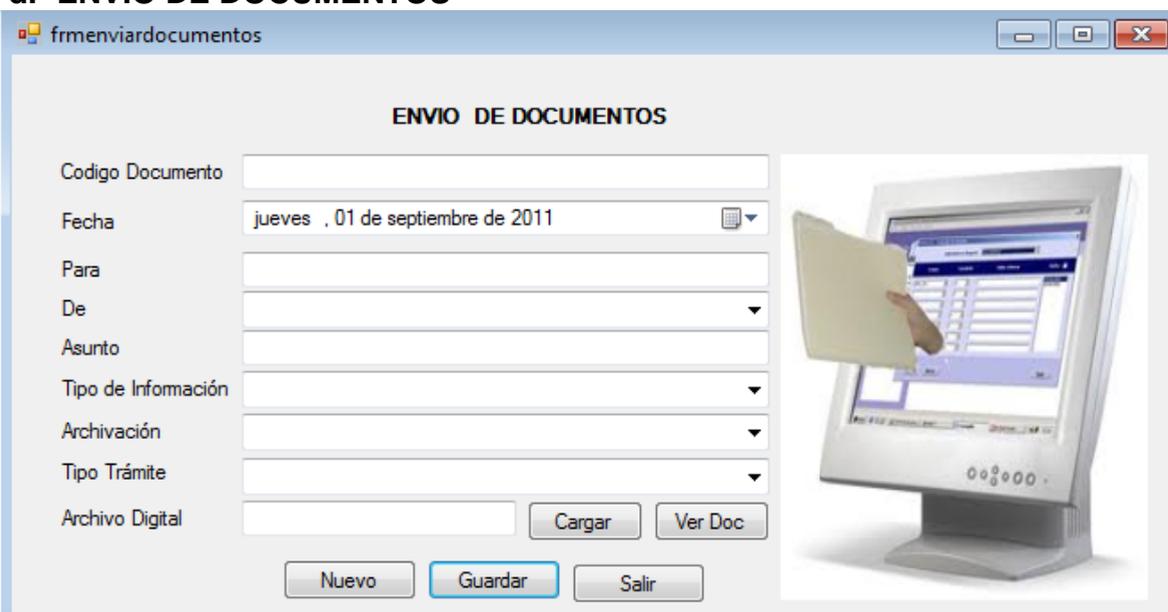
The screenshot shows a web application window titled 'frmrecibirdocumentos' with the main heading 'INGRESO DE DOCUMENTOS'. The form contains the following fields and controls:

- Codigo Documento: Text input field.
- Fecha: Date picker showing 'jueves , 01 de septiembre de 2011'.
- De: Text input field.
- Para: Dropdown menu.
- Asunto: Text input field.
- Tipo de Información: Dropdown menu.
- Archivación: Dropdown menu.
- Tipo Trámite: Dropdown menu.
- Archivo Digital: Text input field.
- Buttons: 'Cargar', 'Ver Doc', 'Nuevo', 'Guardar', and 'Salir'.

An illustration on the right shows a hand holding a yellow folder in front of a computer monitor displaying a web interface.

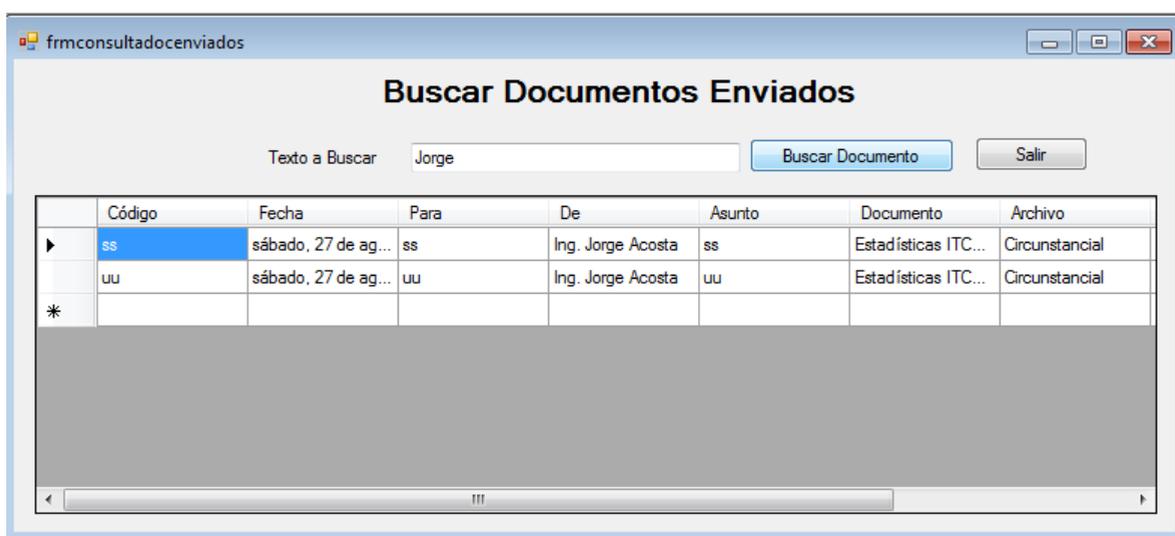
En la pantalla, se digitará el número o código del oficio o documento, la fecha de ingreso, quien envía, hacia quien se dirige ese documento, el asunto, el tipo de información, se indica si el documento está en el archivo activo o pasivo, el tramite que se realizará y por último se carga el archivo en formato digital. Con la opción Ver Doc. Se abrirá el documento y permitirá constatar que se trata del documento a guardar. Por último hacemos click en guardar.

d. ENVIO DE DOCUMENTOS



En esta pantalla se solicita la información del documento que se envía a otro departamento o persona dentro o fuera de la institución.

e. BUSCAR DOCUMENTOS ENVIADOS O RECIBIDOS



	Código	Fecha	Para	De	Asunto	Documento	Archivo
▶	ss	sábado, 27 de ag...	ss	Ing. Jorge Acosta	ss	Estadísticas ITC...	Circunstancial
	uu	sábado, 27 de ag...	uu	Ing. Jorge Acosta	uu	Estadísticas ITC...	Circunstancial
*							

A través de esta pantalla se permitirá consultar y buscar los documentos enviados o recibidos. En texto a buscar ponemos la palabra, nombre, fecha, al que se envió, etc. y filtrará la información. Al dar doble click sobre el registro encontrado se abrirá el documento en formato PDF.

f. ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS



The screenshot shows a software window titled "INGRESO DE USUARIOS" with the following elements:

- Input fields for: Codigo usuario, Nombres, Usuario, Clave, and Tipo usuario (dropdown).
- Buttons: Nuevo, Guardar, and Salir.
- A table with columns: Codigo, Nombres, Usuario, and Tipo Usuario.
- A search section with "Texto a Buscar" and a "Buscar" button.
- An image of a computer monitor with a folder icon.

	Codigo	Nombres	Usuario	Tipo Usuario
▶	1	Ing. Administrador	admin	Administrador
	2	Srita. Secretria	secretaria	Secretaria
	3	Dr. Alcalde	alcalde	Alcaldia
*				

En esta ventana se puede ingresar más usuarios para permitir el uso del sistema a diferentes personas. De igual forma permite buscar a los usuarios en caso de existir bastantes.

6.7. Impactos

La presente guía es una alternativa de solución novedosa que beneficiará a quienes se encargan del manejo de documentos, por cuanto se presenta estrategias que se espera llamen su atención y se pongan en práctica.

Existe la seguridad de que se constituirá en material de apoyo de fácil manejo.

6.8. Difusión

En el proceso de difusión se presentó la guía de sistematización del archivo a los trabajadores internos del Área de Catastros, Directivos y al Alcalde del Municipio del Cantón Ibarra, a fin de mejorar e innovar nuevas técnicas en el proceso de sistema de información; además, mediante conferencias, en las que se hizo conocer su estructura, novedades y ventajas de la misma.

Una vez que se difundió la propuesta, se llegó a un entendimiento con autoridades, mismas que reconocieron la necesidad de la aplicación de este programa informático, sin el cual es verdaderamente difícil la conservación de un archivo documental.

6.9. Bibliografía

1. CANDIA, Moreno Fernando, (2001), "Organización del Archivo de documentos"; primera edición.
2. Constitución Política del Ecuador; 2008
3. MARÍN R., Francisco, (2000); "Correspondencia Práctica"; segunda edición.
4. BERCOVICI, Genevieve, (2000), "Manual de la Secretaria Eficaz"; segunda edición.

5. MÉNDEZ A. Carlos E, (2001) "Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de Investigación; Tercera Edición; Editorial McGraw- Hill Interamericana, S.A. Bogotá.
6. MEJÍA Miriam y otros. (2005), "Guía para la implementación de un programa de gestión documental". Santafé de Bogotá.
7. FERNÁNDEZ G., Paloma (2001), "Manual de Organización de Archivos de Gestión en las Oficinas Municipales". Granada: CEMCI.
8. BORRÀS, Joaquim. (2000). "Las relaciones entre archiveros y productores de documentos", España.
9. AMAT, Nuria. (2002). "La biblioteca electrónica". Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.
10. CANELA GARAYOA, Montserrat (2003). "Gestión de la documentación administrativa". Barcelona-España.
11. CRUZ Mundet, José Ramón. (2005), "Manual de Archivística", Madrid: Pirámide.
12. GÓMEZ Vieites, Álvaro; SUAREZ Rey, Carlos. (2004), "Sistemas de Información: Herramientas prácticas para la gestión empresarial", México: Alfaomega.
13. GONZÁLEZ de Ríos, Beatriz. (2001), "Organización de Archivos: Administración de la información; Mejores recursos humanos en la empresa". Bogotá: Norma.
14. GUZMAN, Leonardo. (2005), "El Documento Electrónico. En: Revista de la asociación latinoamericana de archivos ALA. Julio-diciembre".
15. SARRA, Andrea Viviana. (2000) "Comercio Electrónico". Buenos Aires: Depalma.
16. Méndez Rodríguez, Eva María. (2002), "Metadatos y recuperación de información: Estándares, problemas y aplicabilidad en bibliotecas digitales". Gijón, Asturias: Ediciones Trea.
17. SERRANO DE, Mercedes R. (2001), "Manuales de funciones y procedimientos: Relación con la Documentación y el archivo". Bogotá: Archivo General de la Nación.

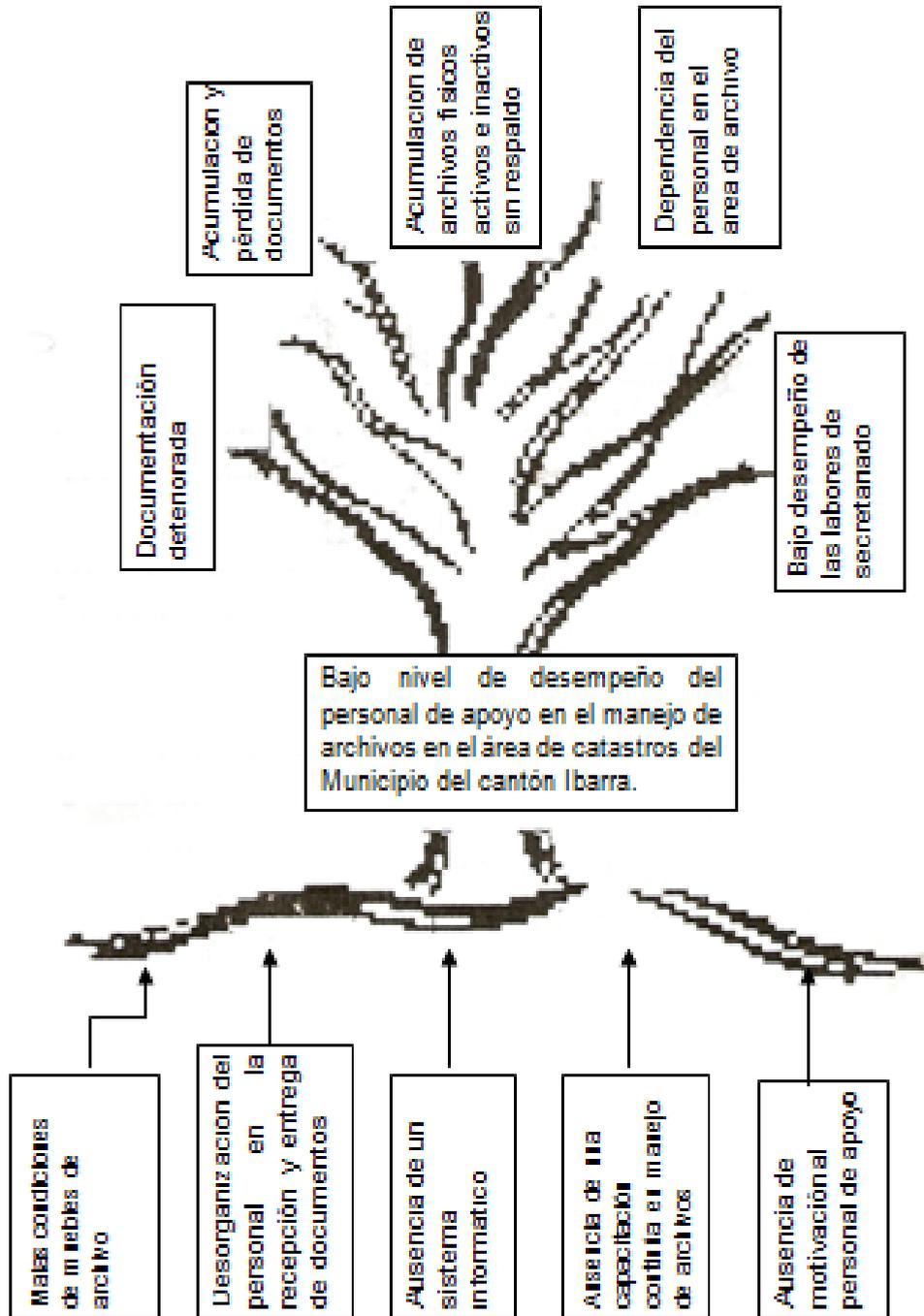
18. LAUDON C., Kenneth y LAUDON P., Jane. (2002), "Sistemas de información gerencial. Organización y tecnología de la empresa conectada en red". México D.F.: PEARSON EDUCACION.
19. LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane Price. (2003), "Administración de los Sistemas de Información: Organización y Tecnología". 3 ed. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
20. VÁZQUEZ, Manuel. (2006), "Administración de documentos y archivos. Planteos para el siglo XXI". Buenos Aires: Alfagrama.

Linkografía:

- [http:// www.cemci.org/archivos.pdf](http://www.cemci.org/archivos.pdf)
- http://www.ibaiintranets.com/articulos/10_ventajas_de_implantar_un_sistema_de_gestion_documental.php.
- http://www.archivogeneral.gov.co/agora/getfile.php3?key=1138129812&site=agn&bn=agn_privadoagn
- <http://www.uma.es/archgeneral/4.htm>.
- http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/full_serr_es.htm.

ANEXOS

ANEXO N. 1: Árbol de Problemas



ANEXO N.2: Matriz De Coherencia

Formulación del Problema	Objetivo General
¿De qué manera incide en la atención al público el manejo de archivos en el área de catastros del Municipio del Cantón Ibarra?	GENERAL: Determinar el grado de incidencia que tiene el manejo de archivos en la atención al público por parte del personal del área de catastros del Gobierno Municipal del cantón Ibarra.
Interrogantes de investigación	Objetivos Específicos
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se lleva actualmente la gestión del área de catastros del Municipio del cantón Ibarra? • ¿Cuáles serían la estrategia de mejoramiento que deberían aplicar el personal que maneja archivos en el área de catastros del Gobierno Municipal del cantón Ibarra a fin de mejorar la atención al público? • ¿Con la implementación de una guía estratégica en el manejo de archivos del área de catastros del Municipio del cantón Ibarra, mejorará la atención al público? • ¿Qué se espera lograr en el personal que labora dentro del departamento de Catastros del Municipio del cantón Ibarra con la socialización de la guía de estrategias en el manejo de archivos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la gestión actual llevada por el área de Catastros del Municipio del cantón Ibarra en cuanto a la atención brindada al público. • Analizar la aplicación de estrategias para el área de catastros del municipio del Cantón Ibarra, las mismas que permitan lograr mejorar el grado de atención al público en el proceso de entrega de la documentación solicitada. • laborar una guía de estrategias de apoyo en el manejo de archivos del área de catastros a fin de mejorar su atención al público. • Socializar la guía de estrategias con el personal que labora dentro del departamento de catastros en el Municipio del Cantón Ibarra.

ANEXO N. 3: Encuesta Aplicada al Personal del Área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra.

Distinguido colaborador del área:

Sírvase contestar las siguientes preguntas con sinceridad; de sus respuestas dependerá el éxito de este trabajo de investigación que permitirá realizar una propuesta para mejorar el servicio en el área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra.

Instructivo: Marque con una x la respuesta que considere pertinente.

1. ¿La oficina del área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra, cuenta con un archivo actualizado?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

2. ¿El archivo de documentos de la oficina del área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra está bien organizado?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

3. ¿Cree usted necesario que se sistematice el archivo del área de catastros del Municipio del cantón Ibarra?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

4. ¿Con la sistematización del archivo del Municipio del Cantón Ibarra mejorará la información Catastral?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

5. ¿La aplicación de estrategias para organizar el archivo del área de Catastros del gobierno Municipal del cantón Ibarra, mejorará el control de ingreso y salida de la documentación?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

6. ¿Considera que la atención otorgada al usuario satisface sus necesidades?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

7. ¿Usted como empleado del área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra, entrega oportunamente la información y documentos requeridos por el usuario?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

8. ¿Conoce usted sobre el reglamento interno del archivo del área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra?

- Si
- En parte
- No

Gracias por su colaboración.

ANEXO N. 3: Encuesta Aplicada a usuarios del Área de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Ibarra.

Distinguido usuario, sírvase contestar las siguientes preguntas con sinceridad, de sus respuestas dependerá el éxito de este trabajo que permitirá realizar una propuesta para mejorar el servicio en el área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra.

Instructivo: Marque con una x la respuesta que considere pertinente

1. ¿De los documentos citados a continuación, cuáles de ellos suelen emplear con mayor frecuencia?

Escrituras	<input type="checkbox"/>
Impuestos prediales	<input type="checkbox"/>
Certificados de libertad de gravamen	<input type="checkbox"/>
Acuerdos de desarrollo urbano	<input type="checkbox"/>
Identificaciones	<input type="checkbox"/>
Cartas	<input type="checkbox"/>
Memorandos	<input type="checkbox"/>
Todos los anteriores	<input type="checkbox"/>
Ninguno	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cuándo usted solicita información Catastral, la entrega de la misma es oportuna?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

3. ¿El personal que labora en el área de Catastros del Municipio del Cantón Ibarra es eficiente en la prestación de servicios?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

4. ¿Cómo calificaría el servicio que actualmente presta el área de Catastros?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

5. ¿Qué cree usted que le hace falta al área de catastros del Municipio del Cantón Ibarra para mejorar su servicio?

Sistematizar el archivo

Trato más personalizado

Rapidez en la entrega de documentación

Todas las anteriores

Otros: ¿Cuáles?

Ninguna

Encuestadoras:

Gracias por su colaboración.

ANEXO N. 4: Validación de la propuesta



ILUSTRE MUNICIPALIDAD
DE SAN MIGUEL DE IBARRA



LA DIRECCIÓN DE AVALÚOS Y CATASTROS

Ing. Omar López Director de Avalúos y Catastros **certifica:**

QUE, las Srtas. Guerrón Castro Maira Esperanza con cedula de ciudadanía 100308279-7 y Román Pilacunan Myrian Elena con cedula de ciudadanía 040144159-7, realizaron la **GUÍA PARA LA SISTEMATIZACIÓN DEL MANEJO DE ARCHIVOS DEL ÁREA DE CATASTROS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN IBARRA**, la misma que cumple con los requerimientos técnicos de sistemas informáticos y computacionales.

Además representa un documento práctico en la solución de los problemas de archivo que permitirán una atención más eficiente y eficaz a los usuarios de ésta dependencia.

Ibarra, 06 de diciembre de 2011

Atentamente,

Ing. Omar López
Director de Avalúos y Catastros

OL/ga

ANEXO N. 5: Solicitud

Ibarra, 5 de septiembre del 2011

Ing. Jorge Martínez

ALCALDE DEL. ILUSTRE MUNICIPIO DE IBARRA

Presente.

Nosotras Maira Esperanza Guerrón Castro y Miryam Elena Román Pilacúan estudiantes de la Universidad Técnica del Norte en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología especialidad Secretariado Ejecutivo nos encontramos realizando la tesis con el tema: **“EL MANEJO DE ARCHIVOS EN EL ÁREA DE CATASTROS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN IBARRA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO”** por lo que solicitamos de la manera más comedida autorice a quien corresponda se le permita darnos la información necesaria para el desarrollo de nuestra tesis.

Por la favorable aceptación que se digne dar a la presente, anticipamos nuestros debidos agradecimientos.

Atentamente,

Maira Guerrón
ESTUDIANTE

Miryam Román
ESTUDIANTE

ANEXO N. 6: Aceptación



**ILUSTRE MUNICIPALIDAD
DE SAN MIGUEL DE IBARRA**



Oficio No. AC-2011-00177-O

Ibarra , 21 de Septiembre de 2011

Myrián Elena Roman Pilacuan
Presente.

En atención al trámite Nro. AC-2011-14407-E de fecha 5 de septiembre del presente año, me permito informar que la solicitud por usted presentada para que se le brinde información de la gestión de Archivo de la Dirección de Avalúos y Catastros es aceptada, por lo que deberá coordinar todas las actividades con el señor Galo Alarcón.

Atentamente,


Ing. Omar López
Director de Avalúos y Catastros

ULga



Dirección: García Moreno 6-31 y Bolívar, Teléfono: 2954997, 2841509, 2950731, 290154 Web: <http://www.ibarra.gub.ec>

ANEXO N. 7: Certificación



MUNICIPALIDAD DE IBARRA
"Ibarra, ciudad a la que siempre se vuelve"



LA DIRECCIÓN DE AVALÚOS Y CATASTROS

CERTIFICA:

Que, las señoras Maira Esperanza Guerrón Castro y Miryam Elena Román Pilacuán, solicitaron se les brinde asesoría e información en todo lo referente al Archivo de la Dirección de Avalúos y Catastros, actividad que fue realizada en el mes de Agosto.

Es todo cuanto puedo certificar, facultando al interesado hacer del presente según convenga a sus intereses, excepto para trámites judiciales.

Ibarra, 21 de Septiembre del 2011


Ing. Omar López Uma
DIRECTOR DE AVALÚOS Y CATASTROS



ANEXO N. 8: Fotografías

Edificio principal



Fig. 1 Edificio principal del IMI

EDIFICIO ANTIGUO



Fig. 2. Edificio Antiguo del IMI

ARCHIVO ANTERIOR



Fig.3. Archivo Anterior

ARCHIVO ACTUAL



Fig. 4. Archivo Actual