



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO
DE ARCHIVO EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO
HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SUCRE
DURANTE EL PERIODO 2014-2015**

AUTORA:

KAREN ALEJANDRA CISNEROS USCOCOVICH

TUTOR:

LIC. OSCAR FALCONÍ MGS.

Bahía de Caráquez – Manabí Ecuador

Año: 2015

CERTIFICACIÓN

Quien suscribe, **LIC. OSCAR FALCONÍ MGS.** en calidad de Directora del trabajo de Tesis con el tema:

“SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE ARCHIVO EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SUCRE DURANTE EL PERIODO 2014-2015”.

Elaborado por la Egresada **KAREN ALEJANDRA CISNEROS USCOCOVICH** de la Facultad de gestión, desarrollo y secretariado ejecutivo, **CERTIFICO**, que ésta investigación ha sido desarrollada íntegramente por la proponente del proyecto y orientado el proceso por el suscrito.

La investigación y los resultados obtenidos de ella, como los criterios vertidos son de exclusiva responsabilidad y derecho del autor del trabajo.

LIC. OSCAR FALCONÍ MGS.
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **KAREN ALEJANDRA CISNEROS USCOCOVICH**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

KAREN ALEJANDRA CISNEROS USCOCOVICH

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Previo al cumplimiento de Grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA.

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a toda mi familia principalmente a mi esposo e hijos, por su apoyo incondicional, pilares fundamentales en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo, y estar siempre en esos momentos difíciles y brindándome su amor, paciencia y comprensión, y por ultimo a esos verdaderos amigos con los que compartimos todos estos años juntos.

KAREN

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecer a Dios nuestro padre celestial por guiarme y bendecirme por estar siempre a mi lado y así poder cumplir esta meta propuesta.

A la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí por haberme permitido empezar y culminar mis estudios y así lograr ser una profesional.

A los docentes de la universidad que han aportado con un granito de arena en mi formación ya que gracias a sus conocimientos, dedicación, paciencia y motivación he logrado culminar con éxito mis estudios.

Y a mi esposo y mis hermosos hijos pilares fundamentales en mi vida ya que son los que me motivaron a seguir luchando cada día más y no desmayar

KAREN

RESUMEN

La presente investigación científica se centró en el funcionamiento de la oficina de gestión de Talento Humano del Gobierno de Sucre, para conocer el proceso por el cual pasan los documentos una vez que han sido creados ya sea por requerimiento interno o externo, en el mismo que se observó las falencias de las técnicas utilizadas para almacenar la información o documentos del departamento.

El problema principal, es que los empleados no tienen los conocimientos necesarios para administrar la documentación que se gesta en el departamento diariamente, ya que la documentación se archiva con etiquetas el mismo que se vuelve dificultoso recuperarlo cuando el caso lo amerite, por tal motivo esta investigación científica permitió la creación de una manual con un lenguaje sencillo para la utilización del sistema de gestión documental electrónico Quipux.

En el presente trabajo se ahonda sobre la historia de la gestión documental y su evolución hasta llegar al tratamiento automatizado de los documentos que servirán luego para recuperarlo de manera inmediata y proceder a la toma de decisiones.

Lo interesante con las metodologías es que permitió vislumbrar el alto grado de desconocimiento de una herramienta que está ampliamente utilizado por el estado ecuatoriano, el mismo que aún no ha llegado a todas las oficinas públicas del país y que más de las tres cuartas partes de los funcionarios del Ecuador no saben cómo manejarlo, es por esta razón que el autor pretende ampliar los conocimientos de ellos para que puedan gestionar de manera eficiente la documentación de su departamento en el GAD Sucre..

TABLA DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN.....	i
AUTORÍA.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
TABLA DE CONTENIDO	vii
INTRODUCCIÓN	1
PROBLEMA CIENTÍFICO.....	2
OBJETO	2
OBJETIVO GENERAL	2
TAREAS CIENTÍFICAS	2
CAPITULO I.....	4
1 Análisis histórico del Sistema de gestión documental del GAD Sucre.....	4
1.1 La gestión documental	4
1.1.1 ¿Qué es la gestión de documentos (DMS)?.....	4
1.1.1.1 Algunos Sistemas de Gestión documental más poderosos en el mundo.	5
1.1.2 Generalidades	6
1.1.3 Definición de gestión documental.....	7
1.1.4 Evolución de la Gestión Documental	7
1.1.5 Gestión documental electrónica.	8
1.1.6 Una propuesta y selección de un sistema de gestión de documentos.....	9
1.1.7 El archivo digital y su organización.	9
1.1.8 Limitaciones del sistema digital de manejo de información.....	10
1.2 Manejo de archivo.....	12
1.2.1 ¿Qué son archivos?	12
1.2.2 Tipos de archivos.	12
1.2.3 Ciclo de vida de los documentos.....	13
1.2.4 Sistema de gestión documental Quipux	14
1.2.5 El funcionamiento del Quipux	14
CAPITULO II	15
2 Análisis e interpretación del trabajo de campo.....	16
2.1 Análisis e interpretación de las Encuestas aplicadas a los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.	16
2.2 Análisis e interpretación de las Encuestas aplicadas a los usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre	21

CAPITULO III.....	25
3 TEMA DE LA PROPUESTA.....	25
3.1 Justificación	25
3.2 Beneficiarios	26
3.3 Objetivos.....	26
3.3.1 Objetivo General.....	26
3.3.2 Objetivos Específicos.....	26
3.4 Desarrollo de la Propuesta	27
3.4.1 Introducción.....	27
3.4.2 Ingreso al sistema.....	27
3.4.3 Tipos de perfiles del sistema Quipux	28
3.4.4 Acciones con los documentos	29
CONCLUSIONES.....	30
RECOMENDACIONES.....	31
BIBLIOGRAFÍA.....	32
ANEXOS.....	34
Anexo 1: Formulario para Encuestas aplicadas a los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre	35
Anexo 2: Tablas y Cuadros para las Encuestas aplicadas a los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.	37
Anexo 3: Formulario para las encuestas aplicadas a los usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre	44
Anexo 4: Tablas y Cuadros para las encuestas aplicadas a los usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre	45

INTRODUCCIÓN

Sistema de Gestión Documental y su incidencia en el manejo de archivo en la Dirección Administrativa de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Sucre durante el periodo 2014-2015.

La gestión documental es un tema muy actual, puesto que las organizaciones ya sean gubernamentales o no gubernamentales, cada día se van sumergiendo en el uso de plataformas online y offline para manejar los datos de manera mucho más eficiente como se lo ha venido haciendo desde hace muchos años hasta ahora, con los sistemas de gestión documental se puede verificar la veracidad de las comunicaciones y el seguimiento que se le da a los diferentes requerimientos.

Este tema en particular fue elegido por el mismo hecho que se ha vuelto parte fundamental en el desarrollo de las organizaciones y de controlar la información con el firme propósito de mejorar la toma de decisiones por ello y para ello es fundamental desarrollar este tema ya que será de mucha ayuda a mi carrera profesional.

Un sistema de gestión documental no solamente lleva un control de los oficios que entran y salen de una oficina, sino que permite verificar la ruta que se ha seguido en un caso en particular, el seguimiento de una comunicación y sus estaciones, el sistema de gestión que se propone utilizar en el área de estudio del municipio de Sucre es un sistema diseñado por el estado ecuatoriano, para que las oficinas públicas lo usen, pero en poco tiempo será obligatorio dicho uso en todas y cada una de las oficinas gubernamentales, de modo que la utilización de este sistema de gestión generará un impacto profundo en el uso de las comunicaciones y beneficiara principalmente a los usuarios que acuden día a día al municipio de Sucre.

Es importante que en el Departamento de Gestión del Talento Humano cuente con un sistema que les permita gestionar la información, ya que esto implica obtener un importante ahorro de recursos humanos, físicos y aumento de la productividad, al mismo tiempo que se mantendría, o hasta se mejoraría, la calidad de muchos servicios.

La gestión documental en las instituciones evitará que se dupliquen las tareas como también los tiempos que se tarda en la búsqueda de la información interna del departamento, además facilita que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente y llegando a tener un recurso colectivo.

Como consecuencia, se van a reducir drásticamente muchas situaciones como la duplicidad de documentos archivados, fotocopias innecesarias, dobles grabaciones de datos. Ya que es de forma obligatoria utilizar este sistema por los empleados públicos.

PROBLEMA CIENTÍFICO

Ante el escenario que se analizó se indica que el problema científico de esta investigación es el siguiente: “La escasa aplicación del Sistema de Gestión Documental, en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Dirección”,

OBJETO

Haciendo relación con el problema planteado podemos definir el objeto de investigación como: la Gestión Documental en el Manejo de Archivo de la Dirección Administrativa de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Sucre.

OBJETIVO GENERAL

“Diseñar una propuesta de un Programa de Gestión Documental para la Dirección Administrativa de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Sucre encaminado para el mejoramiento y manejo general de la documentación y archivo”.

TAREAS CIENTÍFICAS

- ✓ Analizar históricamente la gestión documental en el GAD Sucre, específicamente en el Departamento de Talento Humano.
- ✓ Fundamentar teóricamente la investigación realizada para obtener los datos puntuales de cómo se lleva la organización en dichas áreas.

- ✓ Diagnosticar la situación actual del Departamento de Talento Humano del GAD Sucre.

- ✓ Presentar una propuesta mediante el cual se utilice un Sistema de Gestión Documental y su incidencia en el manejo de archivo en la Dirección Administrativa de en la Unidad Administrativa.

CAPITULO I

1 Análisis histórico del Sistema de gestión documental del GAD Sucre.

Los cambios y el desarrollo de las tecnologías de la informática, la comunicación social y económica en términos generales, influyen en el comportamiento estratégico de una compañía u empresa, además de un organismo del estado o privado. Las tendencias de la globalización y sus reglas cambian diariamente además de las condiciones de una serie de servicios otorgados a diferentes tipos de usuarios (Bustelo Ruesta, 2007).

Sin duda, siempre está presente el esfuerzo por reducir los costos de producción o los gastos de papeles o estanterías además de áreas cada vez más grandes para almacenar documentación, sino los procedimientos para la realización son siempre cuestionables. El sistema de gestión de documentos sistemático acorta el tiempo de ingreso, proceso y envío de información o documentación (Bustelo Ruesta, 2007).

1.1 La gestión documental

1.1.1 ¿Qué es la gestión de documentos (DMS)?

La gestión de documentos, a menudo referido como sistemas de gestión de documentos (DMS), es el uso de un sistema informático y software para almacenar, gestionar y realizar un seguimiento de documentos electrónicos e imágenes electrónicas de información en papel capturado mediante el uso de un escáner de documentos, la gestión de documentos es cómo los depósitos de las organizaciones, gestiona y realiza un seguimiento de sus documentos electrónicos (FLORES GARCIA, 1998).

De acuerdo con la norma ISO 12651-2, un documento es "información grabada o un objeto que puede ser entendido como una unidad". Si bien esto suena un poco complicado, es simplemente lo que se ha estado utilizando para crear, distribuir y utilizar durante años.

Ahora, podemos definir la gestión de documentos como el software que controla y organiza los documentos en toda la organización. Incorpora sistemas de recuperación de información de documentos y captura de contenido, flujo de trabajo, repositorios de

documentos, y sistemas de salida, y. Además, los procesos utilizados para realizar el seguimiento, almacenar y de control de documentos (Cando, 1998).

La gestión de documentos es una de las tecnologías precursoras de gestión de contenidos, y no todo lo que hace mucho estaba disponible únicamente sobre una base independiente al igual que sus hermanos de imagen, flujo de trabajo y archivo. Proporciona algunas de las funciones más básicas de gestión de contenidos, la imposición de controles y funciones de gestión de documentos en otra forma "tontas". Esto hace que sea de manera que cuando se tienen documentos y necesitan para su uso, que son capaces de hacerlo. Algunas de las características clave en la gestión de documentos incluyen:

- Registro de entrada / salida y de bloqueo, para coordinar la edición simultánea de un documento de modo que los cambios de una persona no se sobrescriban en otro
- El control de versiones, por lo que las pestañas se puede mantener en la forma en que el documento actual llegó a ser, y cómo se diferencia de las versiones que vinieron antes
- Es una pista de auditoría, para permitir la reconstrucción de quién hizo qué a un documento durante el curso de su vida en el sistema
- Anotaciones y sellos.

1.1.1.1 Algunos Sistemas de Gestión documental más poderosos en el mundo.

Noodle, por Viallect

Noodle ofrece una amplia gama de funciones para una sola solución de portal corporativo. Wiki Páginas y portales, gestión de personas y grupos, crear formularios y bases de datos, iniciar una red social corporativa, utilizar la mensajería instantánea dentro de la empresa. Noodle es una aplicación empresarial (Bustelo Ruesta, 2007).

Zoho Docs. por Zoho

Zoho Docs es un repositorio central de documentos de todo tipo de documentos. Compartir fácilmente los archivos y fotos en línea. Permitir que varios usuarios trabajen y colaboren en tiempo real sobre un documento al mismo tiempo. El chat es instantáneo permite la colaboración en tiempo real y la discusión sobre el documento a través de usuarios a través de variadas zonas horarias (Bustelo Ruesta, 2007).

Dokmee por la Oficina Gemini

Dokmee es una solución segura, fácil de usar sistema de gestión de documentos para la captura eficiente de documentos y el almacenamiento, búsqueda y recuperación, y el intercambio de archivos; todo ello a un precio atractivo. Dokmee se adapta a cualquier modelo de negocio y es el resultado de la tecnología de vanguardia desarrollada para garantizar eficiencia, la productividad y la rentabilidad aerodinámica. Dokmee puede ser rápida y sin esfuerzo integrado en empresas de cualquier tamaño a través de múltiples industrias. (Bustelo Ruesta, 2007)

BSI Knowledge Manager. por BSI

Knowledge Manager proporciona a todos los usuarios que tienen licencia con el acceso a la información y contenidos de todo el negocio. A partir de las políticas y procedimientos a las mejores prácticas y orientación, Knowledge Manager proporciona un único punto para los documentos que se pueden crear, revisados y compartidos por toda la organización. Ver perfil (Bustelo Ruesta, 2007).

1.1.2 Generalidades

Cuando se habla acerca de lo que implica la gestión documental se habla acerca del ciclo de vida de un documento en particular, es decir cuál es el proceso o método que toma un proceso cuando se produce una documentación en particular, en otras palabras es cuando la necesidad de alguna empresa u organismo se plasma en un papel o se utiliza medios digitales para distribuir aquella necesidad; por ello la gestión documental supone los procedimientos, que mediante un sistema, trata de conservar o manipular un documento,

hasta que aquello sea eliminado permanentemente, constituyéndose así con el ciclo de vida de un archivo (Carvajal Arango & Orozco Ortiz, 2011).

1.1.3 Definición de gestión documental

Son todos aquellos procesos, técnicas, prácticas, sistematizaciones, que se utilizan para guiar el flujo de los documentos que las organizaciones gestan a diario de acuerdo a su necesidad, esto define el tiempo necesario de conservación, es decir el tiempo que necesariamente debe estar almacenado hasta que dicha documentación no sirva y sea eliminado permanentemente (Genevieve, 2000).

1.1.4 Evolución de la Gestión Documental

Los documentos se comenzaron a utilizar desde tiempos inmemoriales y desde milenios se los ha almacenados en papiros o pergaminos, diferentes tipos de láminas o inclusive en piedra u otro material, se han excavado túneles enormes con el único propósito de mantener documentación que podrá servir en el futuro, pero no es sino en la década de los 60 cuando la tecnología ya permitía producir y administrar la documentación que se producía en las diferentes organizaciones o empresas, las mismas que por medio de la tecnología se podía distribuir hacia todo el planeta, sin embargo hasta la actualidad este proceso ha sufrido un sinnúmero de cambios primordiales para la comunicación (Sevilla Quiroz, 2007).

Al principio de la década de los 60 con la introducción al mercado de las fotocopiadoras ayudó sobremanera a que la distribución de cierta información se replicara tremendamente, luego 20 años más tarde con la revolución tecnológica y la introducción de computadores con nuevos softwares que procesaban textos a otro nivel, fue lo que permitió masificarse y extenderse la masificación de información la misma que en un porcentaje extremadamente elevado los anuncios comerciales aprovecharon esa ventaja; pero fue en la década de los años 80 y principios de los años 90 cuando el internet hizo revolucionar la transferencia de datos por medio de correos electrónicos y diferentes otros medios digitales, fue cuando la gestión documental comenzaba a sentar sus bases para desarrollarse como la conocemos en la actualidad (CHIAVENATO, 2000).

Desde esa época hasta ahora se vienen desarrollando nuevas tecnologías que ayudan a masificar y agilizar el intercambio de datos de manera increíble; una de las ideas más revolucionarias ha sido la de un gestor de búsqueda avanzada de información dentro de la documentación digital, lo que permitía que la información requerida se manifestara en tiempo extraordinariamente corto, este lógicamente utilizaba un tipo de repositorio central donde se almacenaba toda la información de los diferentes departamentos y el servidor web canalizaba todo su poder digital en esa área para encontrar el documento o los documentos necesarios en cuestión de segundos (Sevilla Quiroz, 2007).

1.1.5 Gestión documental electrónica.

El objeto principal de la gestión documental electrónica está enfocada en el usuario quien tiene la poder de crear la documentación requerida, para luego ser administrada de diversas formas según sea cada caso en particular, para luego esta información pueda ser distribuida entre la comunidad laboral la misma que puede ser revisada y editada para luego ser administrada, distribuida y seguir el ciclo que lleva una documentación electrónica, pero hay que hacerse la pregunta ¿Qué es exactamente un sistema de gestión de documentos electrónicos? Un sistema de gestión de documentos electrónicos se lo llama también SGDE (CHIAVENATO, 2000).

Un SGDE no es una entidad única, sino más bien una colección de diferentes tecnologías, convergentes. (Bielawsky y Boyle), es la interacción de la información y los diferentes usuarios en un proceso de negocio, combinado con la tecnología que permite esta interacción. (Bielawsky y Boyle) el sistema de documentación es un producto de software que proporciona apoyo para el uso eficaz de la documentación mediante la entrega, acceso controlado ubicación transparente para el almacenamiento de grandes volúmenes de documentos. Pueden almacenar, rastrear, indexar y establecer la ruta de documentos. El control que ofrecen los sistemas de gestión documental en los escritos bajo su custodia no se limita al control de acceso: también realizar un seguimiento y control de cambios del documento (Carvajal Arango & Orozco Ortiz, 2011).

1.1.6 Una propuesta y selección de un sistema de gestión de documentos

Los sistemas de gestión de documentos electrónicos son ampliamente utilizados en las organizaciones para proporcionar una gestión y control de los documentos electrónicos. Muchas de las funciones y las instalaciones SGDE se solapan ya que suelen incluir la indexación de documentos, gestión de almacenamiento, control de versiones, una estrecha integración con las aplicaciones de escritorio y herramientas de recuperación para tener acceso a los documentos. (MoReq, 2008)

Un sistema de gestión de documentos (DMS) es un sistema informático (o conjunto de programas informáticos) que se utiliza para rastrear y almacenar documentos y / o imágenes de documentos de papel electrónico. (Wikipedia)

Si nos fijamos en estas definiciones, vamos a notar en primer lugar que Bielawsky y Boyle tienen dos definiciones para un SGDE. La primera de ellas es descriptiva. Afirma lo que un sistema de este tipo se compone de, y la segunda definición se dice lo que un SGDE es. Esta segunda definición difiere de las dos siguientes descripciones en que no sólo se ve un SGDE como un medio para proporcionar una gestión y control de los documentos, sino más bien como una interacción entre la información y los diferentes usuarios en un proceso de información. Estas dos descripciones son puramente funcionales. La definición de Staunton propone un SGDE como sistema de apoyo para ayudar a sus usuarios a utilizar eficazmente los documentos. La última descripción puede ser vista tanto como analítica, ya que explica lo que es un SGDE está en la primera parte, y funcional, ya que explica lo que hace un SGDE en la segunda parte de la descripción (Genevieve, 2000).

1.1.7 El archivo digital y su organización.

Un sistema de gestión de documentos consta de tres segmentos principales: los mismo que son: a) La captura de documentos, b) Procesos de negocios, y c) la Gestión de registros; La captura de documentos en los sistemas de Gestión de documentos de empresa se compone de diversos aspectos interesantes tales como la exploración, que tiene que ver con el escaneo de la documentación línea a línea, letra por letra, la captura de los datos de indexación, es decir, la asignación de parámetros para la identificación del documento o

manual o automatizado (OCR o ICR) la introducción de datos a partir del documento y luego está la importación de archivos - canal de captura de documentos digitalizados.

Aunque la idea de la oficina sin papeles ha estado presente durante mucho tiempo en las campañas de publicidad de empresas informáticas o el propio estado, el hecho es que la mayor parte de los documentos de negocio son todavía en el papel. Dichos documentos son el objeto de las dos primeras secciones de la Gestión Documental, durante el desarrollo del sistema de Gestión Documental, lugar de la actividad de exploración desplazado desde el final hasta el principio de los procesos de negocio, lo que da tendencias mundiales que muestran que los escáneres últimamente en su mayoría son más pequeños previstos para la exploración temprana (FLORES GARCIA, 1998).

El contenido debe ser leído a partir del documento escaneado para la identificación adicional de documento (proceso de indexación) o para el procesamiento de datos de lectura, que entra en el sistema de gestión de contenidos y sistema de gestión del conocimiento, el contenido del documento se lee manual o automáticamente mediante el apoyo al programa de OCR / ICR. El éxito de la lectura automática de documentos depende del tema del documento que puede ser: estructurados - documentos de estructura conocida y sujeto variable. Ejemplos de ello son el informe anual financiera, informes de flujo de efectivo, y similares, y la no estructurada - documento con una estructura completamente libre y sujeto. Ejemplos de ello son los informes anuales, informes de auditoría, y similares, los documentos no estructurados son dominantes en el entorno empresarial actual. Los sistemas OCR se aplican a todos los tipos de documentos, pero el resultado es mejor en la lectura de documentos estructurados (Genevieve, 2000).

1.1.8 Limitaciones del sistema digital de manejo de información

Por otro lado, también existen inconvenientes. Los problemas y los cambios en la cultura y prácticas, lo cual es un requisito para una implementación exitosa de un SGDE de trabajo, muy a menudo disuaden a los usuarios.

La implementación de una solución SGDE sólo en parte es uno de los principales riesgos, que claro está, con tantos beneficios de la distribución en línea de la información basada en documentos, y el costo relativamente bajo de herramientas y tecnologías como la Web

relacionados, las organizaciones consideran a menudo que sólo este aspecto de la cuestión general. Ponen documentos en línea y proporcionan acceso a ellos, mientras que se ignoran los aspectos de creación y administración. La distribución de documentos en la Web sin algún tipo de control es un problema grave para muchas organizaciones. A pesar de este problema, hay un problema mucho más grande en el lado del usuario de las aplicaciones SGDE. El usuario perderá la confianza en el sistema, ya que no pueden confiar en la información en línea, esto debido a que la información en el depósito es incompleta o una versión antigua de lo que necesitan (Sevilla Quiroz, 2007).

Otro de los riesgos involucrados en la implementación de una aplicación SGDE es que el sistema será impulsado por los documentos en lugar de los usuarios. Esto puede resultar en altos costos para la formación y el apoyo debido a que los usuarios tendrán que ser enseñado cómo utilizar el sistema. Muchos sistemas han muerto en la etapa de implementación de no abordar adecuadamente las necesidades de los usuarios por adelantado que de un plan de ejecución pobre (Cando, 1998).

Un riesgo muy común con la implementación de un SGDE es la sobrecarga de información. Sólo hacer documentos electrónicos no ayudará, una cuidadosa organización y presentación de estos materiales es muy importante. En la búsqueda no debe tomar demasiado tiempo y los usuarios deben ser capaces de encontrar lo que necesitan, si el usuario está buscando una página, que contiene una carpeta o un archivo de transacciones, hay dos maneras de que un usuario podría buscar información, es decir, de manera determinista o probabilística.

Una búsqueda determinista es una búsqueda que el usuario sabe lo que está buscando. Se sabe, por ejemplo, el nombre del documento exacto o el autor de un documento o de un número de expediente y necesita encontrar eso. Los resultados son entonces exactamente el documento que se busca, o si la búsqueda fue para un autor, todos los documentos de ese autor o en el caso de un número de archivo de todos los documentos que forman parte de ese archivo y por lo tanto tienen ese número de archivos. Si la información se almacena solo sin ninguna correcta indexación, esta persona tendría que pasar por todos los documentos en el sistema para encontrar una coincidencia (Cando, 1998).

Una búsqueda probabilística por el contrario es una búsqueda donde el usuario sólo conoce un cierto aspecto de lo que está buscando, los resultados de esta búsqueda son por lo general los documentos que contienen este aspecto determinado y son por lo general lo que el usuario estaba buscando, pero no definitivamente, es fácil ver cómo sería extremadamente difícil tal búsqueda en un sistema que sólo hace que los documentos electrónicos disponibles.

Un SGDE utiliza los metadatos para almacenar información sobre documentos. Los metadatos permiten la consideración de búsqueda de texto completo, esto es de gran importancia para hacer posible que sea capaz de buscar tanto determinista y probabilística, si una cuidadosa consideración no se toma aquí, los usuarios del sistema no pueden encontrar lo que necesitan, centrándose en el usuario, y no obligarlos a caminar a través de un montón de información sin importancia para completar una tarea; por último, existe el riesgo de que los usuarios podrían encontrar las ventajas de no sobrepasar a la dificultad de uso del sistema (Cando, 1998).

1.2 Manejo de archivo

1.2.1 ¿Qué son archivos?

Un archivo es un objeto en un ordenador que almacena datos, información, ajustes o comandos que se utilizan con un programa de ordenador. En una interfaz gráfica de usuario, como Microsoft Windows, los archivos se muestran como iconos únicos que se relacionan con el programa que abre el archivo. Por ejemplo, la imagen es un icono asociado con los archivos PDF de Adobe Acrobat. Si este archivo está en el equipo, se hace doble clic en el icono en Windows y se abre ese archivo en Adobe Acrobat o el lector de PDF instalado en el equipo.

1.2.2 Tipos de archivos.

Dentro del registro documental, es decir del fichero de un archivo digital, existen cinco clases de registros, así tenemos: el Registro General, el mismo que consiste en anotar toda la comunicación tanto de entrada como de salida que se establezca con el exterior, el Registro General de Entrada, este hará el correspondiente asiento de todo escrito que se

reciba, y se pueden utilizar dos procedimientos (el Registro Único: Un libro para los diferentes departamentos de un mismo órgano, y el Registro Múltiple: Un libro por cada departamento de la misma entidad que reciba correspondencia), el Registro General de Salida, es el que anota la salida de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o a particulares (Sevilla Quiroz, 2007).

Pueden también utilizarse procedimiento de registro único o múltiple, el Registro auxiliar es un órgano administrativo que crea en las unidades administrativas correspondientes de su propia organización otros registros con el fin de facilitar la presentación de escritos y comunicaciones. Dichos registros serán auxiliares del registro general, al que comunicarán toda anotación que efectúen.

También se hace uso del Registro de archivo, el mismo que sirve para inscribir todos aquellos documentos que han sido archivados. Los contenidos de los registros son en su mayoría el Número de inscripción. (Orden temporal de recepción.), el Epígrafe expresivo de la naturaleza del documento y la Identificación del interesado (Carvajal Arango & Orozco Ortiz, 2011).

1.2.3 Ciclo de vida de los documentos

En cuanto a las características del soporte material de los documentos pueden ser textuales y no textuales, los Textuales: son los documentos que contienen información escrita sobre el soporte que es papel y los No textuales: son los documentos que aunque pueden contener información escrita, sin embargo lo más importante es que suelen estar en otros tipos de soportes, diferentes al papel, porque están hechos para verse, oírse y manipularse, las características informacionales son características que tienen que ver con el carácter informativo, las características intelectuales son el contenido, la finalidad, el tema, etc.

Podemos hacer la siguiente clasificación: Documentos primarios, Documentos secundarios y Documentos terciarios. Los documentos primarios.- son aquellos que contienen información original del autor/a y no han pasado por ninguna clase de tratamiento. Los documentos secundarios.- son el resultado de aplicar tratamiento a los documentos primarios. Los documentos terciarios.- son el resultado de aplicar tratamiento a los documentos secundarios (Del Prado, 2010).

1.2.4 Sistema de gestión documental Quipux

Quipux es un SGDE que permite la digitalización por medio de equipos electrónicos como escáneres que extraen la parte escrita y la procesan internamente como texto, ya sea que el archivo digital sea una imagen TIFF o JPG, los mismos que luego sirven para ser almacenados bajo diferentes tipos de códigos o encriptaciones, el sistema Quipux está basado en un conjunto de normas y procedimientos que reconocen el texto de manera digital y que ayuda al flujo de documentación para poder recuperar la información necesaria o importante en una empresa u organización.

1.2.5 El funcionamiento del Quipux

Como ya se sabe este sistema de gestión documental realiza la tarea de tramitar toda la información o documentación digital dentro de un entidad gubernamental o fuera de ella para luego ser enviada a la ciudadanía que requiere dicha información este sistema crea los índices necesarios para la búsqueda y recuperación de archivos institucionales, realiza el envío de ellos a los diferentes puestos de trabajos o distritos, los clasifica como oficios, memorandos, circulares, anexos, etc (Del Prado, 2010).

Este funcionamiento está basado en el órgano regular de las entidades públicas los cuales organiza y clasifica en expedientes virtuales para llevar un control exhaustivo de todos los documentos impresos o digitales de una entidad, una vez hecho esto el sistema Quipux maneja un sistema de firmas electrónicas personales que dan validez a la documentación enviada (FLORES GARCIA, 1998).

A más de almacenar la información está también realiza diversas tareas estadísticas para emitir reportes o informes que definitivamente sirven para la toma de decisiones, toma de decisiones que es crucial para los administradores de los distintos municipios, distritos y demás entidades gubernamentales, dichos documentos estadísticos se encuentran en formato PDF los cuales llevan muchas seguridades que evitan ser editados, con esto el estado ecuatoriano, específicamente la vicepresidencia de la república puede generar un sinnúmero de reportes para conocer el estado de las solicitudes y funcionamiento de todas las oficinas y departamentos del estado (Bustelo Ruesta, 2007).

CAPITULO II

Metodologías de investigación

El trabajo concentra el paradigma cuantitativo para obtener la información a través de entrevistas que determinaran las bases estadísticas y números para la relación entre las variables dependiente e independiente y que pueden ser controladas y manipuladas, además se enmarca en la modalidad de investigación de carácter bibliográfico, porque se podrá recabar información de documentos, revistas especializadas, archivos, entre otros, para estructurar el marco teórico y paralelamente a todo será de campo, porque se alcanza la información directa en el lugar de los hechos. Toda la documentación será revisada minuciosamente con el fin de profundizar los conocimientos y obtener conceptos claves sobre el problema planteado.

Esta es una investigación histórica lógica que permite detallar antecedentes del Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, sobre el manejo de archivo en este departamento, también se considera un nivel de investigación no experimental de nivel exploratoria porque se examina el problema central de la investigación, además esta tesis es descriptiva porque se detalla las características y elementos básicos del problema y además histórica porque se obtendrá de fuentes existentes.

Las técnicas e instrumentos

Hacen posible el éxito del trabajo es en primera instancia la lectura Científica, esta permite elaborar el marco teórico con fichas, archivadores gráficos, se utilizará para sintetizar la información, las fichas bibliográficas, organizadores gráficos que permite una buena sistematización del contenido, y la encuesta, porque permite tener información directa proporcionada por los investigados y por último los cuestionarios estructuradas de preguntas cerradas, ligada a la entrevista, ya que permite tener información, criterio o punto de vista de la persona que se encuentra en el campo a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas.

Población

Se ubica en la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre y los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre

En el cual el universo corresponde a 36 personas de las cuales 6 pertenecen al Departamento de Talento Humano y 30 son usuarios de los servicios que presta el departamento, la muestra a utilizar corresponde al 100%.

2 Análisis e interpretación del trabajo de campo

2.1 Análisis e interpretación de las Encuestas aplicadas a los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Pregunta 1 Considera usted que la información que se deriva de los datos que se gestan diariamente es útil para la toma de decisiones

Más de las dos terceras partes de los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, los cuales representan el 67% de los encuestados creen que "La información es muy útil para la toma de decisiones", Una minoría de los encuestados, los mismos que simbolizan el 17% de la muestra piensan que "La información no es útil para la toma de decisiones", Por otro lado Una minoría de los empleados en GAD Municipal, aquellos que indican un porcentaje del 17% de los encuestados señalan que "No están muy seguros de la importancia de la información"

El conocimiento de las técnicas, procedimientos y resultados que otorga un sistema de gestión documental permite que las empresas obtengan de primera mano y de manera muy rápida información procesada con todos los datos que se gestan diariamente un cierto departamento, en la pregunta en cuestión los empleados del departamento de talento humano si están conscientes que esta información es extremadamente útil al momento de tomar decisiones inherentes al desarrollo de la gestión de Talento humano, son muy pocos

los encuestados que no tiene idea de que manera de procesa la información en un sistema de gestión documental.

Pregunta 2 ¿Los documentos que se encuentran en el departamento de Talento Humano son útiles y necesarios para realizar su trabajo?

Más de las dos terceras partes de los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, los cuales representan el 67% de los encuestados opinan que "Los documentos son siempre útiles", Más de la tercera parte de los encuestados, los mismos que simbolizan el 33% de la muestra consideran que "Los documentos son medianamente útiles", Por otro lado Ninguno de los empleados en GAD Municipal, aquellos que indican un porcentaje del 0% de los encuestados estiman que "Los documentos sirven sólo para ser almacenados" y por último: Ninguno de los participantes de la encuesta, tales que estadísticamente reflejan el 0% de los encuestados emiten su juicio en cuanto a que "Nunca sirven los documentos que se encuentran en el departamento"

Es muy importante la opinión de los encuestados, conociendo que vienen del mismo departamento de Talento Humano, los mismos que en su mayoría están convencidos que los documentos que reposan en los archivos de talento humano son útiles en todo momento, son muy pocos los encuestados que opinan que los documentos tienen una importancia mediana, pero lo que se debe rescatar en cuanto a la utilidad de los documentos es ninguno de los encuestados creen que los documentos solo sirven para archivarse, eso es importante ya que conocen de la verdadera importancia de lo que es la documentación de un departamento

Pregunta 3 En cuanto a la organización de la información que se encuentra en el departamento de Talento Humano.

Más de la tercera parte de los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, los cuales representan el 33% de los encuestados dicen que "La información está bien organizada", Una minoría de los encuestados, los mismos que simbolizan el 17% de la muestra manifiestan que "La información está medianamente organizada", Por otro lado La

mitad de los empleados en GAD Municipal, aquellos que indican un porcentaje del 50% de los encuestados declaran que "Está desorganizada"

La organización de la documentación junto con un sistema de codificación para procesar o encontrar rápidamente un documento es crucial en toda oficina que maneja información diaria, en esta pregunta en particular los empleados del departamento de talento Humano están conscientes que la información que se encuentra en la oficina está desorganizada.

Pregunta 4 ¿Cómo considera usted su conocimiento acerca de la Administración de los archivos?

Ninguno de los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, los cuales representan el 0% de los encuestados expresan que "el conocimiento es excelente en cuanto a la administración de archivos", Una minoría de los encuestados, los mismos que simbolizan el 17% de la muestra indican que "El conocimiento acerca de la administración de archivos es mediano", Por otro lado La mitad de los empleados en GAD Municipal, aquellos que indican un porcentaje del 50% de los encuestados mencionan que "Tiene poco conocimiento" y por último: Más de la tercera parte de los participantes de la encuesta, tales que estadísticamente reflejan el 33% de los encuestados refieren que "Es malo el conocimiento en administración de archivos"

No basta sólo con querer tener la información a la mano en caso que se requiera, sino tener un conocimiento sobre lo que implica administrar archivos ya sean físicos o digitales, existen programas o software que ayudan en esta tarea de organizar los archivos, lo que la investigación refleja es que la mitad de los encuestados tiene poco conocimiento acerca de la administración de los mismos, o que su conocimiento es malo.

Pregunta 5 ¿Cree usted que el Director Administrativo debe tener altos conocimientos en gestión documental?

La gran mayoría de los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, los cuales representan el 83% de los encuestados advierten que "El Director Administrativo debe

tener altos conocimientos en gestión documental", Una minoría de los encuestados, los mismos que simbolizan el 17% de la muestra estiman que "Debe tener conocimientos generales acerca de la gestión documental", Por otro lado Ninguno de los empleados en GAD Municipal, aquellos que indican un porcentaje del 0% de los encuestados emiten su juicio en cuanto a que "No es necesario conocer tener esos conocimientos" y por último: Ninguno de los participantes de la encuesta, tales que estadísticamente reflejan el 0% de los encuestados dicen que "No estoy seguro de la necesidad"

Los encuestados creen que quién debe conocer o tener altos conocimientos acerca de la gestión documental es el Director Administrativo, pero esto no es verdad, el Director Administrativo solicita la información y los subordinados deben ser quienes tengan la destreza, técnicas y conocimientos necesarios sobre archivología para alcanzar de manera rápida la documentación requerida, en esta pregunta se nota claramente que los encuestados están prácticamente convencidos que el rol de conocer mucho sobre gestión documental es del Director.

Pregunta 6 En cuanto al conocimiento de la existencia de la gestión documental nacional Quipux.

Ninguno de los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, los cuales representan el 0% de los encuestados manifiestan que "Si conoce el Sistema de gestión documental Quipux", Todos de los encuestados, los mismos que simbolizan el 100% de la muestra declaran que "No conoce el sistema de gestión documental Quipux",

El Sistema de gestión documental Quipux es manejado por la vicepresidencia de la república para manejar toda la información que se desarrolla en todas las oficinas públicas del país, para llevar un control tácito de lo que sucede a nivel local, regional y nacional, es innegable el desconocimiento de este sistema de gestión porque aún no se lo ha aplicado en el departamento de Talento Humano por eso los empleados no lo conocen.

Pregunta 7 ¿Ha recibido alguna capacitación sobre el sistema de gestión Quipux?

Ninguno de los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, los cuales representan el 0% de los encuestados declaran que "Si ha recibido capacitación sobre el sistema de gestión Quipux", Todos de los encuestados, los mismos que simbolizan el 100% de la muestra dicen que "No ha recibido capacitación alguna del sistema de gestión descrito",

Como se vio en la pregunta anterior, los empleados de la oficina de Talento Humano no conocen en sistema de gestión Quipux y por ende nunca han recibido ningún tipo de capacitación al respecto.

Pregunta 8 ¿En cuanto al tiempo de búsqueda de documentación pertinente?

La gran mayoría de los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, los cuales representan el 83% de los encuestados manifiestan que se "Requiere de mucho tiempo para encontrar un documento necesario", Una minoría de los encuestados, los mismos que simbolizan el 17% de la muestra declaran que "Requiere de algo de tiempo",

Es prácticamente una necesidad que los empleados en la actualidad sean efectivos y eficaces, esto se debe ver inclusive en el tratamiento de la información, o cuando se necesite tener a la mano alguna documentación, lo que se ve en las oficinas de Talento Humano es que cuando se necesita un documento en particular, se toman mucho tiempo para encontrarlo, esto es por el desconocimiento de las técnicas de la gestión documental.

Pregunta 9 ¿Qué tan importante cree usted que es el Sistema de gestión Quipux dentro del ámbito laboral?

La gran mayoría de los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, los cuales representan el 83% de los encuestados señalan que "El sistema de gestión Quipux es muy importante", Una minoría de los encuestados, los mismos que simbolizan el 17% de la muestra exponen que "Es relativamente importante", Por otro lado Ninguno de los

empleados en GAD Municipal, aquellos que indican un porcentaje del 0% de los encuestados expresan que "No es tan importante" y por último: Ninguno de los participantes de la encuesta, tales que estadísticamente reflejan el 0% de los encuestados indican que "El sistema Quipux es innecesario dentro del ámbito laboral"

Luego de una explicación a cada de los seis empleados del departamento de Talento Humano acerca del sistema de gestión Quipux, concordaron casi en su totalidad que un sistema como este vale la pena aprenden a manejar para tener la información y la documentación digital a la mano en cualquier momento que se lo requiera.

Pregunta 10 ¿Cree usted que la utilización de Quipux mejoraría la gestión documental en el Departamento de talento Humano y todo el conglomerado del Municipio de Sucre?

Todos de los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre, los cuales representan el 100% de los encuestados mencionan que "Esta muy de acuerdo con que Quipux mejoraría el sistema de gestión documental", Ninguno de los encuestados, los mismos que simbolizan el 0% de la muestra refieren que "El sistema Quipux no mejoraría la gestión documental del área en cuestión",

La interpretación de esta última pregunta es muy obvia, los empleados están totalmente de acuerdo que Quipux debe implementarse a la brevedad posible ya que este sistema mejorará el sistema de gestión documental en el departamento de talento Humano.

2.2 Análisis e interpretación de las Encuestas aplicadas a los usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre

Pregunta 1 ¿Cree usted que el personal que labora en el departamento de gestión de Talento Humano cumple con sus labores de manera eficiente?

Casi la cuarta parte usuarios del departamento de gestión de Talento Humano, los cuales representan el 20% de los encuestados creen que el personal del departamento de gestión de Talento Humano SI cumple a cabalidad con sus labores, Más de la tercera parte de los

encuestados, los mismos que simbolizan el 37% de la muestra piensan que más o menos cumplen con sus labores cotidianas, Por otro lado Casi la mitad participantes de la encuesta, aquellos que indican un porcentaje del 40% de los encuestados señalan que las labores son poco eficientes en el departamento en cuestión, y por último: La gran minoría de las personas interrogadas, tales que estadísticamente reflejan el 3% de los encuestados afirman que son nada eficientes en el cumplimiento de sus labores.

Los usuarios que diariamente llegan al departamento de Talento Humano suelen confundirse con empleados mismos del municipio u otros de otras instancias públicas también, de hecho mucho más de la mitad de las personas encuestadas sienten que los empleados del departamento de Gestión de Talento Humano del GAD Sucre son poco eficientes en su labores cotidianas, y solo una minoría de ellos están convencidos que son muy eficientes en el cumplimiento de sus labores, y esto se debe a que cierto tipo de documentación es relativamente sencilla, pero otras son un poco más complicadas.

Pregunta 2 ¿La información o documentación que recibe del departamento de talento Humano es completa?

Una minoría usuarios del departamento de gestión de Talento Humano, los cuales representan el 17% de los encuestados opinan que la información que reciben del departamento de gestión de Talento Humano si es completa, Un poco más de la mitad de los encuestados, los mismos que simbolizan el 53% de la muestra consideran que no es completa la información que reciben del departamento en cuestión, Por otro lado Casi la tercera parte participantes de la encuesta, aquellos que indican un porcentaje del 30% de los encuestados estiman que no saben si la documentación recibida es completa,

Varios de los usuarios saben exactamente el tipo de documentación que necesitan del departamento en mención por tanto lo solicitan con detalle, hay otro porcentaje un poco mayor que supera a la mitad de los encuestados quienes creen que la información que reciben es incompleta o no saben o no están convencidos de la veracidad del mismo.

Pregunta 3 Según su opinión o manera de ver el rendimiento del personal de la Oficina de talento humano, ¿Que calificación le pondría a su rendimiento?

Casi la cuarta parte usuarios del departamento de gestión de Talento Humano, los cuales representan el 20% de los encuestados dicen que el rendimiento a su labor cotidiana es excelente, La gran minoría de los encuestados, los mismos que simbolizan el 7% de la muestra manifiestan que la calificación que les pondrían a su desempeño profesional dentro del departamento es muy buena, Por otro lado Más de las dos terceras partes participantes de la encuesta, aquellos que indican un porcentaje del 67% de los encuestados declaran que es bueno el rendimiento del personal, y por último: La gran minoría de las personas interrogadas, tales que estadísticamente reflejan el 7% de los encuestados opinan que es regular su desempeño como empleados de Talento Humano.

El rendimiento profesional es una de las características que todo empleado público debe poner empeño y ser visto como un ente clase A en la forma de entregar la documentación o servicio que se requiera, en esta pregunta los usuarios en su mayoría opinan que el rendimiento np es excelente ni muy bueno, sino simplemente BUENO, esto genera una incertidumbre dentro del departamento ya que se convierte en una voz de alarma para mejorar su desempeño.

Pregunta 4 ¿En qué rango de tiempo recibe usted la información que requiere del departamento?

La gran minoría usuarios del departamento de gestión de Talento Humano, los cuales representan el 7% de los encuestados expresan que la documentación requerida la obtuvieron en un tiempo de 10 minutos o menos, La gran minoría de los encuestados, los mismos que simbolizan el 7% de la muestra indican que tuvieron que esperar aproximadamente media hora para obtener la documentación que requerían del departamento en cuestión, Por otro lado Casi las tres cuartas partes participantes de la encuesta, aquellos que indican un porcentaje del 71% de los encuestados mencionan que la espera fue de aproximadamente 24 horas, y por último: Una minoría de las personas interrogadas, tales que estadísticamente reflejan el 14% de los encuestados refieren que fue necesario esperar más de un día y regresar varias veces para obtener el requerimiento.

La gestión documental favorece a la velocidad de entrega de información requerida, es por esto que se ve la necesidad imperiosa que aplicar un sistema de gestión documental en el departamento de Talento Humano ya que el tiempo promedio de entrega de documentación es de aproximadamente un día, esto lógicamente genera un malestar entre los usuarios que asisten diariamente al departamento en mención.

Pregunta 5 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la documentación que le otorga el departamento?

La gran minoría usuarios del departamento de gestión de Talento Humano, los cuales representan el 7% de los encuestados afirman que que se sienten muy satisfechos con la labor que realiza el departamento de talento Humano, Una minoría de los encuestados, los mismos que simbolizan el 17% de la muestra estiman que no se sienten muy satisfechos que un mejor adjetivo es "satisfecho", Por otro lado Casi la cuarta parte participantes de la encuesta, aquellos que indican un porcentaje del 23% de los encuestados emiten su juicio en cuanto a que se sienten poco satisfechos con la documentación que reciben , y por último: Un poco más de la mitad de las personas interrogadas, tales que estadísticamente reflejan el 53% de los encuestados dicen que no se sienten nada satisfechos .

Prácticamente las tres cuartas partes de los encuestados se encuentran poco o nada satisfechos con la atención que se brinda en el departamento de Talento Humano, la información que se necesita o la documentación que requieren no les llega en el momento que necesitan ni en el tiempo requerido.

Pregunta 6 ¿Conoce usted lo que es el sistema de Gestión Quipux?

La décima parte usuarios del departamento de gestión de Talento Humano, los cuales representan el 10% de los encuestados manifiestan que han escuchado hablar sobre el sistema de gestión Quipux, Casi todos de los encuestados, los mismos que simbolizan el 90% de la muestra declaran que jamás han escuchado nombrar un sistema de gestión propuesto por el gobierno central para las oficinas públicas del país.

Son muy pocas las personas o usuarios que conocen sobre la existencia de este sistema de gestión documental llamado Quipux.

CAPITULO III

3 TEMA DE LA PROPUESTA

Elaborar un manual de usuario de Quipux (Sistema de Gestión Documental Electrónico SGDE) de fácil entendimiento para los empleados de la dirección administrativa de talento humano del gobierno autónomo descentralizado de Sucre.

3.1 Justificación

Muchas empresas hacen un trabajo de gestión y seguridad de la información o documentación de sus oficinas ya que la documentación es de crucial importancia para el buen funcionamiento y la toma de decisiones. Los documentos electrónicos son el alma de la empresa moderna y más aún de un departamento gubernamental, la documentación que nace allí es cotidiana, por tanto un Sistema de Gestión de documentos es en demasía importante, este sistema de gestión durante mucho tiempo ha sido ignorado por muchas empresas, y departamentos pero eso está cambiando rápidamente, se puede ver que en muchas oficinas del estado, en los distritos educativos, distritos de salud y demás distritos se está aplicando de manera acelerada.

Normalmente no se tomaba en consideración un sistema como este puesto que tomaba mucho tiempo y esfuerzo perdido en la localización de los documentos, esto asciende a mucho más de lo que cabría pensar. Las investigaciones recientes han indicado que casi el 10% de los días de un empleado de oficina promedio está dedicado a tratar de localizar la información y los documentos existentes, el esfuerzo es redundante porque se cree que a menudo es más fácil de recrear algo de lo que sería para tratar de encontrarlo, el tiempo y el esfuerzo involucrados en determinar quién tiene la última versión de un documento, y la recuperación de varias revisiones, cuando se sobrescriben entre sí, es también inherente.

El uso innecesario de dispositivos de almacenamiento de red y ancho de banda de la red, se veía afectado en las oficinas gubernamentales ya que el internet era deficiente en el Ecuador debido a que los documentos estaban dispersos por todas partes en toda la empresa, en lugar de centralizarlos.

El proyecto propuesto hace hincapié en la necesidad de manejar la información y lo más importante es tenerla a mano en los casos que requieren de atención inmediata, la búsqueda de errores del pasado quedan plasmados en los documentos que necesitan ser revisados para enmendar errores y mejorar la atención y distribución de la información.

3.2 Beneficiarios

Este sistema de gestión documental no solamente es utilizado por los empleados de los diferentes departamentos gubernamentales o funcionarios públicos sino también para los usuarios en términos generales, es decir toda persona natural o jurídica que realiza un requerimiento escrito en alguna oficina del estado.

Principalmente los beneficiarios de este proyecto son los funcionarios públicos del Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Sucre, los mismos que obligatoriamente necesitan ser capacitados en el manejo de la documentación

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo General

Crear de un manual de usuario de Quipux (Sistema de Gestión Documental Electrónico SGDE) de fácil entendimiento para los empleados de la dirección administrativa de talento humano del gobierno autónomo descentralizado de Sucre para mejorar la atención personalizada de los usuarios y recuperar los documentos de manera inmediata.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Buscar la información pertinente acerca del sistema de Gestión Quipux, para organizarla y documentarla
- Desarrollar el Manual con un lenguaje entendible para la mayoría de usuarios básicos en informática.

- Realizar una socialización del manual a los funcionarios de la dirección administrativa de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Sucre.

3.4 Desarrollo de la Propuesta

3.4.1 Introducción

El sistema de gestión Quipux es una herramienta informática que le guiará en el proceso de archivar y organizar la documentación para que sea posible por los usuarios con la protección debida la misma que guarda protección y seguridad de plagio o mal uso de ella, ésta está diseñada para mejorar los recursos y los procesos documentales.

El sistema Quipux, desarrollado por la Vicepresidencia de la república del Ecuador a su vez se basa en un SGDE desarrollado en Colombia llamado ORFEO el mismo que fue desarrollado y repotenciado por la Superintendencia de Servicios Públicos de Colombia.

3.4.2 Ingreso al sistema

Para ingresar al sistema de gestión Quipus se debe utilizar un navegador web, se recomienda que se utilice Mozilla Firefox, ingresando el URL <http://www.gestiondocumental.gob.ec/> para ingresar al sistema de gestión documental se debe: 1) Ingresar usuario y contraseña, el mismo que está definido con la cédula del ciudadano como usuario y la contraseña será enviada por correo electrónico desde Quipux a su cuenta de correo electrónico donde usted podrá cambiarla después de ello, utilizando criterios propios para recordarla y utilizarla en el momento que se requiera. 2) se hace clic en el botón “Ingresar”, inmediatamente se ingresa a la interfaz muy parecida a un correo electrónico.

Asunto	Enviado Por	Fecha Documento	Numero Documento
<input type="checkbox"/> prueba aqui	Usuario Diez	2008 - 09 - 09	20080000010000000002
<input type="checkbox"/> aqui4	Usuario Diez	2008 - 09 - 09	SUBINFO-2008-7-EXT

Pagina 1/1

3.4.3 Tipos de perfiles del sistema Quipux

- a) Perfil Usuario Administrador.- Este perfil tiene acceso a todos los módulos y sub-módulos del sistema. Su misión fundamental es: la administración de usuarios y perfiles, áreas, numeración de documentos, etc. La contraseña de este tipo de usuario debe estar especialmente protegida ya que permite el control absoluto del sistema.
- b) Perfil Usuario Normal.- Este perfil permite realizar las tareas generales del sistema como: crear nuevos documentos, búsquedas, reportes entre otras a las que se tenga permiso. Estos permisos les serán concedidos o negados por el usuario administrador.
- c) Perfil Usuario del Archivo.- Este perfil le permite al usuario recibir los documentos externos e incluirlos en el sistema. Sólo pueden realizar las tareas para las que tengan permiso. Estos permisos les serán concedidos o negados por el usuario administrador (Tomado del Manual Quipux).

En la estructura Quipux se encuentran 4 fichas que son: información general, anexos, recorrido y carpetas

En la información general se ubican los datos de los usuarios y los requerimientos de los mismos, en la ficha de anexos se pueden subir archivos pdf, archivos de Excel o Word o imágenes que detallan los requerimientos de los usuarios, en la ficha de recorrido se puede

ver el si hay respuestas de lo solicitado por el usuario y quienes han tenido acceso a dicha información, en la ficha carpetas se almacenan varios archivos que están relacionados entre sí.

3.4.4 Acciones con los documentos

Acción regresar.

Permite regresar a la pantalla anterior.

Acción editar.

Permite corregir o modificar la información de un documento que se encuentra en estado de edición

Acción responder.

Permite enviar un documento de respuesta a los documentos que recibió el usuario.

Acción reasignar.

Permite enviar un documento al usuario que debe realizar el trámite o enviar un documento en estado de edición a cualquier usuario para que sea corregido.

Acción informar.

Permite enviar una copia del documento. Los documentos informados son enviados inmediatamente a la carpeta de “informados”

Acción archivar.-

Permite archivar documentos que se encuentran en estado de en trámite o enviado. Los documentos archivados son enviados inmediatamente a la carpeta de “archivados”

CONCLUSIONES

- La mayoría de los empleados del departamento de talento Humano están totalmente seguros de la importancia de la información procesada para la toma de decisiones y que los documentos son siempre importantes y útiles, pero la investigación científica aplicada en el municipio reveló que su documentación se encuentra desorganizada, ya que no existe el tiempo ni la disponibilidad de sus empleados para sistematizar la documentación que se gesta en su departamento
- El conocimiento sobre la administración de archivos es nulo en los empleados del departamento de talento humano, después que se ha gestado algún documento solo se lo archiva tratando de colocarle alguna etiqueta para saber de qué se trata esa documentación, además están seguros que el conocimiento sobre gestión documental lo debe tener el Director Administrativo, y por último no conocen el sistema de gestión Quipux del Ecuador, por lo tanto están de acuerdo que este sistema de gestión si mejorará la gestión documental de su departamento.
- Los usuarios creen que los empleados del departamento de gestión de talento Humano casi no cumplen sus labores con eficiencia y que la documentación o información que reciben por parte del departamento citado es deficiente o escasa, ellos creen que los empleados del departamento de gestión de talento Humano casi no cumplen sus labores con eficiencia y que la documentación o información que reciben por parte del departamento citado es deficiente o escasa, además se sienten poco o nada satisfechos en cuanto a la entrega de documentación que necesitan del departamento de Talento Humano, esto genera un malestar entre los usuarios ya que es obvio que no cuenta con un sistema eficaz para documentar y archivar la información.

RECOMENDACIONES

- A los directivos principales de GAD Municipal se les recomienda que hagan las gestiones necesarias para implementar el sistema de gestión Quipux en todos los departamentos del Municipio.
- A los Directivos del departamento de Talento Humano y Municipio en general que consideren realizar evaluaciones al desempeño de sus subordinados puesto que lo importante de una gestión documental es mantener la información a la mano y entregarle de manera rápida a quienes la requieren.
- Al Director Administrativo se le recomienda que incentive a los empleados del sector de Talento Humano a que se capaciten sobre la importancia de la gestión documental y que aprendan a utilizar el Quipux, pero a la vez que se lo utilice en las oficinas ya que ahora es una obligación el uso del Quipux en las oficinas públicas
- A los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre se les recomienda que bajo la dirección de un supervisor en gestión documental tomen una hora de sus labores cotidianas a dejar organizada la documentación que se procesó en el día, le agreguen una codificación y se archive de tal manera que siempre esté a la mano la información que se requiera.
- A los usuarios se les recomiendan que exijan una buena atención y una eficiente manera de entregar la documentación que se necesita para completar con sus necesidades.

BIBLIOGRAFÍA

Bustelo Ruesta, C. (2007). "Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones." En: Anuario ThinkEPI 1, 141-145.

FERNÁNDEZ, Luis David, Universidad de Málaga. Archivo General, 2006, Pág. 60

García-Morales Huidobro, Elisa. Gestión documental en Intranet. Disponible en: Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación

P. Walne (ed.): Dictionary of archival terminology. Dictionnaire de terminologie archivistique. München, New York, London, Paris : K.G. Saur, 1988. 2ª. Ed

MARÍN R., Francisco, (2000); "Correspondencia Práctica"; segunda edición

VILLA, Clara, 2001, Pág. 53.

Bustelo Ruesta, C. (2007). Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones. Quito: Anuario ThinkEPI 1.

Cando, F. (1998). Secretaria Ejecutiva. España: Brosmac.

Carvajal Arango, Á., & Orozco Ortiz, Y. (2011). MANUAL DE GESTION SECRETARIAL. Medellín: Universidad de Medellín.

CHIAVENATO, A. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc. Graw Hill.

Del Prado, M. (2010). Una Gestión documental integral para una época de transición. Colombia: Universidad de Colombia.

FLORES GARCIA, J. (1998). Comportamiento Humano en las organizaciones. Lima: Universidad del pacífico.

Genevieve, B. (2000). Manual de la Secretaria Moderna. México: Gestión 2000.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación 6ta Ed. México: Mc-GRAW - HILL.

Ministerio de Educación Nacional. (Febrero de 2009). Mineducacion.gov.com. Recuperado el 2015, de AlTablero: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-192210.html>

Sevilla Quiroz, A. (2007). 1001 sugerencias para la secretaria eficaz. Loja: Universidad Tecnológica Particular de Loja.

DEL PRADO, Miguel. (2010, Julio 2) "Una Gestión documental integral para una época de transición.

ANEXOS

Anexo 1: Formulario para Encuestas aplicadas a los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE ARCHIVO EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SUCRE DURANTE EL PERIODO 2014-2015

Instrucciones: Lea con atención cada uno de los siguientes planteamientos y contéstalos de acuerdo a su consideración

Encuestas aplicadas a los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre

Pr. 1 Considera usted que la información que se deriva de los datos que se gestan diariamente es útil para la toma de decisiones

La información es muy útil para la toma de decisiones

La información no es útil para la toma de decisiones

No estan muy seguros de la importancia de la información

Pr. 2 ¿Los documentos que se encuentran en el departamento de Talento Humano son útiles y necesarios para realizar su trabajo?

Los documentos son siempre útiles

Los documentos son medianamente útiles

Los documentos sirven sólo para ser almacenados

Nunca sirven los documentos que se encuentran en el departamento

Pr. 3 En cuanto a la organización de la información que se encuentra en el departamento de Talento Humano.

La información está bien organizada

La información está medianamente organizada

Está desorganizada

No tiene idea de como se organiza la información

Pr. 4 ¿Cómo considera usted su conocimiento acerca de la Administración de los archivos?

Acerca de la administración de archivos el conocimiento es excelente

El conocimiento acerca de la administración de archivos es mediano

Tiene poco conocimiento

Es malo el conocimiento en administración de archivos

Pr. 5 ¿Cree usted que el Director Administrativo debe tener altos conocimientos en gestión documental?

El Director Administrativo debe tener altos conocimientos en gestión documental

Debe tener conocimientos generales acerca de la gestión documental

No es necesario conocer tener esos conocimientos

No estoy seguro de la necesidad

Pr. 6 ¿Gestión documental nacional Quipux?

Si conoce el Sistema de gestión documental Quipux

No conoce el sistema de gestión documental Quipux

Pr. 7 ¿Ha recibido alguna capacitación sobre el sistema de gestión Quipux?

Si ha recibido capacitación sobre el sistema de gestión Quipux

No ha recibido capacitación alguna del sistema de gestión descrito

Pr. 8 ¿En cuanto al tiempo de búsqueda de documentación pertinente?

Requiere de mucho tiempo para encontrar un documento necesario

Requiere de algo de tiempo

La documentación la encuentra relativamente rápida

la documentación siempre esta a la mano

Pr. 9 ¿Qué tan importante cree usted que es el Sistema de gestión Quipux dentro del ámbito laboral?

El sistema de gestión Quipux es muy importante

Es relativamente importante

No es tan importante

El sistema Quipux es innecesario dentro del ámbito laboral

Pr. 10 ¿Cree usted que la utilización de Quipux mejoraría la gestión documental en el Departamento de

Esta muy de acuerdo con que Quipux mejoraría el sistema de gestión documental

El sistema Quipux no mejoraría la gestión documental del área en cuestión

Elaborado por: KAREN ALEJANDRA CISNEROS USCOCOVICH

Gracias por su atención y colaboración

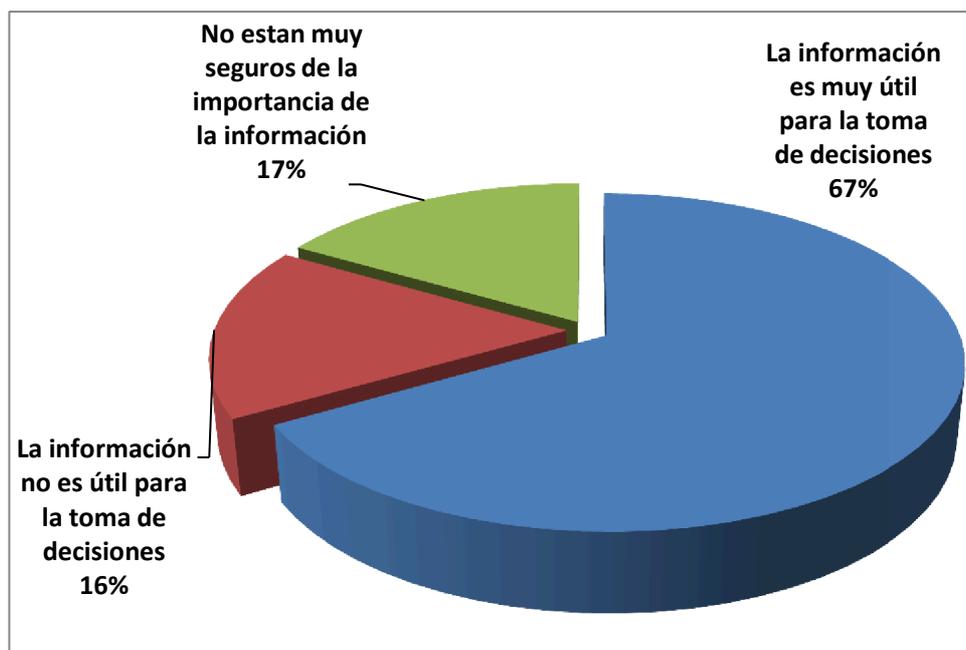
Anexo 2: Tablas y Cuadros para las Encuestas aplicadas a los empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Pregunta 1 Considera usted que la información que se deriva de los datos que se gestan diariamente es útil para la toma de decisiones

Opciones	F	%
La información es muy útil para la toma de decisiones	4	67%
La información no es útil para la toma de decisiones	1	17%
No están muy seguros de la importancia de la información	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.

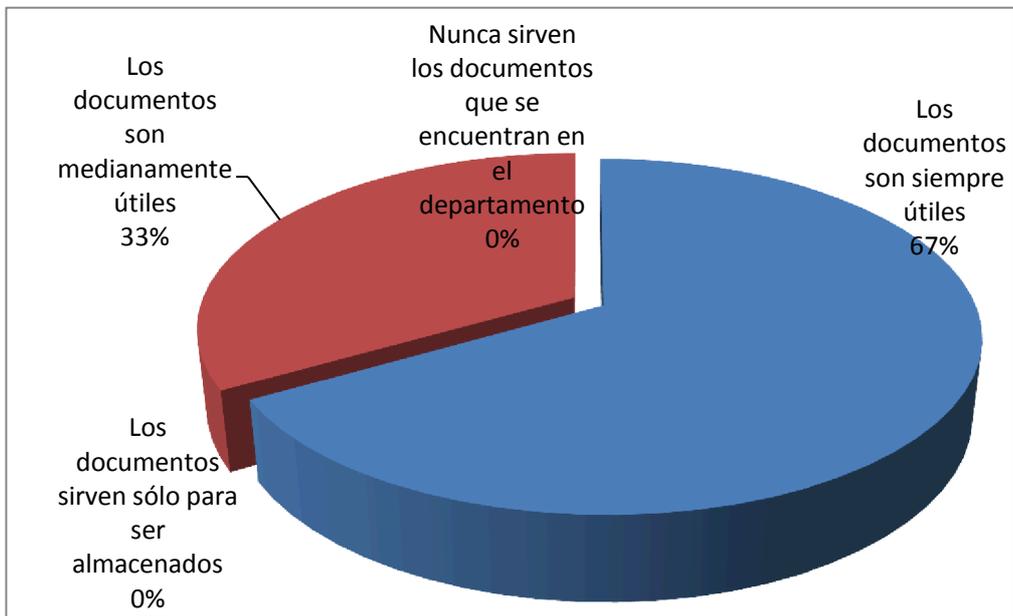


Pregunta 2 ¿Los documentos que se encuentran en el departamento de Talento Humano son útiles y necesarios para realizar su trabajo?

Opciones	F	%
Los documentos son siempre útiles	4	67%
Los documentos son medianamente útiles	2	33%
Los documentos sirven sólo para ser almacenados	0	0%
Nunca sirven los documentos que se encuentran en el departamento	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Usocovich.

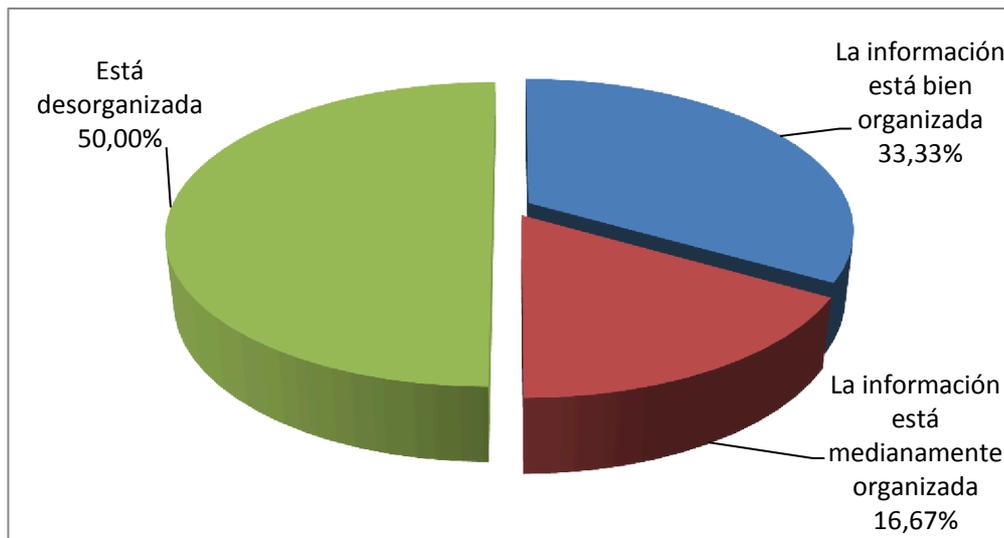


Pregunta 3 En cuanto a la organización de la información que se encuentra en el departamento de Talento Humano.

Opciones	F	%
La información está bien organizada	2	33,33%
La información está medianamente organizada	1	16,67%
Está desorganizada	3	50,00%
Total	6	100%

Fuente: Empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Usocovich.

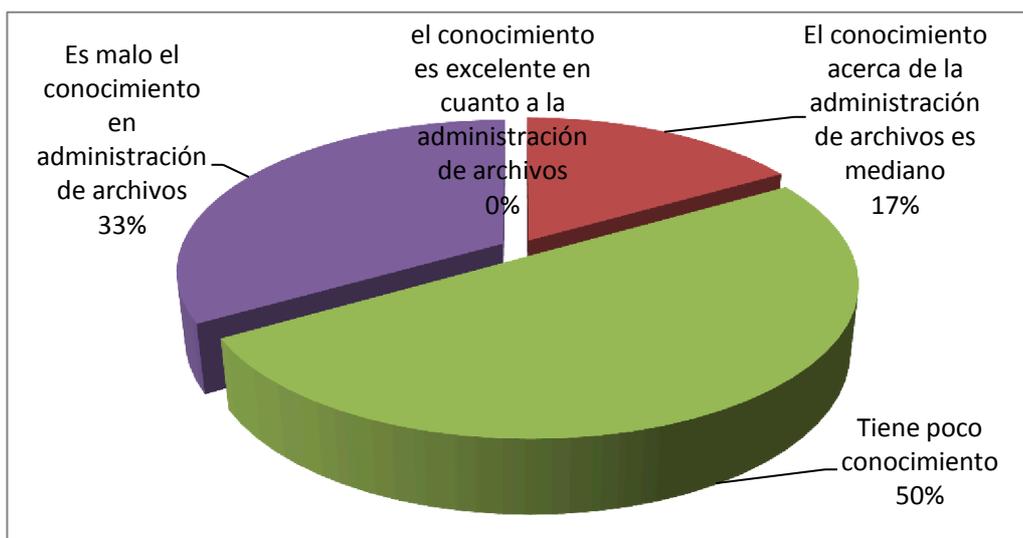


Pregunta 4 ¿Cómo considera usted su conocimiento acerca de la Administración de los archivos?

Opciones	F	%
el conocimiento es excelente en cuanto a la administración de archivos	0	0%
El conocimiento acerca de la administración de archivos es mediano	1	17%
Tiene poco conocimiento	3	50%
Es malo el conocimiento en administración de archivos	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.

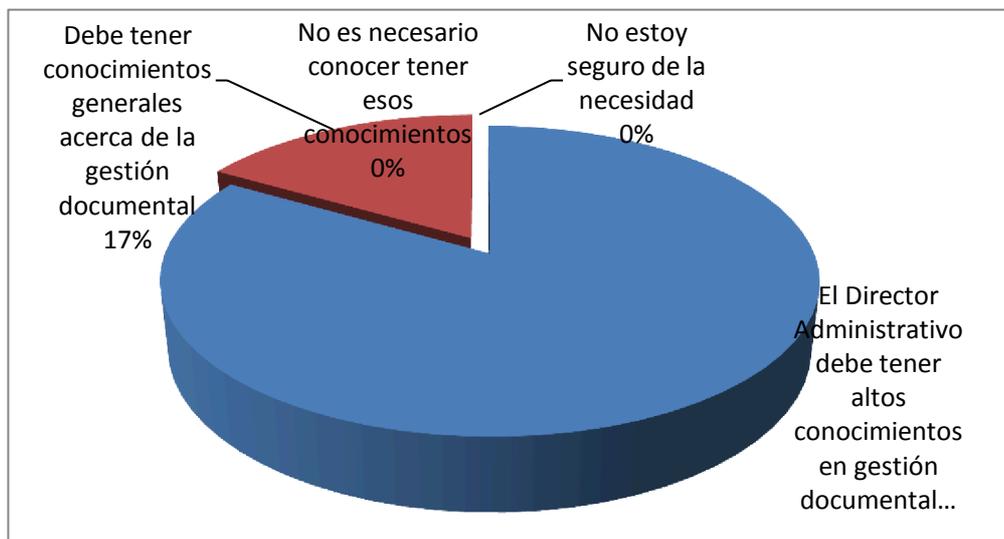


Pregunta 5 ¿Cree usted que el Director Administrativo debe tener altos conocimientos en gestión documental?

Opciones	F	%
El Director Administrativo debe tener altos conocimientos en gestión documental	5	83%
Debe tener conocimientos generales acerca de la gestión documental	1	17%
No es necesario conocer tener esos conocimientos	0	0%
No estoy seguro de la necesidad	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.



Pregunta 6 En cuanto al conocimiento de la existencia de la destión documental nacional Quipux...

Opciones	F	%
Si conoce el Sistema de gestión documental Quipux	0	0%
No conoce el sistema de gestión documental Quipux	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.

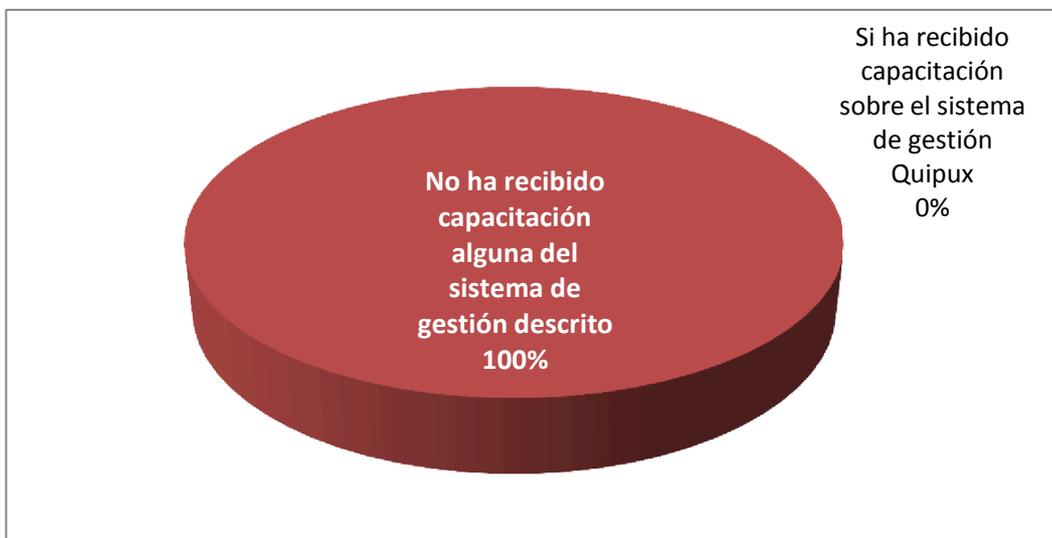


Pregunta 7 ¿Ha recibido alguna capacitación sobre el sistema de gestión Quipux?

Opciones	F	%
Si ha recibido capacitación sobre el sistema de gestión Quipux	0	0%
No ha recibido capacitación alguna del sistema de gestión descrito	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.

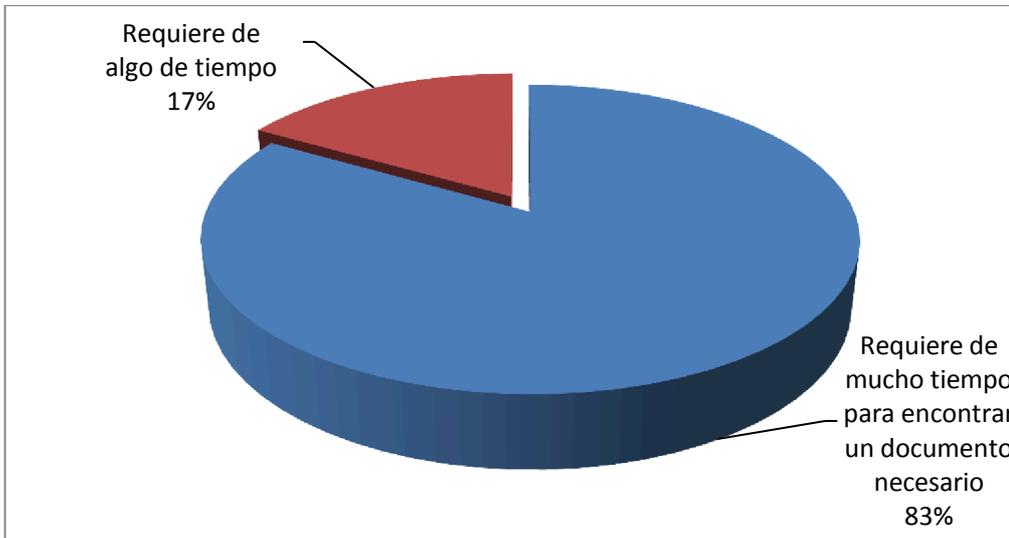


Pregunta 8 ¿En cuanto al tiempo de búsqueda de documentación pertinente?

Opciones	F	%
Requiere de mucho tiempo para encontrar un documento necesario	5	83%
Requiere de algo de tiempo	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.

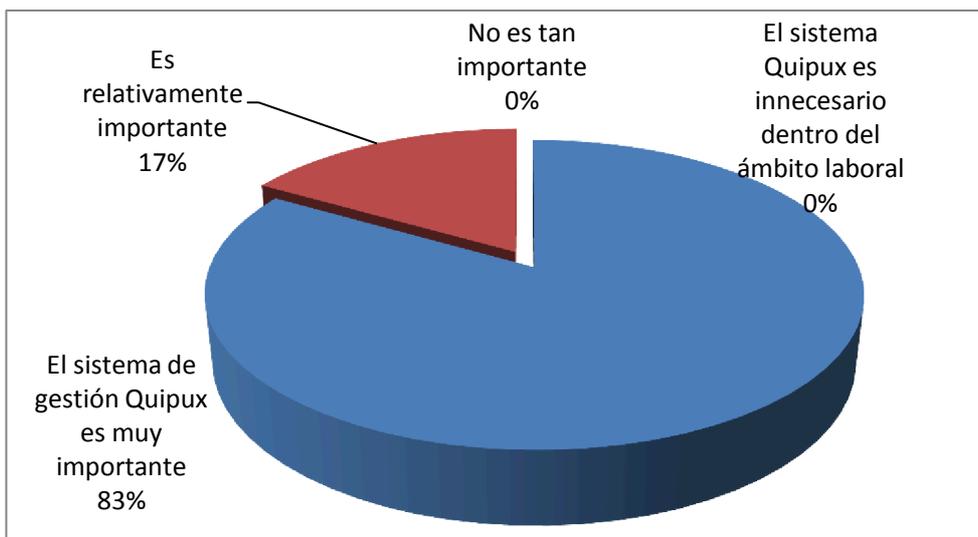


Pregunta 9 ¿Qué tan importante cree usted que es el Sistema de gestión Quipux dentro del ámbito laboral?

Opciones	F	%
El sistema de gestión Quipux es muy importante	5	83%
Es relativamente importante	1	17%
No es tan importante	0	0%
El sistema Quipux es innecesario dentro del ámbito laboral	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.

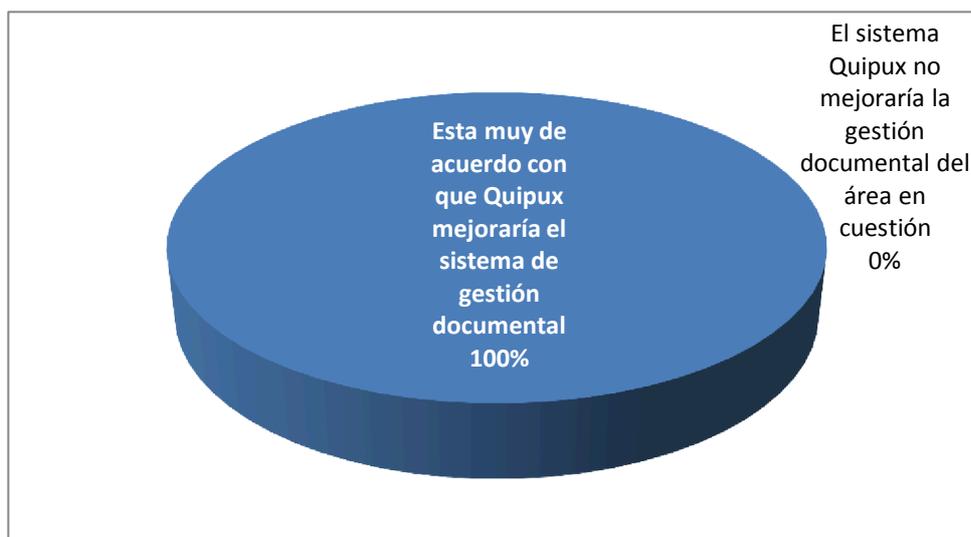


Pregunta 10 ¿Cree usted que la utilización de Quipux mejoraría la gestión documental en el Departamento de talento Humano y todo el conglomerado del Municipio de Sucre?

Opciones	F	%
Está muy de acuerdo con que Quipux mejoraría el sistema de gestión documental	6	100%
El sistema Quipux no mejoraría la gestión documental del área en cuestión	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Empleados de la Unidad o Departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.



Anexo 3: Formulario para las encuestas aplicadas a los usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE ARCHIVO EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SUCRE DURANTE EL PERIODO 2014-2015

Instrucciones: Lea con atención cada uno de los siguientes planteamientos y contéstalos de acuerdo a su consideración

Encuestas aplicadas a los usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre

Pr. 1 ¿Cree usted que el personal que labora en el departamento de gestión de Talento Humano cumple con sus labores de manera eficiente?

- Mucho
- Mas o menos
- Poco
- Nada

Pr. 2 ¿La información o documentación que recibe del departamento de talento Humano es completa?

- Si
- No
- No se

Pr. 3 Según su opinión o manera de ver el rendimiento del personal de la Oficina de talento humano, ¿Que calificación le pondría a su rendimiento?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular

Pr. 4 ¿En que rango de tiempo recibe usted la información que requiere del departamento?

- 10 minutos
- Media hora
- Un día
- Varios días

Pr. 5 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la documentación que le otorga el departamento?

- Muy satisfecho
- satisfecho
- poco satisfecho
- nada satisfecho

Pr. 6 ¿Conoce usted lo que es el sistema de Gestión Quipux?

- Si
- No

Elaborado por: KAREN ALEJANDRA CISNEROS USCOCOVICH

Gracias por su atención y colaboración

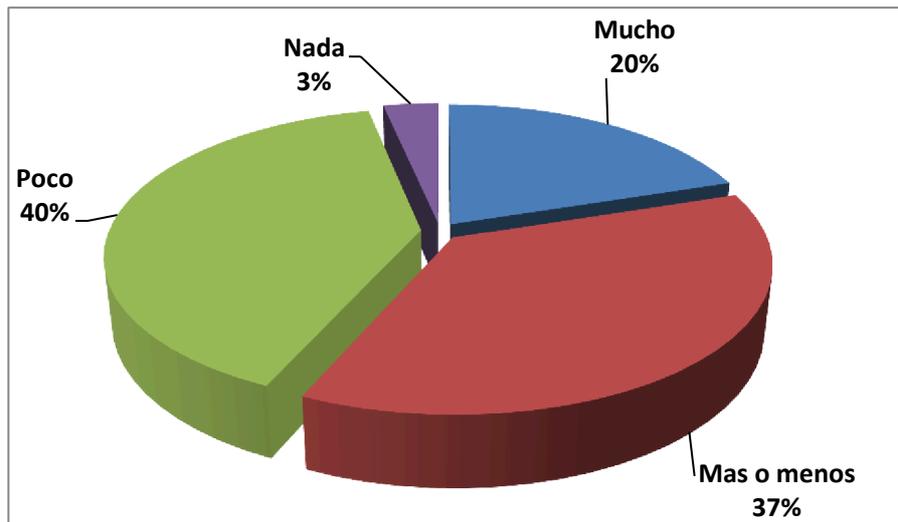
Anexo 4: Tablas y Cuadros para las encuestas aplicadas a los usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre

Pregunta 1.- ¿Cree usted que el personal que labora en el departamento de gestión de Talento Humano cumple con sus labores de manera eficiente?

Opciones	F	%
Mucho	6	20%
Más o menos	11	37%
Poco	12	40%
Nada	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.

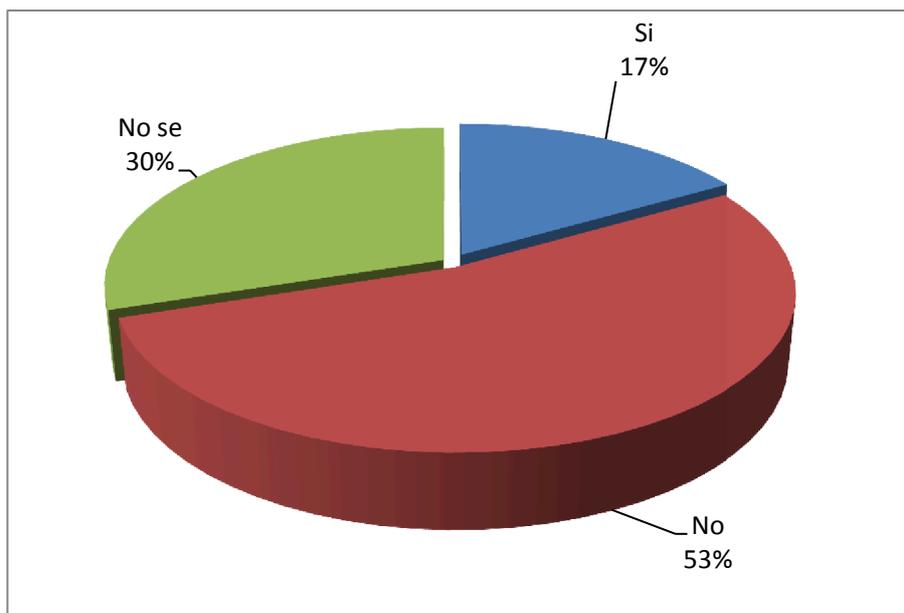


Pregunta 2.- ¿La información o documentación que recibe del departamento de talento Humano es completa?

Opciones	F	%
Si	5	17%
No	16	53%
No se	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.

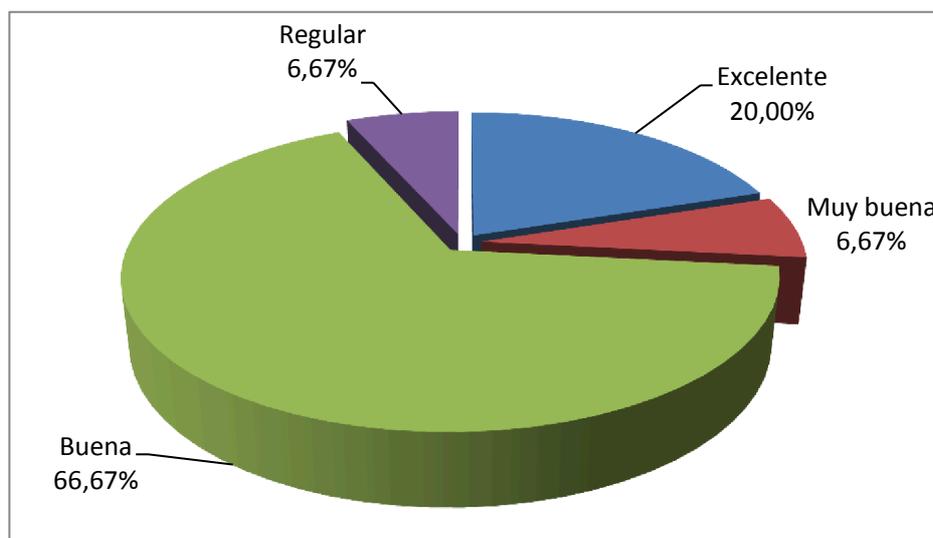


Pregunta 3.- Según su opinión o manera de ver el rendimiento del personal de la Oficina de talento humano, ¿Que calificación le pondría a su rendimiento?

Opciones	F	%
Excelente	6	20,00%
Muy buena	2	6,67%
Buena	20	66,67%
Regular	2	6,67%
Total	30	100%

Fuente: Usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.

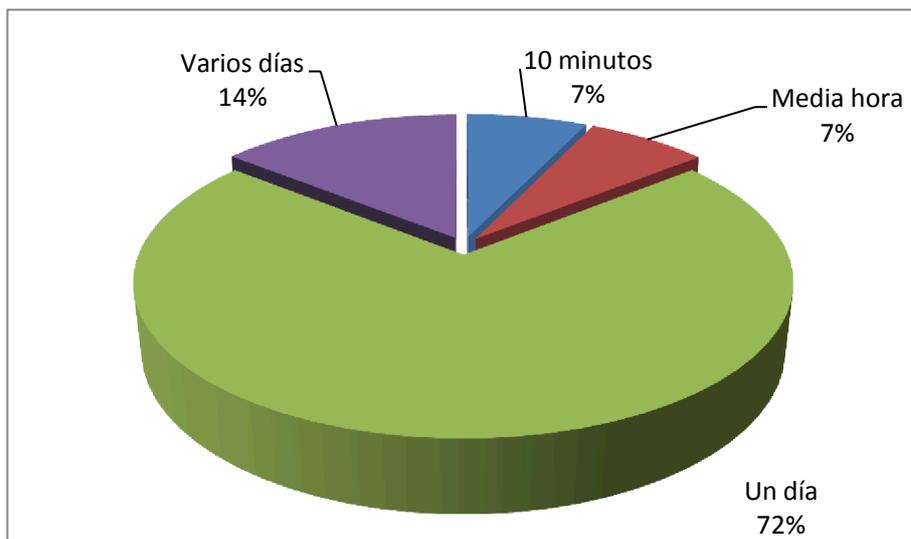


Pregunta 4.- ¿En qué rango de tiempo recibe usted la información que requiere del departamento?

Opciones	F	%
10 minutos	2	7%
Media hora	2	7%
Un día	20	71%
Varios días	4	14%
Total	28	100%

Fuente: Usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.

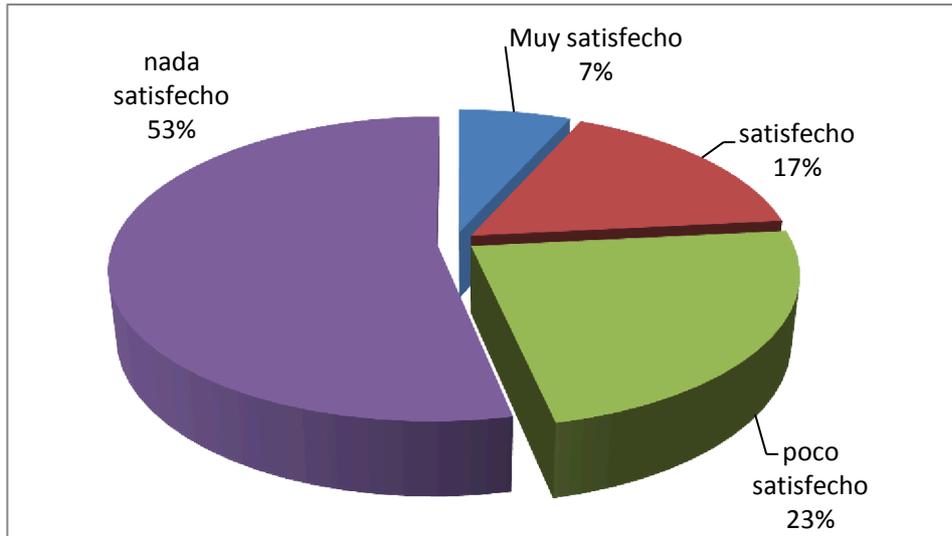


Pregunta 5.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la documentación que le otorga el departamento?

Opciones	F	%
Muy satisfecho	2	7%
satisfecho	5	17%
poco satisfecho	7	23%
nada satisfecho	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.

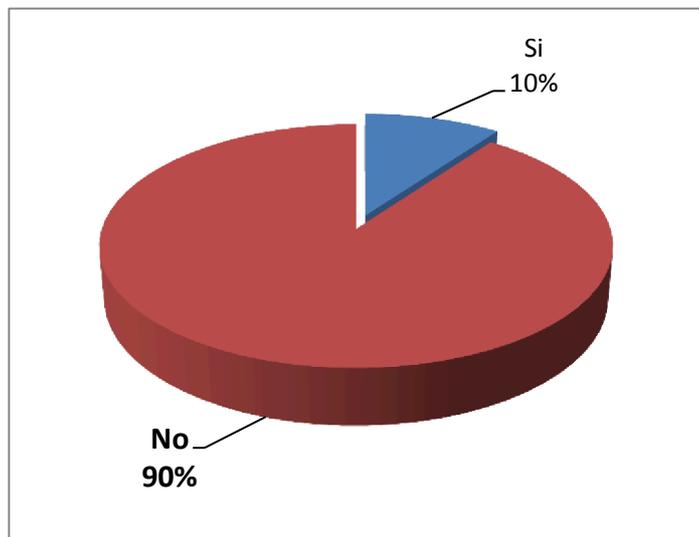
Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.



Pregunta 6.- ¿Conoce usted lo que es el sistema de Gestión Quipux?

Opciones	F	%
Si	3	10%
No	27	90%
Total	30	100%

Fuente: Usuarios que diariamente llegan al departamento de Gestión de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre.
Autor: Karen Alejandra Cisneros Uscocovich.



Anexo 5: Fotografías

