



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**  
**Extensión Bahía de Caráquez**

**Campus Universitario Doctor Héctor Uscocovich Balda**

**FACULTAD DE GESTION, DESARROLLO Y SECRETARIADO**  
**EJECUTIVO**

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

**TEMA**

**ANALISIS DE LA EFICIENCIA DE GESTION DE OFICIOS PARA LAS**  
**SECRETARIAS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA DE LA CIUDAD**  
**DE BAHIA DE CARAQUEZ**

**AUTORA**

**FIGUEROA RIVAS MARCELA PATRICIA**

**TUTOR**

**LIC. CARLOS CHICA MEDRANDA. MG**

**BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ – ECUADOR**

**2016**

## **TESIS DE LICENCIATURA**

Sometida a consideración de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez, como requisito previo para la obtención del título de licenciada en Secretariado Ejecutivo.

### **Aprobado por el Tribunal**

**Abg. Arturo de la Rosa Villao. Mg.**

Decana ULEAM Extensión Bahía.

**Lic. Carlos Chica Medranda. Mg**

Director de Tesis.

Profesor Miembro

Secretaria.

Profesor Miembro.

Profesor Miembro.

## **CERTIFICACIÓN**

**LIC. CARLOS CHICA MEDRANDA. MG. EDS.** CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ, CAMPUS BAHÍA DE CARÁQUEZ.

### **CERTIFICA:**

Que el trabajo de investigación titulado “**Análisis de la eficiencia de la gestión de oficios para las secretarías de la administración pública de la ciudad de Bahía de Caráquez**” elaborado por la egresada **Marcela Patricia Figueroa Rivas**, ha sido revisada y desarrollada conforme con los lineamientos de la Metodología de la Investigación Científica y las normas establecidas por la facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo.

En consecuencia autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caráquez, 08 de julio del 2016

**Lic. Carlos Chica Medranda. Mg. Eds.**

**DIRECTOR DE TESIS**

## **AUTORÍA**

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en esta Tesis pertenecen exclusivamente a las autoras.

El derecho intelectual de esta Tesis corresponde a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Campus Bahía de Caráquez.

La autora

---

**Marcela Patricia Figueroa Rivas**

## **AGRADECIMIENTO**

Dejamos constancia de nuestro profundo agradecimiento a las autoridades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí” en especial al Decano **Abg. Arturo de la Rosa Villao. Msc** por su apoyo para la finalización de esta carrera profesional.

De la misma manera al Director de Tesis, **Lic. Carlos Chica Medranda. Mg. Eds.** El mismo que su valiosa aportación y guía, hicieron posible la realización del presente trabajo investigativo.

A todos los catedráticos del Campus Bahía en especial al coordinador de la carrera, a todos los docentes por compartir sus sabios conocimientos que nos permitieron llegar a alcanzar nuestras metas.

A nuestras familias y amigos de carrera que durante el proceso de formación en la Universidad dejaron una profunda amistad y compañerismo para lograr este título profesional.

**Marcela Patricia Figueroa Rivas**

## **DEDICATORIA**

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza y valentía para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

A Marcelo Figueroa y Graciela Rivas por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Los quiero con todo mi corazón por ser la más chica de sus hijas, aquí está lo que ustedes me brindaron, solamente les estoy devolviendo lo que ustedes me dieron en un principio.

A Oscar Barreiro, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante.

A mis tíos Mercedes Zambrano, Fátima Figueroa, Washintong Jama quienes siempre me motivaron a seguir adelante y a quien prometí que terminaría mis estudios. Promesa cumplida.

**Marcela Patricia Figueroa Rivas**

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI**  
**RESUMEN DE LA TESIS DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

TITULO DEL TRABAJO DE GRADO

**Análisis de la eficiencia de la gestión de oficios para las secretarias de la administración pública de la ciudad de Bahía de Caráquez.**

**RESUMEN**

El presente proyecto de investigación es una revisión de la gestión de oficios que realizan las secretarias y asistentes que laboran en todas las instituciones públicas que tiene la ciudad de Bahía de Caráquez, para esto se utilizó un instrumento de encuesta para recabar información en sus propios lugares de trabajo donde se determinó:

Que existe una estrecha relación en la elaboración de oficios versus el uso de tecnologías de la información aplicadas en sus lugares de trabajos, que no todas tienen las mismas habilidades tecnológicas para mejorar la eficiencia y la eficacia, El capítulo I muestra el marco teórico con sus principales aspectos relacionados con la gestión de oficios digitales, donde se expone las principales áreas donde se debe fortalecer el trabajo de las secretarias.

El capítulo II presenta el trabajo de campo como es una encuesta para 35 secretarias que fueron contadas en el proyecto para su respectiva aplicación, con esto se tomó a toda la población el 100% de asistentes y secretarias que laboran en las instituciones del estado. El capítulo III presenta una propuesta de solución al problema planteado como es un taller de capacitación en gestión de oficios digitales, que tiene una duración de 4 días con un total de 60 horas de entrenamiento.

**Descriptor:**

Variable independiente – **La gestión de oficios**

Variable dependiente – **Secretarias del sector público**

## TABLA DE CONTENIDOS

Carátula	Pág.
Tesis de licenciatura .....	ii
Certificación .....	iii
Autoría .....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria.....	vi
Título del trabajo de grado .....	vii
Resumen .....	vii
Tabla de contenidos.....	viii
Introduccion .....	1
CAPITULO I.....	7
1. Marco teórico .....	7
1.1. Variable independiente: La gestión de oficios.....	7
1.1.1. La gestión de documentos en una empresa. ....	7
1.1.2. Los oficios en las empresas.....	8
1.1.3. Importancia de la gestión de oficios de las secretarias.....	8
1.1.4. Nivel de importancia de oficios de las empresas. ....	10
1.1.5. Fecha de expedición de oficios en una empresa. ....	11
1.1.6. Sistema número de oficios.....	11
1.1.7. Sistema de archivo de los oficios.....	12
1.1.8. Escaneo de oficios para su respaldo y archivos. ....	13
1.1.9. Seguridad en el envío de correos electrónicos. ....	14
1.2. Variable dependiente: Las secretarias de la gestión pública .....	17
1.2.1. La secretaria en la gestión de oficios.....	17
1.2.2. Las secretarias en la empresa. ....	18
1.2.3. La asistente de gerencia actual .....	19
1.2.4. La gestión administrativa de la secretaria .....	19
1.2.5. El comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional de la secretaria. ....	20
1.2.6. El rol de las otras secretarias ejecutivas .....	21

1.2.7. El sentido común, el criterio y el buen trato de una secretaria.....	23
1.2.8. La secretaria en su disciplinada, proactiva, y emprendedora. ....	24
 CAPITULO II.....	 26
2. Análisis e interpretación de los resultados del trabajo de campo.....	26
 CAPITULO III.....	 31
3. Tema de propuesta.....	31
3.1. Justificación.....	31
3.2. Objetivos de la propuesta.....	32
3.2.1. Objetivo general.....	32
3.2.2. Objetivos específicos.....	32
3.3. Importancia de la capacitación.....	32
3.4. Proyección:-.....	33
3.5. Factibilidad.....	34
3.5. Descripción de la propuesta.....	34
3.5.1. Operatividad.....	34
3.6. Descripción del taller.....	36
3.6.1. Cronograma de actividades.....	37
3.6.2. Ejes temáticos de la capacitación.....	41
3.6.3. Costos del proceso de capacitación del taller.....	42
3.7. Impacto del proyecto.....	43
 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	 44
Conclusiones.....	44
Recomendaciones.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	46
ANEXOS.....	48
Anexo 1.-.....	48
Anexo 2.....	51

## INTRODUCCION

El presente trabajo se justifica por la necesidad de mejorar el sistema de oficios para las secretarias que laboran en las diferentes instituciones de la administración pública, muchas veces se requiere de la agilidad de un documento para ser tramitado por una secretaria, pero se sigue observando la ineficiencia en la entrega del documento de forma oportuna, se realizó un análisis de este tipo de gestión de oficios en las secretarias que laboran en todas las instituciones de la ciudad de Bahía de Caráquez.

Robbins (2004), incorpora los elementos de coordinación y continuidad, cuando señalan que la organización es “una unidad social, coordinada deliberadamente, compuesta de dos o más personas que funciona de manera más o menos continua para alcanzar una meta o varias metas comunes.

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

Es fundamental que las funciones de una secretaria sean claras en cuanto a su competencia laboral, la misma tiene en común que pueda desempeñarse en cualquiera de los puestos que se le ha asignado, en sus diferentes departamentos la secretaria puede revisar, ordenar, clasificar documentos para su búsqueda inmediata y de forma profesional cuando su jefe inmediato así lo decida. (Soleidy, Rivero 2010)

La gestión en el manejo de oficios se la llevaría a cabo con un sistema que logre organizar de forma eficiente a la empresa en cuestión, este tipo de herramienta logra ahorros significativos de mano de obra, cuando se inserta un programa digital que automatizan tareas operativas como son; recolectar, almacenar, modificar, y recuperar todo tipo de información que es generada por las transacciones de una organización. (Córdova, Jennifer. 2013)

Al establecer los sistemas de información se debe tener la certeza de que se logren dos objetivos principales: que sea un sistema correcto y que este correcto el sistema. Ningún sistema que deje satisfacer ambos objetivos será completamente útil para la organización además de tener un valor único si funciona en forma adecuada.

Las competencias laborales en las secretarias son un pilar en el proceso de generar trabajos eficaces en el campo productivo, las secretarias que emiten documentos de forma diaria, entienden que son parte del proceso de éxito o fracaso de las empresas, en especial de la función pública.

El presente trabajo realiza un análisis de la eficacia de la gestión de oficios que emiten o llegan para ser procesados por las secretarias o asistentes en la administración pública de las empresas en la ciudad de Bahía de Caráquez, se ha revisado en los archivo de la ULEAM, y existe un tema con una similar pertinencia en una de las variables que se titula: análisis de la eficacia del sistema de archivo en la empresa Edpacific s. a. para la mejora del manejo de la información., de la autora Salome Andrade Brito de la carrera de secretariado ejecutivo.

El **problema científico** queda enunciado de la siguiente manera:

¿Con un análisis de la eficiencia de la gestión de oficios se verá mejorada la administración pública de las secretarías en la ciudad de Bahía de Caráquez?

El problema antes planteado permite determinar como **objeto** de la investigación lo siguiente:

Las secretarías de la administración pública

El **objetivo** del trabajo de titulación se presenta como: Analizar la eficiencia de la gestión de oficios para las secretarías de la administración pública de la ciudad de Bahía de Caráquez.

El **campo** de la investigación se presenta como la eficiencia de gestión de oficios

Variables conceptuales ayudaron a diferenciar los segmentos a la cual está guiada la investigación, en este caso la **variable independiente**.- La gestión de oficios.

El oficio es un medio de comunicación escrita, se lo considera de carácter netamente protocolario y tiene la función de relacionar a las unidades administrativas que existe entre los diferentes departamentos de una institución, empresa, empleados, etc, a lo largo de la pirámide jerárquica de cada uno de ellos, la información que contiene el oficio debe de reposar con ciertas seguridades según su jerarquización. Es por eso que la gestión de los mismos es una responsabilidad muy importante para las personas que los redactan, firman y envían, por lo que luego deben encargarse del seguimiento y archivar de los mismos. (Manual de procedimientos. 2012)

El papel de las secretarias ha cambiado en los últimos años. Esa idea de una persona cuyo único trabajo es coger el teléfono y apuntar los recados ha quedado desfasada en los tiempos que corren. Las secretarias se han convertido en eslabones fundamentales dentro del organigrama empresarial. Las competencias y las responsabilidades de las secretarias se han ido incrementando poco a poco hasta llegar a convertirse en personas imprescindibles en las empresas de hoy en día

**Variable dependiente.**- Las secretarias de la gestión pública donde algunos autores manifiestan que: Las secretarias ejecutivas, también llamadas asistentes de gerencia, no sólo se han convertido en el brazo derecho de los directivos. También han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas.

Con el paso de los años, estas profesionales han cobrado cada vez más protagonismo en los asuntos corporativos. Y es que desde hace tiempo dejaron de tener entre sus tareas primordiales redactar documentos, contestar llamadas telefónicas y enviar faxes. Hoy manejan varios idiomas y están altamente preparadas para crear, innovar e implementar iniciativas; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos, y atender a proveedores y clientes. (Romero, Luci. 2010)

Las principales **tareas científicas** se manifiestan de la siguiente manera:

- 1.- Caracterizar la eficiencia de la gestión de oficios para las secretarias en las instituciones públicas.
- 2.- Investigar la eficiencia de los oficios que elabora una secretaria ejecutiva en las instituciones públicas, caso Quipux.
- 3.- Determinar el estado actual de la eficiencia de la gestión de oficios para las secretarias que laboran en la ciudad de Bahía.
- 4.-

Proponer un método de mejora de la eficiencia de la gestión de oficios de las secretarías en las instituciones públicas de Bahía.

El **diseño metodológico** permite establecer la estructura del trabajo de titulación entre ella la modalidad de investigación fue de carácter bibliográfico.

Las fuentes de información fueron las documentales. Se utilizaron como instrumentos libros de la biblioteca de la extensión y la biblioteca virtual, formularios de preguntas para las encuestas por muestreo en las secretarías y asistentes que tienen en las instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.

Se aplicó la investigación exploratoria y la descriptiva.- Las mismas que permitieron detectar las respuestas a los interrogantes. Toda vez que el nivel exploratorio constituye el nivel inferior de la investigación porque pone al investigador en contacto con la realidad a auscultar sobre la que se realiza una investigación sistemática y profunda.

**Población.-** La población para la presente investigación la constituye las secretarías de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez.

No se realizó muestreo de encuesta porque se trabajó con el 100% de la población.

El presente trabajo de investigación se realizó con los siguientes métodos de investigación:

Investigación Histórica lógica que permitió conocer antecedentes del manejo de oficios que tiene las secretarías y su análisis en la gestión de oficio de cada institución en la ciudad de Bahía de Caráquez.

El tipo de investigación a realizar es correlacionar ya que relaciona las variables causas - efectos como es el análisis de la eficiencia de la gestión de oficios para las secretarías de la administración pública de la ciudad de Bahía de Caráquez

En el presente proyecto se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Lectura científica.- Como fuente de información bibliográfica para realizar la conceptualización del Marco Teórico.

Instrumento.- Se utilizaron organizadores gráficos y fichas bibliográficas para sintetizar la información.

Encuesta.- Se aplicó a las secretarías de las instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez.

Instrumento.- Se aplicó una encuesta con preguntas cerradas para valorar la eficiencia de la gestión de oficios de las secretarías que laboran en las instituciones públicas de la ciudad.

# CAPITULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. Variable independiente: La gestión de oficinas

#### 1.1.1. La gestión de documentos en una empresa.

La gestión documental es el conjunto de tecnologías, normas y técnicas que permiten a la empresa administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida del mismo, ya sea bien mediante técnicas manuales o aplicando tecnologías que permiten alcanzar cotas más altas de rendimiento, funcionalidad y eficiencia. En este último caso los sistemas de gestión documental pueden enlazar información contenida en bases de datos de otros sistemas como los ERP's con documentos y bibliotecas. (Visbal, 2011)

En la actualidad es muy notorio conocer que la mayoría de las entidades financieras manejan diversas cantidades de información y mucho más documentación, con el propósito de gestionar la mayoría de los documentos que reposan en las empresas es vitan considerar la implementación de un sistema de gestión documental eficiente que permita un fácil almacenamiento y búsqueda rápida, junto con instalaciones de recuperación eficientes.

Con un sistema de gestión documental, puede personalizar también los documentos de salida de la empresa como: las facturas electrónicas, formularios y otros documentos. Todo integrado en el mismo sistema de gestión documental con el que podrá configurar las tareas de los documentos tanto de entrada como de salida de su empresa.

### **1.1.2. Los oficios en las empresas.**

La ocupación, se describe como un conjunto de definiciones, obligaciones o tareas, que desempeñan un individuo en sus trabajo, oficio o puesto de trabajo, independientemente de la rama de actividad, donde se llevan a cabo y las relaciones que establezca, con los demás agentes productivos y sociales determinados por la posición en el trabajo. Es una actividad profesional que se concreta en un conjunto de puesto, donde se realiza un trabajo similar, siendo el bien que se produce de identificar características, se requieren para su desempeño una formación, conocimientos capacidades y experiencia similares, esto responde a un perfil profesional, y engloba la totalidad de los modo que constituyen itinerario formativo. (Gonzalez, 2010)

Los oficios dentro de la organización cumplen un papel fundamental, para el funcionamiento de la organización, por lo cual se hace cada día más necesario la profesionalización de este departamento. Ya que es tomado como la cenicienta de la organización, pero la correcta utilización de los recursos materiales, servicios, la equitativa distribución del recurso humano, hace que este departamento sea más eficiente y reduzca los gastos de la organización.

### **1.1.3. Importancia de la gestión de oficios de las secretarias**

La gerencia ante esta realidad de los cambios, grandes retos que hoy se dan en los escenarios, más en un turbulento, agresivo, riesgoso, se debe contar con la colaboración de una secretaria ejecutiva, proactiva, que permita transitar exitosamente en este proceso se hace necesario cada vez más adquirir nuevos conocimientos, en un mundo en el que se maneja mucha información.

Definitivamente, la secretaria ejecutiva moderna desempeña en el presente un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad del gerente. Debe contar con una serie de atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente, cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser exitosas, poder cumplir éstas con su misión, desempeñarse adecuadamente en los escenarios que el presente exige. (Orozco, 2010)

En esta forma de trabajo la secretaria juega un papel muy necesario ya que pasa a formar parte de una pieza indispensable para la empresa, debe llevar el control adecuado de la documentación, la perdida y manejo de información debe ser su responsabilidad este rol surge como una nueva actividad, la de una secretaria, asistente Emprendedora, una profesión de apoyo a la gestión.

El proceso de transformación que en la actualidad experimenta el rol del secretario (a), se ve fuertemente influido por los significativos cambios que está viviendo la organización moderna. El elemento más importante de esta transformación se encuentra en la distinción entre lo que hemos denominado la realización de tareas versus la resolución de problemas, como así también la flexibilidad en las responsabilidades del cargo versus la rigidez en el cumplimiento de las funciones centradas en la tarea.

A partir de estas características construiremos un modelo de gestión secretarial que, sin duda, deberá ser adaptado por cada secretario a la realidad de su trabajo.

#### **1.1.4. Nivel de importancia de oficios de las empresas.**

La inserción y movilidad laborales son aspectos que se ven favorecidos cuando se cuenta con elementos confiables para identificar los conocimientos, aptitudes, habilidades, destrezas y actitudes que demanda el mercado de trabajo y con un sistema de capacitación lo suficientemente flexible para responder a las demandas cambiantes y a las nuevas necesidades de dicho mercado. La capacitación que ofrece el sistema educativo debe responder más eficientemente a las demandas del sector productivo, y éste a su vez requiere de canales adecuados para comunicar sus requerimientos a las instituciones capacitadoras. (Mejía, 2013)

Lo expuesto en esta parte hace referencia en la necesidad de adoptar un lenguaje común entre demanda y oferta de capacitación laboral ya que las ocupaciones que se manejen dentro de la entidad financiera proveerá el balance óptimo para la formación de trabajadores capacitados, pero al hacer un análisis de los requerimientos del desempeño laboral por rama de actividad económica puede originar duplicidad o reiteración en la definición de competencias básicas, así como una mayor inversión de recursos y tiempo, problema que puede originar inestabilidad laboral.

En este sentido, el Análisis Ocupacional es una metodología que trata de dar respuesta a los requerimientos arriba señalados, a través de la identificación de comportamientos laborales comunes a una serie de tareas y ocupaciones.

### **1.1.5. Fecha de expedición de oficios en una empresa.**

La caducidad de instancia puede ser interpuesta en todo el transcurso del proceso hasta el dictado de los autos para sentencia e inclusive en los recursos de apelación, una vez dictada la misma. Así, no sólo las partes pueden pedir la caducidad sino que el juez también puede decretarla.

La caducidad está fundada en el interés del órgano jurisdiccional de no mantener abierta e indefinidamente los procesos, causando trastornos judiciales y administrativos y de liberar al demandado de un proceso en el que el actor ha perdido interés, prolongando en perjuicio del accionado una incertidumbre jurídica. (Zabala, 2010)

La expedición de oficios y documentos en una empresa implica que la información que en ellos se involucra va perdiendo validez, su fuerza ante una ley o derecho no es la misma, para tener todo controlado es importante medir lineamientos en relación al tiempo de validez de cada documento solo de esta manera se evitara molestias que se produzcan por esta gestión.

### **1.1.6. Sistema número de oficios.**

Las relaciones públicas son un elemento básico para que la empresa se asegure un buen lugar entre la competencia, ya que determinan la posición de la compañía en la vida pública y fijan las prestaciones que ofrece la empresa a la sociedad.

Estas prestaciones pueden ser, por ejemplo: patrocinio de acontecimientos deportivos, compromiso social, organización de actos culturales, patrocinios, etc. Sin embargo, normalmente se pasa por alto que la imagen exterior de una empresa también se define por actuaciones

del día a día: una carta bien redactada, una conversación telefónica cordial, una negociación amistosa. (Medina, 2015)

El manejo de oficios es uno de los papeles que juegan dentro de las funciones de las secretarías dentro de las empresas, a más de llevar el control de los documentos en relación a su validez, debe constatar la numeración de los mismos, los oficios que deben ser enviados, revisados y aprobados son parte importante de su labor diaria, esto hace que la organización se encamine día a día.

#### **1.1.7. Sistema de archivo de los oficios.**

Es la documentación que se genera o conserva en la oficina y que se constituye por ejemplares de origen y características diversas, cuya utilidad reside en la información que contiene para apoyar las tareas administrativas, tales como impresiones de documentos localizados en internet, libros y revistas, directorios, fotocopias de manuales de equipos adquiridos por la dependencia, entre otros.

Los documentos de apoyo informativo no reciben tratamiento archivístico ni siguen el ciclo vital, se conservan en la oficina hasta el término de su utilidad, que puede ser de 6 meses a un año, al concluir su periodo deberán desecharse o, si se trata de publicaciones con valor de actualidad, solicitar su ingreso a la biblioteca. (Arteaga, 2013)

El documento de archivo es aquel que registra un hecho, acto administrativo, jurídico, fiscal, contable y técnico, creado, recibido, manejado y usado en el ejercicio de las facultades y actividades de las dependencias. Estos documentos deben permanecer en lugares de difícil acceso a terceras personas quienes no están involucradas en las actividades de la empresa, la seguridad que se debe promover deber ser claras y responsables.

Algunos de los tipos de documentos pueden ser: reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servidores públicos, sin importar su fuente o fecha de elaboración.

Los documentos podrán estar en cualquier soporte, sea impreso, sonoro, visual, digital, o cualquier otra tecnología que sea reproducible por medios de acceso público. Los documentos de archivo se expedientan, registran, valoran, transfieren y cumplen su destino final.

#### **1.1.8. Escaneo de oficios para su respaldo y archivos.**

Trabajar en una organización sin papeles; disminuir en el costo de impresión, fotocopiado, distribución y publicación de documentos; disminuir horas de profesionales afectadas a la búsqueda de documentos; disminuir el costo de almacenamiento y traslado de documentos; acceder a la información de manera simultánea desde diferentes lugares; acceder de manera rápida, segura y protegida a la documentación; aprovechar la información para la toma de decisiones; aprovechar los espacios destinados a guardar archivos físicos (en muchos casos eliminando los archivos históricos físicos); sistematizar y automatizar los procesos; reducir los tiempos de respuesta a clientes internos, externos, auditorías y entes de fiscalización y control; bajar el costo de respaldo de los documentos ante eventual pérdida o destrucción de la valiosa documentación; mayor productividad del personal. (Riva, 2011)

La digitalización de documentos en papel cada vez cobra más importancia en las empresas. El interés en convertir a documentos

electrónicos muchos de los documentos de la organización, está en el ahorro de costes derivados del almacenamiento, el afán de preservación de información clave y la necesidad de mantener alguna documentación accesible desde diversos puntos geográficos.

La digitalización de documentos es un paso fundamental para administrar todo tipo de información en papel que de otra manera sería imposible hacerlo, en este proceso un documento es transformado en una imagen digital, y es almacenado junto a datos que lo referencian en una base de datos, pudiendo acceder al mismo desde múltiples ubicaciones sin necesidad de tener que acudir al documento físico.

#### **1.1.9. Seguridad en el envío de correos electrónicos.**

La utilización de correo electrónico en Internet u otras redes no fiables supone unos riesgos de seguridad para los que los cortafuegos no proporcionan ninguna protección. Debe conocer estos riesgos para garantizar que su política de seguridad tiene previsto cómo minimizar estos riesgos.

El correo electrónico es similar a otras formas de comunicación. La discreción es muy importante antes de enviar información confidencial por correo electrónico.

El correo electrónico viaja a través de varios servidores antes de que llegar a su destino, por lo que es posible que alguien lo intercepte y lo lea. Por lo tanto, deberá utilizar medidas de seguridad para proteger la confidencialidad del correo electrónico. (Fajardo, 2012)

La comunicación es un elemento fundamental para la interacción de las personas en todos los ámbitos, en los cuales existen variados medios que nos permiten enviar y recibir información. Por

muchos años, una vía muy utilizada ha sido el correo postal, mismo que con los avances tecnológicos ha sido complementado con el correo electrónico.

Estos son algunos de los riesgos asociados con el uso de correo electrónico:

**La Inundación** (tipo de ataque de negativa de servicio) se produce cuando un sistema se sobrecarga con multitud de mensajes de correo electrónico. Para un atacante es relativamente fácil crear un programa sencillo que envíe millones de mensajes de correo electrónico (incluidos mensajes vacíos) a un único servidor de correo para intentar inundarlo.

**Correo masivo (spam)** (correo basura) es otro tipo de ataque común al correo electrónico. Con el aumento del número de empresas que practican el comercio electrónico en Internet, se ha producido una invasión de mensajes comerciales de correo electrónico indeseados o no solicitados. Esto es lo que se llama correo basura, y se envía a una amplia lista de distribución de usuarios de correo electrónico, colapsando el buzón de correo de todos los usuarios.

La Confidencialidad es un riesgo asociado con el envío de correo electrónico a otra persona a través de Internet. Este mensaje de correo pasa a través de muchos servidores antes de llegar al destinatario. Si no se cifra el mensaje, cualquier hacker podría interceptarlo y leerlo en cualquier punto de la ruta de entrega.

Muchos de los problemas actuales del correo electrónico residen por la presencia de personas que tratan de conseguir información sin autorización, las medidas de seguridad actualmente van mejorando debido a estos percances uno de los factores más

importantes es conocer a fondo el estado del dispositivo con el que usualmente se reciben los correos electrónicos.

## **1.2. Variable dependiente: Las secretarias de la gestión pública**

### **1.2.1. La secretaria en la gestión de oficinas**

El secretariado ejerce una actividad de enorme importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución; porque es un asistente ejecutivo que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina que demuestra capacidad para asumir responsabilidad que su jefe le ha delegado, con gran iniciativa en las labores diarias, aplicando el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado.

Por ello es indispensable que el secretario posea capacidades intelectuales, disposición dinámica, seguridad personal, criterio adecuado y personalidad, etc.

Acorde en las funciones y características peculiares de la actividad que puede desempeñar el secretario, puede clasificarse en Secretario Ejecutivo, Administrativo, Comercial, Bilingüe, Computacional, etc. (Mosto, 2010)

Las secretarias juegan un papel clave en todas las organizaciones en relación a que la responsabilidad que posee en el manejo de asuntos negocios y actividades, desempeñarse actualmente como secretaria de un ejecutivo no tiene el mismo significado que el de hace algunos años cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo únicamente estricto a la oficina.

### **1.2.2. Las secretarias en la empresa.**

El trabajo de una secretaria o asistente ejecutiva en la actualidad ha cobrado gran relevancia, y estas profesionales no reciben solo órdenes directas del jefe, sino que a su vez tienen decisión y peso propio.

Por ello es que las exigencias en cuanto a su formación son cada vez más altas, ya no basta con tener conocimientos administrativos, atender el teléfono y ser simpáticas, ahora una secretaria debe de tener conocimiento de recursos humanos, economía y finanzas, como a su vez estar al tanto de los asuntos públicos e institucionales. (Marquez, 2012)

Para el avance de los medios organizativos modernos la labor de las secretarias ejerce la manipulación de un sinfín de recursos, esto conlleva a muchos cambios, estos cambios se han implementado poco a poco hasta afianzar la importancia de sus funciones dentro de las empresas.

En la actualidad una secretaria puede elaborar y proponer proyectos, los cuales también lleva adelante a la vez que posee el manejo de procedimientos internos de los diferentes sectores de una oficina. Una profesional con carrera se interesa por el core business y se mantiene siempre al tanto de la realidad política y social.

Paralelamente a ello, dentro de la nueva concepción de las secretarias ejecutivas, se debe de hacer una diferenciación entre dos tipos de profesionales, las que se ocupan de las Pymes y empresas de menor envergadura y las que colaboran con grandes compañías y multinacionales.

### **1.2.3. La asistente de gerencia actual**

Definitivamente, la secretaria ejecutiva moderna desempeña en el presente un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad del gerente. Debe contar con una serie de atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente, cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser exitosas, poder cumplir éstas, con su misión, desempeñarse adecuadamente en los nuevos escenarios que el presente exige.

Muy válido cuando se comenta, que se tenga presente que la secretaria ejecutiva, es el brazo derecho del gerente pudiéndole sustituir en ciertos casos, incluso cuando este viaja. Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe. (Reyes, 2011)

Es necesario contar con conocimientos básicos de los actuales tópicos gerenciales modernos; a fin de interpretar el lenguaje de los actuales ejecutivos, saber los fundamentos básicos que la telemática presenta en función de un desempeño exitoso en el ejercicio funcional de la secretaria.

### **1.2.4. La gestión administrativa de la secretaria**

Las secretarías de hoy sienten los cambios del mercado laboral trabajan para más gente y cumplen otras funciones. Hoy es una rareza que una secretaria maneje las cuestiones de un solo director. En muchas compañías les cambiaron hasta el nombre: hoy llamadas team assistant, lo que traducido es asistente del equipo, una manera elegante de decir

que dan soporte a varios gerentes o, en muchos casos, a toda un área. (Alarcon, 2010)

Las secretarias requieren una capacitación más amplia en negocios. Cómo desarrollarse profesionalmente. Cada vez son sometidas a mayores presiones para seguir en carrera y encuadrar sus competencias dentro de un rol que está en plena renovación. Hasta hace algunos años bastaba redactar bien, saber inglés y algo de computación, tener buena presencia, saber organizar una agenda, atender el teléfono y ganarse la confianza del jefe.

En las últimas décadas el papel de las secretarias ha sido más relevante y su imagen ya no está asociada más a lo de una máquina de escribir, sino a la pantalla de una computadora. Con cibernética, otra es la historia de la secretaria de hoy, dejó el papel de la que “escucha, escribe y calla “. Para cumplir un papel cada vez más activo en las diversas empresas donde se desenvuelve.

#### **1.2.5. El comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional de la secretaria.**

El desarrollo de características culturales como las mencionadas anteriormente, debe suponer un compromiso con el futuro y hace considerar de manera especial el esfuerzo que hacen las organizaciones y las personas para adquirir estas capacidades. En este sentido, el compromiso de los colaboradores resulta fundamental para el objetivo estratégico de las empresas. El uso y atribuciones que la literatura especializada hace del compromiso organizacional son bastante convergentes.

El compromiso es un estado mental que se caracteriza por un deseo de involucrarse en un determinado curso de acción. Todas las definiciones sobre compromiso parecen reflejar tres características:

- 1) una atracción afectiva a la organización;
- 2) una percepción de que separarse de la organización origina unos determinados costos; y
- 3) una obligación a mantenerse en la organización.

A partir de estas características comunes, en general la literatura establece la siguiente tipología para el compromiso organizacional: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. (Vargas, 2014)

No todas las secretarías aunque tengan estudios específicos en alguna área o tema en específico son aptas para abarcar todos los campos que las exigencias actuales implican en la actualidad, además de contar con una formación completa en temas de cultura general y del ámbito político y económico la acogida completa dependerá del rubro de la compañía que resultan indispensables entre sus competencias, técnicas y conocimientos específicos de acuerdo al área a la que deba asistir.

#### **1.2.6. El rol de las otras secretarías ejecutivas**

Las empresas modernas han originado grandes cambios en pro de su participación eficaz en los actuales escenarios económicos, que se caracterizan por ser dinámicos, cambiantes, retadores, competitivos, en donde solamente pueden actuar aquellas empresas que se han preparado de acuerdo a las exigencias del presente.

Se ha escrito sobre este tópico, que no cabe la menor duda, en este mundo nuevo ha ido surgiendo en la sociedad industrializada. La secretaria es probablemente el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo de los negocios. Aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propios del sexo femenino, contribuyendo para hacer de la empresa moderna una comunidad humanizada. Se involucra en ella misma, el devenir histórico y

participa muy de cerca en el desarrollo tecnológico, económico y cultural de la sociedad moderna. (Vanegas, 2012)

Es muy importante hoy en día, en el mercado laboral, tener una adecuada formación como secretaria ejecutiva, y por eso hay que buscar las instituciones que brinden la mejor formación. Estos cursos deben ofrecer una amplia formación que vaya más allá de la cuestión técnica. Además de estar constantemente capacitándose sobre el asesoramiento, la experiencia, la importancia de la economía, la gestión de relaciones, gestión del tiempo, Informática, el conocimiento de otras lenguas y las normas culturales que son fundamentales para que la Secretaría pueda ejercer sus funciones, la entrega diaria a sus labores completan satisfactoriamente el rol en el cual se ejercen.

El rol de la secretaria oficinista ha quedado en el pasado. De acuerdo con un análisis de Manpower Group, líder mundial en capital humano, en la actualidad del 100% de puestos de secretaria un 95% ha cambiado a asistente ejecutiva o asistente administrativa, y sólo el 5% restante sigue manejando el puesto como tal.

El rol de la secretaria siempre estuvo relacionado con procesos de oficina cotidianos y de bajo impacto en el ámbito empresarial, como tomar dictados, escribir cartas a máquina y contestar llamadas telefónicas. Sin embargo, las actividades que realiza una secretaria han cambiado radicalmente y la tecnología ha incidido profundamente en esta transformación. Hoy en día este cargo se ha transformado en algo más relevante e indispensable para las empresas, y prueba de ello es que asisten más a ejecutivos de primera y segunda línea. (Soto, 2012)

Los escenarios económicos en donde operan las empresas se caracterizan por ser pro activos cambiantes, retadores, con grandes

oportunidades y en donde sale adelante aquellas empresas que se han preparado para ello, que cuentan con un buen recurso humano, ejecutivos capacitados, capaces de actuar en estas características. Como la realidad lo denota vivimos en un cambio de época donde las funciones no solo demandan tiempo y esfuerzo en un área determinada, sino que en todo el conjunto de trabajo, tanto así que el rol de secretariado ejerce más fuerzas en las instrucciones.

### **1.2.7. El sentido común, el criterio y el buen trato de una secretaria.**

Desempeñar el rol de una secretaria, significa frecuentemente ser la cara de la institución y de los de afuera, a través del teléfono correo electrónico y correspondencia. La profesión de una secretaria es mucho más que un simple trampolín para escalar una profesión en una organización y mucho más que un pasa tiempo. El cargo de secretaria de una empresa es un puesto de gran importancia y responsabilidad.

Las tareas que realiza la secretaria se clasifican de la siguiente manera.

- ♣ Cotidianas: apertura y clasificación de la correspondencia, utilización de la red telefónica permanente solo, para tareas propias de la empresa.
- ♣ Periódicas: usted periódicamente organiza reuniones de su o sus jefes de departamentos y la comunicación entre todo el personal de la empresa.
- ♣ Ocasionales: la secretaria o secretario de una empresa se verá en ocasiones, inmersa a preparar viajes, celebraciones, con protocolo y etiqueta desayunos, almuerzos o cena de trabajo reservación de hoteles o de espacios para eventos empresariales.

### **1.2.8. La secretaria en su disciplinada, proactiva, y emprendedora.**

Firmeza y seguridad son cualidades que no pueden estar ausentes, sobre todo, al momento de resolver situaciones extremas. El buen humor, por su parte, contribuye a disolver el estrés propio y el de su jefe, así como a la contención y al mantenimiento de un clima laboral ameno donde los conflictos puedan ser neutralizados. Resulta fundamental desarrollar habilidades no sólo actitudinales sino también profesionales. La capacitación y el entrenamiento continuos son primordiales.

En el momento de iniciar la búsqueda de una secretaria, las empresas tienen en cuenta muchos requisitos pero, sin duda, se busca cada vez más personal especializado. No todas las secretarias aunque tengan estudios específicos son aptas para todas las búsquedas. Además de contar con una formación completa en temas de cultura general y del ámbito político y económico esto dependerá del rubro de la compañía resultan indispensables sus competencias técnicas y conocimientos específicos de acuerdo al área a la que deba asistir. (Rivera, 2012)

Es absolutamente necesario que la persona en cargada de la secretaria de una empresa tenga excelentes relaciones con todo el equipo de trabajo que los rodea puesto que los posibles percances que puedan presentarse entre el grupo de trabajo, atrasan los procesos y procedimientos de la empresa, y genera un retroceso en el buen funcionamiento de la empresa.

También es importante que la secretaria sea una persona, que pueda hacer un enlace entre los equipos de administración y sus equipos de trabajos y subalternos. Toda secretaria necesita llevar registros escritos de diferentes movimientos de la empresa tales como actas, funciones, anotaciones de procedimientos, inventarios, nominas, plantillas, abuchees de pagos, listados de precios, relación de gastos entre otras muchas

funciones dependiendo del servicio que brinde la empresa y las funciones inherente al cargo que varían en una empresa y otra, debe tener excelente dominio, de todo procedimiento, que requiere llevar cualquier tipo de información escrito.

Toda secretaria debe tener excelente dominio de los procesos de.

- ♣ Descripción.
- ♣ Narración.
- ♣ Síntesis o resumen.
- ♣ Entre otras formas de expresión de lenguaje escrito.
- ♣ Abreviación.
- ♣ Ortografía.
- ♣ Redacción.
- ♣ Conocimiento del origen alfabético en cuanto al archivo.

Dentro de las funciones y cargos de la secretaria uno de los más importantes es el respaldo de la información, el dominio de procesos es vital e imprescindible, ya no solo es la persona que tiene que cumplir órdenes directas del jefe sino que actualmente toma sus propias decisiones en beneficio de la organización .

## CAPITULO II

### 2. TRABAJO DE CAMPO

#### 2.1. Análisis e interpretación de los resultados del trabajo de campo

El presente trabajo se realizó en las instituciones públicas que se encuentran en la ciudad de Bahía de Caráquez.

El objetivo principal del trabajo fue analizar la eficiencia de gestión de oficios para las secretarías de la administración pública de la ciudad de Bahía de Caráquez.

Población.- La población para la presente investigación la constituye las secretarías de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez.

No se realizara muestreo de encuesta porque se trabajar con el 100% de la población.

♣ 35 Secretarías

#### 1.- ¿Usted como secretaria de la institución pública considera que la gestión de oficios en su empresa es?

Revisando los datos obtenidos en el trabajo de campo se pudo observar que el 28,57% de los encuestados han afirmado que la gestión de oficios sea eficaz, el 34,29% afirma que esta gestión sea eficiente, el 37,14% opina que es aceptable, y no hubo ninguna respuesta que dijera que la gestión sea insuficiente. (Ver anexo # 1)

Por lo que se considera que la gestión de oficios en las instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez ha sido relativamente buena, es decir que los documentos que han elaborado las secretarías van desde eficaz, eficiente hasta aceptable en sus jornadas diarias de labores.

**2.- ¿Cuenta usted como secretaria en su institución con los elementos tecnológicos y de comunicación mínimos necesarios para la correcta elaboración de oficios?**

En la encuesta que se realizó a las secretarias de las instituciones públicas de la ciudad de Bahía de Caráquez, se pudo constatar que el 71,43% de las secretarias han afirmado que cuentan con las herramientas tecnológicas mínimas para la elaboración de oficios, el 22,86% opina que no lo sabe, finalmente el 5,71% contesto que no tienen esas herramientas para realizar la gestión de oficios. (Ver anexo # 2)

Los resultados demuestran que un alto porcentaje de las secretarias contesto que tienen las herramientas necesarias y de comunicación para una correcta elaboración de oficios, pero un 28% del total de la encuesta afirma que requiere de algún tipo de tecnologías o no están al alcance para la gestión y elaboración de oficios.

**3.- ¿Qué tecnologías utiliza usted para la elaboración de oficios y documentos digitales?**

En la pregunta número 3 que se realizó a las secretarias sobre qué tipo de tecnologías usan en sus jornadas diarias de trabajo, el 62,86% de las secretarias afirmaron que usan el paquete de office que tienen todas las computadoras, el 11,43% afirma que el internet se ha convertido en una herramienta para la gestión de oficios, el 2,85% afirma que las redes sociales son usadas para la redacción de pedidos, y el 22,86% ya está utilizando las nubes de información como dropbox. (Ver anexo # 3)

Se puede analizar en esta pregunta que un porcentaje elevado de secretarias del sector publico usan el paquete de office, donde Word, Excel, son las más usadas para la gestión de oficios, se puede tomar

como referencia que ya existen secretarias que están usando las famosas nubes de información

**4.- ¿Qué nivel de importancia le da usted a la elaboración de oficios que son enviados por su jefe superior en la empresa?**

En la pregunta número 4 elaborada para secretarias de las instituciones públicas, se puede observar que el 71,43% afirma que el nivel de importancia que se da a la elaboración de oficios es alta, ya que si tienen una equivocación serán llamadas de atención de forma continua, el 25,72%, le da una importancia de tipo media a la elaboración de oficios, y el 2,85% le da una importancia baja a este proceso de elaborar oficios para las empresas para la cual representan. (Ver anexo # 4)

En el trabajo de campo realizada a las secretarias de las instituciones públicas, se puede observar que en su mayoría le dan una importancia muy elevada a la elaboración de oficios según requerimiento de sus superiores, en si las secretarias no se sienten cómoda cuando se les llama la atención por redacción y faltas que estén el documento, por lo que se considera muy cuidadoso la elaboración de los mismo de forma general.

**5.- ¿Usted como secretaria es enviada de forma periódica a proceso de capacitación en gestión de oficios informáticos y digitales?**

Revisando la pregunta número 5, las secretarias han afirmado que el 34,28% son enviadas de forma periódica a procesos de capacitación en gestión de oficios informáticos y digitales, el 65,72% considera que no han sido sometidas a procesos de capacitación para la gestión de oficios informáticos, y la alternativa de si están en proceso o dentro de un plan de capacitación, no hubo respuesta por parte de las secretarias. (Ver anexo # 5)

Analizando este ítem, se puede considerar que una cantidad significativa de secretarias han afirmado que requieren de forma urgente un proceso de capacitación para la gestión de oficios, esto mejorara de forma significativa la calidad de la redacción de las secretarias en sus instituciones para la cual laboran.

**6.- ¿Con que periodicidad considera que se debería capacitar al personal que maneja los oficios digitales en su empresa donde labora?**

Investigando los resultados de la pregunta 6, se puede observar que el 17,14% han contestado que la capacitación se debería realizar con periodicidad de forma mensual, el 31,42% considera que este proceso se debe dar de forma trimestral, el 22,86% afirma que el entrenamiento es indispensable para mejorar la forma de trabajar, y el 28,58% considera que el proceso de capacitación debe hacerse por lo menos una vez por año. (Ver anexo # 6)

Por lo que las instituciones deben de tener periodicidad en la actualización de conocimiento, esto mejorara de forma significativa el proceso de gestión de oficio en las instituciones públicas de la ciudad, se requiere de una iniciativa de una de las instituciones, para que luego se pueda invitar al resto a participar de la capacitación.

**7.- ¿Cuál considera usted como secretaria que es la principal dificultad en la elaboración de oficios digitales?**

En la encuesta realizada con las secretarias de la instituciones públicas, en la pregunta número 7, que es la principal dificultad en la elaboración de oficios digitales, es el poco conocimiento que tienen las secretarias en un 28,57%, otro grupo contesto que la falta de equipos y software en un

51,43% puede afectar la gestión de oficios, el 20% en cambio afirma que la dificultad en la redacción de oficios también afecta la labor diaria de la secretaria. (Ver anexo # 7)

Por lo que en su mayoría los equipos y software modernos pueden estar afectando la redacción correcta, y la eficiencia y eficacia de los documentos que piden los superiores en todos los departamentos de las instituciones a la cual pertenecen.

**8.- ¿Usted no tiene problemas en recibir capacitación en gestión de oficios fuera de su lugar de origen, que mejore la labor en su empresa?**

Analizando la respuesta 8, las secretarias han afirmado en un 5,71% que si tiene problemas para recibir capacitación en gestión de oficios, pero el 94% no lo considera así, por lo que tienen toda la disposición para recibir entrenamiento para mejorar su oficio como secretaria de las instituciones a la cual pertenecer, esto debe verse como una oportunidad para mejorar el trabajo de las secretarias en sus diferentes departamentos. (Ver anexo # 8)

Como conclusiones finales, una cantidad de secretarias se han quejado que no tienen equipos modernos, que muchas veces sus equipos informáticos son lentos y esto afecta la eficacia de la gestión de oficios, que muchas veces por la falta de que alguien les cubra en sus horas de trabajo, no pueden dejar remplazo y no pueden asistir para recibir capacitaciones de forma permanente en todos los aspectos de formación profesional y secretarial.

## **CAPITULO III**

### **3. TEMA DE PROPUESTA**

**Lineamientos para un proceso de capacitación en gestión de oficios informáticos y digitales para las secretarías de la administración pública de la ciudad de Bahía de Caráquez.**

#### **3.1. Justificación**

En las instituciones públicas se requiere de procesos de capacitación continua, para ellos se debe establecer un plan donde se incluya a todas y todos los trabajadores del sector público, donde al presentar este trabajo de capacitación, las funcionarias puedan venir en un horario que no interrumpa su jornada laboral hasta las aulas de la extensión de Bahía de Caráquez.

Se diseña para fines pertinentes unos lineamientos de capacitación en la gestión de oficios informáticos y digitales, en la actualidad se vive en la era de la información donde todo corre por el mundo del internet, y las famosas nubes de información, la gestión de oficios es un proceso que todas las secretarías llevan en sus departamentos donde laboran, por lo cual es fundamental que la información fluya sin problemas hacia sus jefes inmediatos o supervisores, pues para ellas está dirigida esta capacitación en la gestión de oficios.

## **3.2. Objetivos de la propuesta**

### **3.2.1. Objetivo general**

- ♣ Elaborar los principales lineamientos para un proceso de capacitación en gestión de oficios informáticos y digitales para las secretarías de la administración pública de la ciudad de Bahía de Caráquez.

### **3.2.2. Objetivos específicos**

- ♣ Establecer un esquema de entrenamiento con ponentes expertos que trabajan en temas de gestión de oficios digitales para las secretarías del sector público de Bahía de Caráquez.
- ♣ Determinar los principales temas que se expondrán en el taller para las secretarías de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez.
- ♣ Elaborar un cronograma de capacitación con herramientas de gestión de oficios digitales para las secretarías de las instituciones públicas de Bahía de Caráquez.

## **3.3. Importancia de la capacitación**

El proceso de capacitación es un elemento fundamental en todas las empresas públicas y privadas del país, por ende cada una planifica dentro de su cronograma de actividades, por lo menos recibir un taller por año que mejore sus expectativas dentro de su jornada laboral, es importante tener un sistema de gestión documental, aunque a primera vista puede parecer que no tenga que ser uno de los puntos de mayor importancia para su empresa.

Sin embargo, las ventajas que aporta a la digitalización muestran que es un beneficio fundamental manejar tecnologías en los sistemas de gestión

documental. Es muy posible que las empresas públicas realicen operaciones en diferentes provincias del país, en estos casos, es absolutamente necesario que su empresa tenga algún tipo de organización de sus documentos.

Hoy en día, casi todas las empresas tienen que trabajar con una gran cantidad de documentación. Con el fin de gestionar cantidad de documentos y la información, es una ventaja muy importante contar con un sistema de gestión documental u oficios eficiente que permita un fácil almacenamiento y búsqueda rápida, junto con instalaciones de recuperación eficientes en sus respectivos puestos de trabajos.

### 3.4. Proyección:-

Situación Actual	Situación Deseada
<p>El gobierno actual se ha empeñado en la modernización de todas sus instituciones públicas, para eso se ha construido una serie de edificios con toda la tecnologías a su haber, pero se ha descuidado al factor humano, con el cual se realizara una atención de calidad y calidez para los usuarios cuando acuden hacia estas instituciones, pues para ellos los proceso de capacitación en gestión de oficios digitales será fundamental en la operatividad del servicio a los usuarios.</p>	<p>Lineamientos para un proceso de capacitación en gestión de oficios informáticos y digitales para las secretarias de la administración pública de la ciudad de Bahía de Caráquez.</p>

### **3.5. Factibilidad**

La presente capacitación cuenta con aspectos importante como es la factibilidad, ya que a través de ella se puede proponer esta alternativa de mejoramiento al servicio ciudadano a través de las empresas públicas, el dominio de la gestión de oficios digitales organizara de mejor manera los documentos que se generan a diario por cada uno de los despachos de todas las instituciones públicas, hay que recordar que para este proceso se debe socializar entre las secretarias que laboran en todas las instituciones públicas el proceso de capacitación, y puedan asistir de forma frecuente al taller organizado por la ULEAM extensión Bahía de Caráquez.

El presente taller es una propuesta a las necesidades que se presentan en el sector público a corto plazo, por esto la Universidad se ve involucrada de una u otra manera en la vinculación en capacitación para la población que labora en el sector, Los docentes con amplia experiencia pueden ser parte del equipo de instructores que darán los principales temas en la gestión de oficios digitales para el personal de las instituciones.

### **3.5. Descripción de la propuesta**

#### **3.5.1. Operatividad**

Con un sistema documental de archivos digitales, los trabajadores pueden personalizar también los documentos de salida de la empresa como: las facturas electrónicas, formularios y otros documentos. Todo integrado en el mismo sistema documental digital, con el que podrá configurar las tareas de los documentos tanto de entrada como de salida de su institución.

Otra ventaja importante de documentar en forma digital los archivos está en la personalización y seguridad de los datos críticos en documentos o en cualquier otra forma de información. Por ello, la gestión documental es de suma importancia para los ejecutivos y gerentes sobrecargados de tareas y siempre en busca de la manera más eficiente, más inteligente y más rentable de gestionar sus trámites y hacer la administración más flexible.

### 3.6. Descripción del taller

Actividad	Objetivo	Metodología	Fecha	Responsable	Beneficiarios	Recursos	Método
Capacitación a las secretarías en gestión de oficios informáticos y digitales	Capacitar a las secretarías de las instituciones públicas que laboran en la ciudad de Bahía de Caráquez y Leónidas Plaza	Exposición abierta con plenaria por parte de los expertos en cada temática según itinerario.	Noviembre del 2016  60 horas totales 30 horas presenciales y 30 horas trabajo autónomo	Departamento de Investigación de la ULEAM extensión Bahía de Caráquez	Directos  Secretarías de las instituciones públicas  Indirectos  Supervisores y jefes de áreas de las instituciones públicas	Humanos. Secretarías y asistentes de las instituciones  Materiales:  Auditorio de la extensión. Proyector Laptop Pantalla Facilitador: <b>\$ 3.340,00</b>	Técnicas de conferencias expositivas donde se realiza plenarias con los asistentes y trabajos autónomos

### 3.6.1. Cronograma de actividades.

<b>Día # 1</b>	<b>Nombre del taller</b> Lineamientos para un proceso de capacitación en gestión de oficios informáticos y digitales para las secretarías de la administración pública de la ciudad de Bahía de Caráquez.	<b>Fecha / hora</b>
Inscripciones	Presentación de la capacitación y datos generales del taller por 4 días	08:00 – 90:00
Taller 1.	La importancia de las TIC en las instituciones públicas. Por Ing. Ricardo Chica Cepeda. MBA, experto en TIC	90:00 – 10:00
Taller 2.	Evolución de la redacción de oficios, Lic. Clotilde Chica Ostaiza. Mg	10:00 – 12:00
Taller 3.	 La gestión de oficios en la era digital. Ing. Erika Almeida Linos. Mg	12:00 - 13:00
<b>Día # 2</b>	<b>Nombre del taller</b> Lineamientos para un proceso de capacitación en gestión de oficios informáticos y digitales para las secretarías de la administración pública de la ciudad de Bahía de Caráquez.	<b>Fecha / hora</b>



Taller 7.	Captura y extracción de la información de los documentos en papel y la integración en el sistema de gestión documental. Phd. Oscar Barzaga	
Taller # 8	Seguridad: Acceso a la información y los documentos de manera segura y estructurada. Ing. Ricardo Chica Cepeda. MBA	11:00 – 12:00
<b>Día # 4</b>	Nombre del taller <b>Lineamientos para un proceso de capacitación en gestión de oficios informáticos y digitales para las secretarías de la administración pública de la ciudad de Bahía de Caráquez.</b>	<b>Fecha / hora</b>
Taller # 9	Permisos de acceso a los datos y documentos dentro del sistema de gestión documental en las instituciones públicas. Ing. Erika Lino. Mg	09:00 – 10:00
Taller # 10	Integración de la documentación del sistema de gestión documental con los demás sistemas de una institución pública. Ing. Juan Riquelme, Mg. Experto en redes informática.	10:00 – 11:00

<p>Clausura y entrega de certificados</p>	  <p>Se realiza una ceremonia de finalización del curso de 4 fines de semana realizado por el departamento de investigación de la ULEAM</p>	<p>11:00 – 12:00</p>
---	--	----------------------

### 3.6.2. Ejes temáticos de la capacitación

Los ejes temáticos sobre los cuales se efectuará la capacitación es la siguiente:

- ♣ Qué es un servidor público ante los usuarios
- ♣ Deberes y derechos del servidor público: La LOSEP.
- ♣ Pérdida de documentos, seguridad en un servidor documental central.
- ♣ Seguridad: Acceso a la información y los documentos de manera segura y estructurada,
- ♣ Acceso a los datos y documentos dentro del sistema de gestión documental.
- ♣ Control de cambios de los documentos y control de revisiones y accesos que se realizan a los documentos.
- ♣ Colaboración entre usuarios para la creación, modificación y gestión de la misma documentación.
- ♣ Captura y extracción de la información de los documentos en papel y la integración en el sistema de gestión documental
- ♣ Integración de la documentación del sistema de gestión documental con los demás sistemas de la institución
- ♣ Recuperación de los documentos en formato electrónico y también la situación de archivado de las copias físicas.

Con estos temas pertinentes, el taller para 4 fines de semana tendrá los ejes principales para cubrir la demanda de formación por competencias para las trabajadoras y asistentes de las instituciones públicas que atienden en la ciudad de Bahía de Caráquez, estos temas darán las principales ventajas competitivas ante las exigencias de los usuarios del siglo 21.

### 3.6.3. Costos del proceso de capacitación del taller

<b>Costo de capacitación</b>			
<b>Nº</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
1	10 talleres para tres cuatro días de conferencias	200	2000
2	4 coffee break para 35 servidores públicos o secretarias durante cuatro días, más los organizadores y conferencistas total 40 participantes	2.50	400
3	Hospedaje para 10 conferencistas	50	500
4	40 certificados	1	40
5	Alquiler de equipos audio visuales	50	50
6	Gastos de movilización	200	200
7	Imprevistos	150	150
<b>Total de Gastos del taller</b>			<b>\$3.340,00</b>

### **3.7. Impacto del proyecto**

El plan de capacitación tiene una proyección de cuatro días que serán impartidos durante los días sábados en el auditorium de la ULEAM, extensión Bahía de Caráquez, para esto se establece un horario de media jornada de labores, más las horas de trabajo autónomo para completar un programa de 60 horas en un mes, 30 horas presenciales y las otras 30 horas como trabajo guiado, esto es fundamental para mejorar la gestión documental de oficios en las instituciones públicas de la ciudad.

Los burócratas que son profesionales que laboran para las instituciones públicas del estado, y por esto en los últimos años requieren de una alta especialización en su área de trabajo, los procesos formativos y de capacitación son fundamentales para el mejor desenvolvimiento, por esto la organización tiene la responsabilidad de entregar las pautas necesarias que mejoren la atención a los usuarios que acuden hasta sus ventanillas de forma diaria, y con esto la gestión de oficios digitales y documentales.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- ♣ Los resultados demuestran que las tecnologías usadas por las secretarias en su mayoría son el paquete de office, ya que es común que computadoras personales con internet se conviertan en sus herramientas para laborar diariamente.
- ♣ Las secretarias que fueron encuestadas afirman que el periodo de capacitación para manejo de archivos digitales, debe darse por lo menos una vez cada tres meses.
- ♣ Las secretarias respondieron que la principal dificultad en la elaboración de oficios digitales está relacionado con equipos modernos que permitan la elaboración eficiente de documentos digitales.
- ♣ Los y las asistentes consideran que no tienen ningún tipo de inconveniente en recibir capacitación en gestión de oficios fuera de su lugar de origen, por lo que una propuesta que venga directamente de la universidad no será una limitante

## **Recomendaciones.**

- ♣ Se recomienda realizar una evaluación a todas las secretarías que laboran en la función pública de la ciudad, esto va a permitir medir el nivel conocimiento en informática y la correcta elaboración de archivos digitales como gestión documental.
- ♣ Se debe establecer un periodo regular de capacitación para el personal de secretaría de las instituciones públicas, para esto la Universidad debe de liderar de forma contundente programas y proyectos encaminados progreso de las destrezas profesionales.
- ♣ La falta de equipos modernos en algunas empresas públicas puede afectar de forma directa e indirecta la labor secretarial, de tal manera que se requiere hacer inversión en equipos tecnológicos acorde a las necesidades del siglo 21.
- ♣ Se ha indagado en el personal de secretaría de las instituciones públicas, por lo que los días sábados se convierte en el más conveniente para realizar este proceso de capacitación en gestión de oficios y documentación digital para las instituciones del estado asentadas en la ciudad de Bahía de Caráquez.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ♣ Alarcon, J. (2010). *Estudio de la asignacion de funciones a los secretarios*. Ibarra.
- ♣ Arteaga, B. (2013). *Norma Tecnica de gestion documental y archivo*. Lima.
- ♣ Fajardo, J. (2012). *Evolucion de las amanezas en el correo electronico y sus cambios*. Bogota.
- ♣ Gonzalez, E. (2010). *Los Servicios Generales en el ambito ocupacional de las empresas*. Barcelona.
- ♣ Marquez, D. (2012). *El papel de las secretaria moderna y su rol en la actualidad*. Medellin.
- ♣ Medina, D. (2015). *La secretaria como relaciones publicas en la empresa*. San Juan.
- ♣ Mejia, S. (2013). *Análisis Ocupacional y Funcional del Trabajo*. Buenos Aires.
- ♣ Mosto, D. (2010). *Temas diversos de utilidad para secretarias*. Panama.
- ♣ Orozco, J. C. (2010). *Manual de gestion secretarial*. Mexico D.F.
- ♣ Reyes, B. (2011). *Perfil de la secretaria ejecutiva*. La Habana.
- ♣ Riva, E. D. (2011). *IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA SU EMPRESA*. Madrid.
- ♣ Rivera, M. C. (2012). *Roles de la secretaria actual en las empresas*. Maracaibo.
- ♣ Soto, A. (2012). *Funciones que debe desempeñar la secretaria ejecutiva*. Chiriqui.
- ♣ Vanegas, C. M. (2012). *La Secretaria Ejecutiva En La Empresa Moderna*. Santa Fe.
- ♣ Vargas, J. A. (2014). *La relacion del compromiso organizacional con el perfil de la secretaria*. Zaragoza.

- ♣ Visbal, A. (2011). *La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa*. La Habana.
- ♣ Zabala, E. (2010). *Caducidad, prescripción, base fija, establecimiento permanente, y libros contables*. Santiago.

## ANEXOS

### ANEXO 1.-

#### Cuadros con porcentajes del resultado del trabajo de campo

Pregunta # 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Eficaz	10	28,57%
Eficiente	12	34,29%
Aceptable	13	37,14%
Insuficiente		
Total	35	100,00%

Pregunta # 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	71,43%
No	2	5,71%
No lo se	8	22,86%
Total	35	100,00%

Pregunta # 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Office paquete	22	62,86%
Internet	4	11,43%
Redes sociales	1	2,85%

Nubes dropbox	8	22,86%
Total	35	100,00%

Pregunta # 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alta	25	71,43%
Media	9	25,72%
Baja	1	2,85%
Total	35	100,00%

Pregunta # 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	34,28%
No	23	65,72%
Está en proceso	0	0,00%
Total	35	100,00%

Pregunta # 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	6	17,14%
Trimestral	11	31,42%
Semestral	8	22,86%
Anual	10	28,58%
Total	35	100,00%

Pregunta # 7

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Poco conocimiento	10	28,57%
Equipos y software	18	51,43%
Dificultad redacción	7	20,00%
Total	35	100,00%

Pregunta # 8

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	2	5,71%
No	33	94,29%
Total	35	100,00%

## ANEXO 2.

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ**  
**Faculta de gestión, desarrollo y secretariado ejecutivo**

### Encuesta para secretarias de instituciones públicas 35

**Objetivo.-** Analizar la eficiencia de gestión de oficios para las secretarias de la administración pública de la ciudad de Bahía de Caráquez.

1. ¿Usted como secretaria de la institución pública considera que la gestión de oficios en su empresa es?  
Eficaz \_\_\_  
Eficiente\_\_\_  
Aceptable \_\_\_  
Insuficiente \_\_\_
2. ¿Cuenta usted como secretaria en su institución con los elementos tecnológicos y de comunicación mínimos necesarios para la correcta elaboración de oficios?  
Si\_\_\_  
No\_\_\_  
No lo se \_\_\_
3. ¿Qué tecnologías utiliza usted para la elaboración de oficios y documentos digitales?  
 Office (Word, Excel, Power Point) \_\_\_  
 Internet (Correo Electrónico, búsquedas) \_\_\_  
 Redes sociales (Facebook, twitter) \_\_\_  
 Nubes de dropbox \_\_\_  
 Otros 7 \_\_\_
4. ¿Qué nivel de importancia le da usted a la elaboración de oficios que son enviados por su jefe superior en la empresa?

Alta\_\_\_\_ Media\_\_\_\_ Baja \_\_\_\_\_

5. ¿Usted como secretaria es enviada de forma periódica a proceso de capacitación en gestión de oficios informáticos y digitales?

Si \_\_\_\_ No\_\_ Está en proceso \_\_\_\_

6. ¿Con que periodicidad considera que se debería capacitar al personal que maneja los oficios digitales en su empresa donde labora?

Mensual \_\_ Trimestral \_\_ Semestral\_\_ Anual\_\_

7. ¿Cuál considera usted como secretaria que es la principal dificultad en la elaboración de oficios digitales?

 Poco conocimiento \_\_

 Equipos y Software desactualizados \_\_\_\_

 Dificultad en la redacción \_\_



8. ¿Usted no tiene problemas en recibir capacitación en gestión de oficios fuera de su lugar de origen, que mejore la labor en su empresa?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_