



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Tema:

El archivo online de los documentos en las tareas administrativas de las secretarías, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, período 2017.

Autora:

Karen Paola Cedeño Parrales

Unidad académica:

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera:

Secretariado Bilingüe

Manta – Manabí – Ecuador

Febrero – 2018

1.2 TEMA:

El archivo online de los documentos en las tareas administrativas de las secretarías, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, período 2017.

1.3 CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema es ” El archivo online de los documentos en las tareas administrativas de las secretarías, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, año 2017 ”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado trabajo se hizo con la rigurosidad académica, y formal suficiente para continuar con la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del caso desarrollado, corresponde a la Srta. Cedeño Parrales Karen Paola, estudiante de la carrera de Secretariado Bilingüe, período académico 2017-2018, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 23 de febrero de 2018

Lo certifico,

Lic. Julia M. Garay Vera
Docente Tutor(a)

1.4 APROBACIÓN DEL TRABAJO

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: “El archivo online de los documentos en las tareas administrativas de las secretarías, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, año 2017”, realizado por la Srta. Cedeño Parrales Karen Paola, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 23 de febrero de 2018

Lic. Julia M. Garay Vera
Docente-Tutor

1.5 AUTORÍA

La suscrita Karen Paola Cedeño Parrales, con C.I 131507931-7, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación titulado: El archivo online de los documentos en las tareas administrativas de las secretarías, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, período 2017, que tiene como fin una labor investigativa personal, el cual es guiado bajo la supervisión de la Lcda. Julia Garay.

El contenido de este proyecto investigativo, se ha desarrollado en base a una investigación íntegra, respaldada en citas bibliográficas y artículos científicos, mismos que se encuentran anexados en las referencias bibliográficas y es de exclusiva responsabilidad de la autora el uso de las mismas.

Manta, febrero de 2018

Karen Paola Cedeño Parrales

1.6 DEDICATORIA

Este trabajo investigativo fruto de mi esfuerzo y dedicación, se lo ofrezco a Dios y a mis padres por el apoyo, deseo de superación, amor incondicional y todas las bendiciones que de ellos recibo cada día. Han sabido marcar mi rumbo, guiar mis pasos y acompañarme en las alegrías pero sobre todo en los momentos difíciles.

Espero poder honrarlos demostrando los aprendizajes adquiridos, las destrezas desarrolladas y la calidad humana que todo profesional debe tener.

A ellos mis esfuerzos y sacrificios.

Karen Paola Cedeño Parrales

1.7 RECONOCIMIENTO

Agradezco infinitamente a mi familia por su comprensión constante y su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mi tutora: Lcda. Julia Garay, quien me brindo su valiosa y desinteresada orientación y que sobre todo fue pieza clave para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Así mismo a la prestigiosa Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí” por haberme abierto sus puertas hacia el camino de la educación y perseverancia, sobre todo por darme la oportunidad de pertenecer a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo.

1.8 ÍNDICE

1. PARTES PRELIMINARES	PAG
1.2 TEMA:.....	I
1.3 CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
1.4 APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
1.5 AUTORÍA.....	IV
1.6 DEDICATORIA.....	V
1.7 RECONOCIMIENTO.....	VI
1.8 ÍNDICE.....	VII
1.9 RESUMEN.....	X
1.9 ABSTRACT.....	XI
2. CUERPO DE LA INFORMACIÓN CIENTÍFICA.....	1
2.1 INTRODUCCIÓN.....	1
2.2 MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.2.1 Antecedentes investigativos.....	8
2.2.2 Fundamentación Pedagógica.....	8
2.2.2.1 Definición de Archivo.....	8
2.2.2.1.1 Importancia del archivo para la secretaria.....	9
2.2.2.1.2 Características que debe reunir un archivo.....	9
2.2.2.1.3 Clasificación.....	10
2.2.2.1.3.1 Clasificación alfabética.....	10
2.2.2.1.3.1.2 Definición.....	10
2.2.2.1.4.2 Recomendaciones para ordenación alfabética.....	11
2.2.2.1.4.3 Métodos.....	12
2.2.2.1.4.3 Método alfabético – geográfico.....	13
2.2.2.1.4.4 Método alfabético por asuntos- conceptos.....	13
2.2.2.1.5 Clasificación numérica.....	14
2.2.2.1.5.1 Definición.....	14

2.2.2.1.5.2 Usos.....	14
2.2.2.1.5.3 Ventajas y desventajas	15
2.2.2.1.5.3.1 Ventajas	15
2.2.2.1.5.3.2 Desventajas	16
2.2.2.1.5.4 Componentes.....	16
2.2.2.1.6 Clasificación por temas.....	17
2.2.2.1.6.1 Definición	17
2.2.2.1.6.2 Ventajas	17
2.2.2.1.6.3 Inconvenientes.....	18
2.2.2.1.7 Clasificación geográfica.....	18
2.2.2.1.7.1 Definición	18
2.2.2.1.8 Definición de archivo online.....	19
2.2.2.1.8.1 Importancia del archivo online	19
2.2.2.1.8.2 Ventajas y desventajas.....	20
2.2.2.1.8.2.1 Ventajas	20
2.2.2.1.8.2.2 Desventajas	20
2.2.2.1.9 Control, seguimiento y conservación de documentos digitales	21
2.2.2.1.10 Almacenar información en la nube	22
2.2.2.1.10.1 La nube	22
2.2.2.1.11 Migrar a “la nube” ventajas y desventajas	23
2.2.2.1.11.1 Ventajas	23
2.2.2.1.11.2 Desventajas	23
2.2.2.1.12 Servicios de almacenamiento de información para archivar de manera online.	24
2.2.2.1.12.1 Dropbox.....	24
2.2.2.1.12.2 Definición	24
2.2.2.1.12.3 Funciones	25
2.2.2.1.13 Gmail	26
2.2.2.1.13.1 Definición	26
2.2.2.1.14 Outlook	27
2.2.2.1.14.1 Definición	27

2.2.2.1.15 Ventajas y desventajas	27
2.2.2.1.15.1 Ventajas	27
2.2.2.1.15.2 Desventajas	28
2.2.3 Definición de las tareas administrativas de la secretaria	29
2.2.3.1 Importancia.....	29
2.2.3.2 Funciones importantes.....	29
2.2.3.3 Objetivos secretariales.....	32
2.2.3.4 Tareas que deberá realizar una secretaria ejecutiva	34
2.2.3.4.1 Tareas rutinarias.....	34
2.2.3.4.2 Tareas programadas	35
2.2.3.4.3 Tareas especiales	35
2.2.3.5 Comportamiento profesional	35
2.2.3.6 El rol profesional: Actitudes y aptitudes.	36
2.2.3.7 Eficacia y eficiencia.	37
2.4 DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	38
2.5 DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	54
2.5.1 Tema:.....	54
2.5.2 Introducción	54
2.5.3 Objetivos.....	55
2.5.3.1 Objetivo general:.....	55
2.5.3.2 Objetivos específicos:	55
2.5.4 Metodología de trabajo.....	56
2.5.5 Desarrollo de la propuesta.....	57
2.6 CONCLUSIONES	61
2.7 RECOMENDACIONES	62
2.8 BIBLIOGRAFÍA.....	63
2.8.1 Web - grafías	65
2.9 ANEXOS.....	66

1.9 RESUMEN

El presente proyecto de investigación se centró en un estudio dirigido a las secretarías departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, debido a que las tecnologías secretariales y las tecnologías van cambiando a diario, por lo que, es necesario que se actualicen conocimientos en cuanto a herramientas para archivar de manera online.

En el desarrollo de este trabajo se puntualizó una descripción general de las variables tanto dependientes como independientes, la información fue de mucha ayuda para el desarrollo y ejecución del proyecto de tesis. El objetivo del presente estudio investigativo precisa la ejecución de un taller de capacitación sobre el archivo online de los documentos en las tareas administrativas de la secretarías, inicialmente determina los conocimientos con que cuentan las secretarías de acuerdo a esta temática, se recolectó dicha información mediante la realización de encuestas, para luego proceder a realizar un análisis y propuesta que ayuden al desempeño laboral dentro de la empresa.

Una vez concluido el trabajo investigativo se determinó que el personal secretarial no cuenta con el conocimiento para archivar de manera online, aunque si utilizan una herramienta para comunicados y archivos que es Outlook; pero muchas de las secretarías no conocen otros programas para archivar e incluso no saben utilizar el propio correo institucional; por lo que, los directivos recomiendan que se realice una capacitación urgente, además se hace énfasis que faltan herramientas tecnológicas, lo bueno es que las secretarías si demuestran conocimientos en cuanto a la realización de sus tareas profesionales.

Palabras claves: Archivo, TICS, secretaria, tareas administrativas.

1.9 ABSTRACT

The present research project focused on a study aimed at the departmental secretaries of Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta because secretarial technologies and technologies are changing daily, so it is Need to update knowledge on tools to archive online.

In the development of this work it was stated a general description of the both dependent and independent variables, the information was very helpful in the development and implementation of the project of thesis. The objective of this research study requires the implementation of a training workshop on the online archive of documents on the administrative tasks of the secretaries, initially determines the knowledge available to the secretaries of agreement to this subject, was collected such information through the implementation of surveys, and then proceed to perform an analysis and proposal to help the labor performance within the company.

Once the investigative work was completed, it was determined that the secretarial staff does not have the knowledge to file online, although if they use a tool for communications and files that is Outlook; but many of the secretaries do not know other programs to file and even cannot use the proper institutional mail; for what, the managers recommend that an urgent training to be realized, also emphasis does to itself that technological hardware is missing, the good thing is that the secretaries if they demonstrate knowledge as for the achievement of its professional tasks.

Key words: file, TICS, Secretary, administrative tasks.

2. CUERPO DE LA INFORMACIÓN CIENTÍFICA

2.1 INTRODUCCIÓN

El estudio de los archivos y su documentación es tan antiguo como la organización social de la humanidad. Sus orígenes podrían remontarse a la aparición de la escritura. Los primeros archivos aparecen con los primeros imperios. Eran una herramienta de control de la población y de la riqueza.

En la actualidad archivar se vuelve cada vez más complicado para aquellas secretarías que no tienen conocimiento de administración de documentos, escenario en que se ven obligados a la auto preparación y de esta manera tener dominios sobre este tema.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta las secretarías presentan desconocimiento en cuanto al sistema de archivo online, debido a que varias de ellas no han sido capacitadas para archivar la documentación de manera virtual; por esta razón uno de los factores que intervienen en la problemática se relaciona con el poco interés que muestran los directivos departamentales para capacitar al personal secretarial y el de las secretarías para auto prepararse en el uso de programas innovadores en línea.

Otra de las causas que intervienen dentro de la problemática, se da al momento de archivar los documentos, debido a que existen secretarías que no conocen como archivar de manera correcta, lo que dificulta las tareas administrativas; el archivo online es una de las formas más fáciles de archivar y que sobre todo dará como resultado que las tareas administrativas sean desarrolladas de manera más

eficaz y eficiente, además se podría indicar que la forma de archivar de las secretarías en los diferentes departamentos del municipio no siempre es la adecuada, se dan casos en que la información se archiva de acuerdo a como se va receptando la documentación, mientras que la forma más sencilla sea que estos documentos administrativos sean subidos a una plataforma virtual, una opción sería separar la documentación por departamentos, puesto que dará como resultado que la información se encuentre de manera ordenada y con localización inmediata.

Al dar a conocer la importancia del archivo online y como esta influye al momento de receptar la información se podrá comprender el papel fundamental que ésta cumple. Recibir capacitaciones prácticas ayudará a que las secretarías puedan archivar de manera ordenada y correcta la documentación de manera virtual.

Como formulación del problema encontramos la siguiente interrogante:

¿De qué manera influye el archivo online de los documentos en las tareas administrativas de las secretarías en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta?

Con el fin de responder a esta interrogante se plantean las siguientes tareas científicas que permiten orientan el siguiente trabajo:

1. Investigar los conocimientos que tienen las secretarías sobre el archivo online de los documentos en las tareas administrativas.

2. Determinar los métodos o técnicas que utilizan las secretarías en los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta para aplicar un sistema de archivo online.
3. Verificar qué información recopilada evidencie las necesidades de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta en cuanto al uso correcto del sistema de archivo online
4. Aplicar un taller de capacitación sobre el archivo online de los documentos en las tareas administrativas de las secretarías

En este sentido, se ha establecido como objeto de estudio a las tareas administrativas y como campo al archivo online.

Del trabajo investigativo se planteó el siguiente objetivo general:

Elaborar un plan de capacitación sobre el archivo online de los documentos en las tareas administrativas de las secretarías, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, período 2017.

Así mismo, se lograron plantear los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar qué conocimientos tienen las secretarías sobre el archivo online de los documentos en las tareas administrativas.

2. Definir los métodos o técnicas que utilizan las secretarías en los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta para aplicar un sistema de archivo online.
3. Analizar la información recopilada, seleccionándola y organizándola detalladamente, determinando así las necesidades de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta en cuanto al uso correcto del archivo online.
4. Diseñar un taller de capacitación sobre el archivo online de los documentos en las tareas administrativas de las secretarías.

Es relevante la utilidad que tiene el archivo online de los documentos relacionados con las tareas administrativas de las secretarías; por tanto, se puede indicar que en la actualidad la sociedad ha trascendido y su actuación cada vez requiere de la utilización de recursos de tecnología y el sistema de archivo online desempeña un rol específico en su desarrollo; el cual sirve como medio para tener toda la información de manera correcta y ordenada.

El impacto de la investigación es ayudar a mantener ordenadamente la documentación que se recibe en los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, fortaleciendo así las tareas administrativas de las secretarías, para que así brinden una correcta información al momento de que esta sea solicitada, sobre todo que permita a la entidad a alcanzar sus objetivos empresariales en cuanto a la organización de los documentos y su impacto en las tareas administrativas de las secretarías.

El poco interés de las secretarías al momento de recibir los documentos administrativos conlleva a una mala gestión documental, si un documento no está archivado de manera correcta al momento de requerir esa información no se la encontrará de manera rápida y eficaz, al contrario existirán problemas por la falta de cumplimiento de expectativas hacia el usuario.

Desarrollar habilidades en un sistema de archivo online de manera correcta es un requisito fundamental en todas las tareas de un profesional, sin embargo, esta problemática parece ser difícil de combatir; pero podría ser mejorada aplicando estrategias de capacitación sobre el archivo online de los documentos en las tareas administrativas de las secretarías.

Este trabajo de investigación será trascendental porque ayudará a mejorar el uso correcto del archivo de los documentos y en este caso el archivo online, debido a que dentro de esta organización no manejan sus archivos de manera virtual, pero si se utilizara un programa en específico el cual es Dropbox se logrará como resultado un cambio positivo para el municipio debido a que la documentación estará recopilada de manera ordenada y no se necesitará enviar de manera física la documentación lo cual permitirá que se generen menos gastos y que se ayude a la preservación del medio ambiente.

El estudio de este tema es factible por ser de actualidad y se puede ejecutar dentro de la institución, es sabido que la tecnología facilita la utilización de aplicaciones que permiten manejar de forma adecuada y oportuna la información.

Para el desarrollo de la presente investigación se ha planteado la siguiente hipótesis de trabajo: La aplicación de una estrategia de capacitación sobre el

archivo online de los documentos fortalecerá las tareas administrativas de las secretarías, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, período 2017.

En este proyecto investigativo se encontraron dos variables importantes las cuales son: La variable dependiente que está representada por las tareas administrativas y la variable independiente que es el archivo online.

Para el desarrollo de éste proyecto se utilizaron diferentes tipos de investigación; según su finalidad la investigación fue aplicada y generará una solución práctica al problema estudiado, en este caso se dará a conocer cómo influye el archivo online en las tareas administrativas de las secretarías.

Conforme a su profundidad fue de tipo exploratoria – descriptiva, debido a que dan una visión general de una determinada realidad y sobre todo que estudia el fenómeno tal como se presenta en la realidad, el cual es el archivo online.

De acuerdo al alcance temporal se utilizó la investigación de estudios transversales porque se estudiará los aspectos de desarrollo en un momento dado, relacionándolo con el proyecto se podrá conocer que es un problema que afecta a la superación del profesional.

Se tomó la investigación bibliográfica, que se basa en la búsqueda de información por medio de libros y la investigación hemerográfica porque se utilizarán consultas de artículos, revistas y archivos pdf.

En la presente investigación se empleó la investigación cuantitativa y cualitativa porque se necesitó de cifras exactas y de describir la realidad respectivamente para encontrar la problemática. Además se utilizaron los métodos analíticos y el de síntesis porque ayudaron a estudiar la problemática que en este caso es el uso correcto del archivo online y que permita encontrar posibles soluciones.

La técnica utilizada fue la realización de encuestas, instrumento que ayudó a recopilar la información necesaria para llevar a cabo la investigación de la problemática presentada.

El universo está representado en todas las secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta. Para efectos se tomó como referencia a 40 secretarías cuya muestra se reflejó en 12 secretarías y 4 directivos.

La información se recopiló por medio de las encuestas, en donde se conocieron las falencias que existen en cuanto al uso correcto del archivo online de los documentos en las tareas administrativas, una vez que se aplicaron los estudios correspondientes, se procedió a tabular y graficar los datos, en la interpretación gráfica se utilizó el gráfico circular; información que contribuyó para dar solución al problema.

2.2 MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Antecedentes investigativos

De acuerdo a la investigación de los archivos de las bibliotecas de la ciudad no se encontró información acerca de trabajos realizados con anterioridad sobre el archivo online de los documentos.

2.2.2 Fundamentación Pedagógica

2.2.2.1 Definición de Archivo

Imelda Zapata (1985) define al archivo como un local en que se custodian documentos públicos y particulares.

Tal como su descripción lo indica, archivar es guardar todos los documentos empresariales de una oficina de tal forma que su localización sea fácil, gestión que se puede lograr si llevamos buen orden y un sistema funcional y práctico, lo cual se consigue siendo claro, rápido, sencillo, uniforme, objetivo y clásico.

De acuerdo a la definición del autor archivar no es más que llevar en orden todos los documentos que se envían y se receptan dentro de la empresa sea esta pública o privada, es por ello que se deben de tener en un lugar adecuado para que de esta forma facilite su localización.

2.2.2.1.1 Importancia del archivo para la secretaria

Para la secretaria una de las funciones importantes es el manejo correcto de archivo ya sea de manera física o digital, llevar un correcto archivo dentro de la empresa ayudará a que se faciliten las tareas por ejecutar, es importante tener en cuenta que la forma de archivo puede adaptarse al tipo de negocio o empresa. La presencia de documentos físicos en las empresas viene sufriendo una paulatina desaparición, debido a que en los tiempos actuales se puede portar un simple dispositivo portátil dotado de conectividad de Internet.

2.2.2.1.2 Características que debe reunir un archivo

1. La clasificación deberá ser accesible, para ello, deberá seguirse un plan y método de clasificación determinado.
2. El uso del archivo deberá ser fácil para que cualquier persona pueda encontrar aquello que desee.
3. En archivos grandes se hace necesario disponer de personal adecuado para su mantenimiento.
4. Se deberán contar con unas normas internas de consulta, extracción y reemplazamiento de documentos del archivo.
5. La eliminación de los archivos se realizará de manera eficaz.
6. El diseño del archivo deberá ser eficaz al menor coste posible.
7. Se deberán disponer de los medios adecuados, seleccionar el material necesario que permita proteger los documentos y un correcto mantenimiento del archivo.

Aquellas características planteadas anteriormente son tan importantes que se deben de tener en cuenta al momento de clasificar la información para un correcto

sistema de archivo, los archivos son parte fundamental en una empresa debido a que si no se tienen en cuenta estas características; no se llevaría de manera correcta y ordenada lo que dificultaría la localización de los mismos.

Para clasificar es conveniente delimitar cuales son las características más significativas, debido a que por lo general se comienza a archivar sin analizar las necesidades y sistemas de archivos más idóneos para el respectivo archivo lo que conlleva a que la documentación no se localice de manera inmediata.

2.2.2.1.3 Clasificación

La clasificación del archivo es muy variada debido a que existen diferentes formas de clasificar, las más utilizadas son:

2.2.2.1.3.1 Clasificación alfabética

2.2.2.1.3.1.2 Definición

El sistema alfabético permite clasificar usando la letra del alfabeto y el orden que ocupa ésta. Para la utilización de este método será necesario determinar una palabra principal que será la que defina el criterio de ordenación, por ejemplo, el primer apellido, el tema, etc.

Este sistema es el más utilizado e importante dentro de la organización debido a que se clasifica de acuerdo a las letras del abecedario; es decir, de la A hasta la Z,

además cuenta de varios subsistemas de clasificación y puede ser por nombre, por asuntos o simplemente por materias.

2.2.2.1.4.2 Recomendaciones para ordenación alfabética

- Se sigue el orden el orden alfabético español.
- La “ch” y la “ll” no se consideran letras del alfabeto. Se ordenan en la “c” y en la “l” respectivamente.
- La alfabetización se realiza palabra por palabra y dentro de esta, letra por letra:

Ejemplos:

Cabeza Rodríguez, Luís

Cabrera Benítez, Roberto

Cáceres Muñoz, Francisco

- La ordenación alfabética de nombres de persona se realiza por los apellidos, seguido del nombre de la persona, separado por coma:

Apellido 1 Apellido 2, Nombre

- Se posponen las preposiciones que preceden a los apellidos, vayan solas, acompañadas del artículo o sean contracción de preposición y artículo.

Ejemplos:

Fuente, Pedro de la

Prada, Juan Manuel de la

Guzmán, Javier de Toro,

- Se anteponen los artículos sin preposición que preceden al apellido, ya vayan solo o unido a este, bien sea directamente o mediante guión.

Ejemplos:

Las Torres, Juan

Lafuente, Ricardo

- La conjunción “y” que suele unir apellidos se ignora en cualquier caso.
- Si dos elementos dentro de un apellido se encuentran unidos por un guión, se considerarán, a todos los efectos, como un solo apellido.

Ejemplos:

Fernández-Márquez Pérez, Samuel

Lima Vázquez-Ágredos, María

Píris-Moreno Seco, Antonia

- En el caso de apellidos que presenten partículas que no son preposiciones, artículos o la combinación de ambas, el punto de acceso se realizará bajo dicha partícula.

Ejemplos:

O’Hara, Scarlett 26

O’Donell, Leopoldo

- Se desarrollarán todos los nombres de personas o familias que aparezcan en forma abreviada. Ejemplos:

Martínez de la Rosa y no Mtez. de la Rosa

María Dolores y no M^a Dolores

2.2.2.1.4.3 Métodos

Varios de los métodos dentro de la clasificación alfabética no necesitan de elaborar grandes listas o bases de datos, basta con que este clasificado de forma correcta y ordenado alfabéticamente, se puede ordenar por nombres, apellidos,

por empresa o asunto pero siempre utilizando las letras del alfabeto de manera correcta y ordenada.

2.2.2.1.4.3 Método alfabético – geográfico

Archivo alfabético geográfico, como su nombre lo indica, es la organización de los documentos o las tarjetas de los clientes, teniendo en cuenta su localización, es decir, agrupa a todos los corresponsales de un mismo lugar, por orden alfabético.

Este método de clasificación es muy utilizado en el ámbito empresarial debido a que ayuda a localizar a los clientes de manera fácil y sencilla es clasificado de forma alfabética, tiene mucha similitud con el alfabético nominativo debido a que se clasifican por medio de razones sociales o personas naturales, este método geográfico además es el encargado de clasificar a las personas de un mismo sector o lugar en una sola carpeta.

2.2.2.1.4.4 Método alfabético por asuntos- conceptos

El archivo por asuntos tiene como fundamento captar la esencia del documento y decidir el vocablo apropiado. Para ello es necesario conocer bien el tema central y del documento y comprenderlo, conocer la organización de la empresa y conocer e imaginar las necesidades potenciales del usuario. Este tipo de archivo alfabético es aquel en donde se estudian, conocen o se imaginan las necesidades del usuario; es decir, de acuerdo a las necesidades o los asuntos a tratar se agrupan.

Además este método es utilizado cuando existe la necesidad de relacionar el expediente con alguna actividad en particular o con algún departamento, su manejo es sencillo y sobre todo permite ingresar nuevos asuntos sin tener mayores dificultades, estos se pueden clasificar de manera enciclopédica y de diccionario.

2.2.2.1.5 Clasificación numérica

2.2.2.1.5.1 Definición

Según Lilia Salgado (1990), el sistema numérico representa el ordenamiento a base de números; éstos se usan como índices, guías, subguías y carpetas.

La autora define al sistema numérico como una representación a basada en números, además se puede constatar que es un sistema indirecto, debido a que, lo primero que se realiza es consultar un tarjetero para ver así si es necesario la utilización de patrones numéricos.

2.2.2.1.5.2 Usos

El sistema numérico debe implantarse de preferencia en:

- Grandes compañías cuyos archivos están en rápida expansión; es decir, por razones de carácter organizativo.
- Empresas de seguros, para archivar sus pólizas, siniestros, etc.
- Entidades financieras para números de cuentas corriente y de ahorro, créditos hipotecarios, facturas, tarjetas de crédito, etc.

- Instituciones docentes, para el código de alumnos, de asignaturas de programas, etc.
- Para manejo de expedientes.
- En los hospitales, clínicas, consultorios, centros médicos, etc.
- Compañías dedicadas a la finca raíz.
- Compañías constructoras, para sus proyectos.
- Oficinas de abogados, médicos, odontólogos, contadores, etc.
- Compañías dedicadas a la venta de vehículos.

El sistema numérico en el archivo se puede utilizar en grandes compañías sean estas públicas o privadas, en empresas que cuenten con sistemas financieros, puesto que a si se llevará el control de sus archivos reflejado en cuentas corrientes, pólizas, en los hospitales, en compañías dedicada a la compra y venta de vehículos, las compañías constructoras, entre otras.

Además es importante el archivo numérico debido a que se llevará registro de los documentos que se recepen en la empresa de manera ordenada.

2.2.2.1.5.3 Ventajas y desventajas

2.2.2.1.5.3.1 Ventajas

1. Permite una expansión conveniente.
2. Ofrece mayor precisión y exactitud.
3. Garantiza absoluta reserva.
4. La rápida visualización permite la identificación de la secuencia para evitar y correr errores.

2.2.2.1.5.3.2 Desventajas

1. Puede ocurrir transposición de números.
2. Si se archiva un documento en una carpeta errada, se dificulta su localización.
3. Por ser un sistema indirecto, exige un índice de consulta.
4. Necesita personal especializado.

Como todo sistema de archivo este tiene sus pros y sus contras, un ejemplo de ello es que permite una expansión conveniente, quiere decir que se tendrá lugar para archivar la documentación, así mismo permite una visualización que ayudará a encontrar la secuencia correcta, evitando así cometer futuros errores. Las desventajas más relevantes son que se necesita personal altamente capacitado debido a que para archivar sea de manera tanto física como virtual se requiere de conocimientos para que así al momento de receptar esta información sea fácil de archivar y mucho más fácil de encontrar al momento de requerirla, otra desventaja es que al ser un sistema indirecto, este exige un índice de consulta; es decir, es necesaria la utilización de patrones numéricos.

2.2.2.1.5.4 Componentes

Lilia Salgado (1990), define que el archivo numérico cumple de cuatro partes importantes:

1. El archivo numérico principal: Con índice, guías, subguías y carpetas identificadas numéricamente en orden progresivamente.

2. Un tarjetero o fichero alfabético: Contiene tarjetas o fichas con los nombres de los clientes o asunto, estricto orden alfabético, y el número que les ha sido asignado.
3. Archivo alfabético misceláneo: Este archivo se organiza con guías alfabéticas; detrás de cada guía se ubican las carpetas con los documentos de los corresponsales que tienen poco movimiento.
4. Registro numérico:
 - a) El índice numérico: Es un libro de anotaciones, donde se relacionan los nombres de las personas o empresas y los números asignados, para evitar doble asignación a dos clientes diferentes.
 - b) El plan o manual de archivo: Es el conjunto de normas, sistemas y procedimientos que rigen el archivo.

2.2.2.1.6 Clasificación por temas

2.2.2.1.6.1 Definición

Según la Enciclopedia de la Secretaría es un sistema en donde los documentos y la correspondencia se clasifican por su materia o contenido en riguroso orden alfabético.

2.2.2.1.6.2 Ventajas

- Su facilidad para ser comprendido; por eso resulta útil para la correspondencia y para los papeles que tienen que ver con una actividad repetitiva.
- Es posible ampliarlo ilimitadamente.

Estas ventajas con las que cuenta la clasificación por temas son muy importantes debido a que ayudan a que este método de archivo sea un método más completo y eficaz, sobre todo que sea sencillo; es por ello, que la mayoría de instituciones optan por la utilización del mismo.

2.2.2.1.6.3 Inconvenientes

Tiene el inconveniente de que cuando no se conoce el asunto no es fácil su localización, al contrario dificulta que el archivo se clasifique de manera correcta lo que con lleva a tener problemas en el archivo. Es importante recalcar que este tipo de clasificación se aplica en organismos oficiales, oficinas de ventas o de servicios, incluso es más utilizado por los periodistas y escritores, la gran desventaja de esta clasificación de archivo es que si no se recepta de manera correcta la información no podremos encontrar rápido la información requerida lo que traerá problemas futuros y una mala gestión de archivo.

2.2.2.1.7 Clasificación geográfica

2.2.2.1.7.1 Definición

Según Miguel Arribas (2015) esta clasificación consiste en ordenar los documentos de acuerdo a su procedencia, en lugar del nombre de personas físicas o razones sociales.

De acuerdo a lo planteado por el autor este método de clasificación es sencillo y requiere de un orden metódico; es decir, conocer la localización geográfica del usuario para que su clasificación sea correcta y ordenada, este sistema suelen llevarlo a instituciones que cuentan con una lista amplia de clientes, distribuidores, entre otros.

Para clasificar en este tipo de archivo se debe de tener en cuenta que su clasificación sea con el nombre de estado y que sea de acuerdo a las ciudades o poblaciones. Además la clasificación geográfica requiere de un índice tarjetero, en donde se anotarán ciertas características para un correcto archivo entre esas características encontramos: la localidad geográfica y el nombre de la persona o razón social archivándose siempre por orden alfabético.

2.2.2.1.8 Definición de archivo online

El archivo online es aquel en donde se receptan todos los documentos administrativos que se manejan dentro de la empresa, su organización es mediante la web en un programa específico, en donde el personal administrativo podrá visualizar el mismo.

2.2.2.1.8.1 Importancia del archivo online

Es muy importante dentro del ámbito profesional, debido a que es más fácil el manejo del archivo, porque con tan solo cargando un dispositivo portátil se puede portar la información que se recepta a diario.

Además ayuda a preservar el medio ambiente, debido a que no se utilizarán materiales físicos para el archivo del mismo, si no que con tan solo pagar una plataforma virtual se podrá archivar de manera ordenada ya sea de forma alfabética, por fecha, de orden numérico, por departamentos, entre otros.

2.2.2.1.8.2 Ventajas y desventajas

2.2.2.1.8.2.1 Ventajas

- Mayor accesibilidad de los usuarios a toda la información disponible, mediante distintos tipos de extracción de información (índices de búsqueda, texto dentro del documento, etc.) la información se obtiene al instante y las consultas son inmediatas.
- Reducción del espacio físico dedicado a papel, lo que evita costes directos e indirectos.
- Eliminación de los procesos de impresión y gasto de papel.
- Se evita la pérdida de tiempo profesional en la búsqueda manual de datos y documentos.
- Entre otros.

2.2.2.1.8.2.2 Desventajas

- Complejidad del documento electrónico.
- Control de fiabilidad y autenticidad
- La tecnología digital de imágenes es cambiante.
- Costos en la adquisición de lectores.

Es importante conocer las ventajas y desventajas con las que cuenta el archivo online debido a que de esa forma conocemos cuales son las cosas negativas y positivas de la utilización de este tipo de archivo, por ejemplo una importante desventaja son sus costos elevados en cuanto a la adquisición de lectores, pero una buena ventaja es que los usuarios tengan accesibilidad de toda la información disponible, lo que facilita su búsqueda y como no se utilizan documentos físicos estos no se pierden ni deterioran.

2.2.2.1.9 Control, seguimiento y conservación de documentos digitales

Existen varios aspectos claves para el uso de la tecnología, teniendo en cuenta la adopción de los cambios de paradigmas en cuanto a sus metodologías y sus flujos de trabajos; es por esto que las herramientas colaborativas online son pieza clave para un correcto funcionamiento archivo online, mantener una buena sincronización automática de contenidos ayudará a un buen almacenamiento de las mismas, puesto que se contará con disponibilidad 24/7.

Según M^a Claudia Londoño (2000), define que las herramientas colaborativas online, son aquellas gestionables a partir de servicios que permitan la creación, publicación y edición de un documento online que el administrador de dicho documento (el usuario que lo crea, o bien el usuario que ostenta el rol de administrador del documento) puede hacer accesible a uno o más usuarios adicionales, en base a permisos configurables.

De acuerdo a lo definido por la autora las herramientas colaborativas son importantes para el proceso de archivo de online, debido a que varios usuarios

pueden acceder de manera libre a los documentos, además son sistemas que permiten acceder a ciertos servicios que facilitan a los usuarios comunicarse y trabajar conjuntamente sin importar que estén reunidos en un mismo lugar de manera física, en donde ellos pueden compartir información en determinados formatos ya sean estos audios, textos, videos, entre otros.

El proceso de sincronización de contenidos es aquel que ayuda a que se sincronicen ficheros de características concretas; es decir, en tamaño y extensión, lo cual evita que el proceso de sincronización lleve demasiado tiempo. Una de las características más atractivas que ofrecen en la actualidad las TICS es el almacenamiento online, debido a que, ofrece al usuario la posibilidad de tener accesible un disco duro virtual vía internet, esto se puede lograr mediante conexión a la web del propio servicio o bien sea a una aplicación de escritorio.

La disponibilidad 24/7 es aquella donde su mantenimiento a pesar de no ser perfecto siempre da buenos resultados y en donde se ven las agilidades de los terceros para el cumplimiento de las tareas asignadas, es el tiempo que se utiliza para la realización de las tareas designadas.

2.2.2.1.10 Almacenar información en la nube

2.2.2.1.10.1 La nube

M^a Claudia Londoño (2000) define que este término hace referencia a una red informática para el almacenamiento y sincronización online, donde varios servidores virtuales se encuentran conectados entre sí.

De acuerdo a lo planteado por la autora la nube es aquella en donde se almacena información, dicha información es manejada por servidores virtuales tales como: Evernote, Dropbox, iCloud, SkyDrive, entre otros. Estos servidores aportan de manera significativa y con distinto uso y aplicación dependiendo de la necesidad del usuario; también se encuentran los servidores físicos que son aquellas instituciones que gestionan y ofrecen el servicio de almacenamiento de información online o en la nube.

2.2.2.1.11 Migrar a “la nube” ventajas y desventajas

Antes de migrar información a la nube se tienen que tener en cuenta las siguientes ventajas y desventajas.

2.2.2.1.11.1 Ventajas

- Se prescinde de dispositivos de almacenamiento.
- Se evitan tareas de mantenimiento.
- Sólo se paga por el espacio utilizado.
- Información (casi) siempre localizada.

2.2.2.1.11.2 Desventajas

- Rendimiento.
- Seguridad de los datos almacenados y por almacenar.
- No es viable para su uso en organismos públicos.

Las ventajas y desventajas con las que cuenta la nube son significativas dentro del archivo online, debido a que se tienen que analizar los pros y contras del mismo; es decir, analizar si conviene usar un sistema digital en cuanto a precios, espacio de almacenamiento, ingreso al sistema, manejo del programa, entre otros factores importantes.

2.2.2.1.12 Servicios de almacenamiento de información para archivar de manera online.

Archivar y almacenar información en un programa online es una tarea fácil y sencilla, más aún si existen las herramientas necesarias para llevar a cabo dicho archivo, entre esas herramientas encontramos las siguientes:

2.2.2.1.12.1 Dropbox

2.2.2.1.12.2 Definición

Según M^a Claudia Londoño (2000) es un servicio orientado al almacenamiento de información en carpetas, permitiendo que el usuario gestione la estructura de dichas carpetas de un modo natural, desde el propio explorador de ficheros del ordenador.

De acuerdo a lo establecido por la autora Dropbox es un sistema de almacenamiento por medio de ficheros, una de las mayores ventajas que posee este sistema es la gran capacidad de almacenamiento con la cuenta y la libertad que tiene al momento de organizar la información, además Dropbox ofrece

beneficios cuando es vinculado con otras redes sociales tales como: Twitter o Facebook. Además se pueden almacenar cualquier tipo de archivos ya sean videos, música, archivos en pdf, entre otros.

2.2.2.1.12.3 Funciones

Según León Mallorquín (2010), Dropbox tiene varias funciones entre ellas están:

- Funciona como un servicio de almacenamiento, se enfoca en sincronizar y compartir archivos.
- Tiene soporte para historial de revisiones, de forma que los archivos borrados de la carpeta de Dropbox pueden ser recuperados desde cualquiera de los ordenadores sincronizados.
- También existe la funcionalidad de conocer la historia de un archivo en el que se esté trabajando, permitiendo que una persona pueda editar y cargar los archivos sin peligro que se puedan perder las versiones previas.
- Si un archivo en una carpeta Dropbox de un usuario es cambiado, Dropbox solo carga las partes del archivo que son cambiadas cuando se sincroniza.
- El programa que se instala en el ordenador no tiene restricciones para el tamaño del archivo.

2.2.2.1.12.4 ¿Cómo funciona Dropbox?

Para trabajar con Dropbox, se debe instalar el programa en nuestro PC desde el se va a acceder al disco duro virtual, vinculándolo a una cuenta determinada que previamente hayamos creado en el sitio web. Después de realizar la instalación, se creará automáticamente una carpeta en nuestro ordenador dónde podremos alojar todos los archivos que queramos guardar, con un simple copia y pega o

arrastrar los archivos será suficiente para que el propio programa detecte nuevos archivos y los sincronice automáticamente con el espacio del disco duro que se ha creado en la red.

Esta herramienta permite tener siempre una copia de nuestros archivos en la nube, lo que permite que siempre los tendremos disponibles desde cualquier PC con el que nos conectemos, siendo posible acceder a ellos como si llevásemos un disco duro portátil con nosotros. Esto es lo más simple que podemos hacer con Dropbox, sin embargo son muchas las posibilidades que nos permite, sobre todo imagina el no depender de un servidor de archivos físico en tu empresa en el que se guarden todos los datos. Todos los ordenadores de la empresa pueden tener instalada esta herramienta con una misma cuenta y compartir todos los archivos con los que estemos trabajando en colaboración con otro trabajador si necesidad de estar enviándonos copias y más copias de un mismo fichero.

Por defecto Dropbox permite tener un espacio de 10 GB gratis de espacio en disco para alojar nuestros archivos en la nube y si se necesita más espacio solo es cuestión de querer pagar por ello.

2.2.2.1.13 Gmail

2.2.2.1.13.1 Definición

Según Roger Ruiz Moral (2009) Gmail, es un servicio gratuito con gran capacidad de almacenaje y que dispone de un filtro para el spam o correo no deseado muy eficaz.

De acuerdo a lo planteado por el autor Gmail es utilizado por millones de personas en el mundo, debido a que es gratuito y cuenta con una amplia capacidad de almacenamiento lo que resulta beneficioso para el usuario; puesto que, no se necesita eliminar mensajes para liberar espacio, al contrario dichos mensajes se pueden tener siempre archivados y localizarlos de manera inmediata.

2.2.2.1.14 Outlook

2.2.2.1.14.1 Definición

Outlook es el programa de comunicación y administración de información personal del sistema Microsoft Office. Ofrece un lugar unificado para administrar el correo electrónico, calendarios, contactos y el resto de información personal y de equipo.

De acuerdo a la definición planteada Outlook es un programa indispensable en las empresas debido a que por medio de este podemos realizar varias funciones que permitirán una comunicación efectiva y lo que es mejor será por medio de la web; en donde no se necesitarán enviar documentos de manera física, además es un programa gratuito en donde se pueden enviar archivos hasta de 300Mb y se puede chatear con contactos de redes sociales como lo son: Skype y Facebook.

2.2.2.1.15 Ventajas y desventajas

2.2.2.1.15.1 Ventajas

- Da mayor claridad a la hora de gestionar los mensajes.

- Tiene Skype en la bandeja de correo, un sistema de mensajería instantánea y comunicación para videoconferencias muy fácil de utilizar.
- Ofrece espacio de almacenamiento de documentos y archivos prácticamente ilimitado.
- Permite personalizar el color y la apariencia de la interface del usuario.
- Es utilizable desde cualquier tipo de dispositivo.
- Cuenta con un editor de ofimática para crear y editar documentos en múltiples formatos.
- Integra una herramienta de calendario y agenda de reuniones.
- Se puede archivar la documentación enviada y receptada dentro de la institución.

2.2.2.1.15.2 Desventajas

- No marca los correos como importantes.
- Algunos correos llegan a la bandeja de correo no deseado.
- En ciertos casos los correos spam no son filtrados e interrumpen en la bandeja de entrada.
- Carece de la posibilidad de incorporar nuevas funcionalidades o plugins.
- No cuenta con funciones experimentales ni innovadoras.

Las ventajas y desventajas con las que cuenta Outlook son importantes al momento de utilizar la herramienta online, debido a que faciliten el manejo de la información, teniendo en cuenta que esta cuenta con la opción de correo electrónico, calendario, contactos y tareas. Además es necesario recalcar que Outlook es sencillo de utilizar y aunque tenga varias desventajas es utilizado en muchas empresas como correo institucional.

2.2.3 Definición de las tareas administrativas de la secretaria

Las tareas administrativas son la realización de ciertas actividades o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto con el trabajo de los demás.

2.2.3.1 Importancia

Es importante porque la secretaria realiza varias tareas designadas por el jefe a lo largo de sus horas laborales; es decir se dedica al archivo de los documentos de la oficina, organización con rapidez y exactitud en cuanto a la clasificación, contestación del teléfono, organización de citas y reuniones, entre otros. La realización de todas estas tareas ayuda al orden y sobre todo al crecimiento de la empresa, puesto que entre menos tiempo se lleven estas tareas los objetivos serán cumplidos más rápido viendo resultados positivos para la institución.

2.2.3.2 Funciones importantes

Como profesional multidisciplinar, sus funciones y competencias se han visto ampliadas con la finalidad de hacer más fácil el trabajo de la dirección, de la cual es una estrecha colaboradora. De hecho, podemos considerarla una auténtica ayudante ejecutiva o técnica especialista.

Con el pasar de los años las funciones de las secretarías han ido evolucionando, lo cual le ha permitido ejercer una buena posición dentro del organigrama

empresarial. Porque hoy en día no solo son mecanógrafas, recepcionistas, telefonistas, entre otros, si no que al contrario llegan hacer la mano derecha del jefe. A continuación se verán varias de las funciones que cumple la secretaria dentro de la empresa.

Organización del trabajo del jefe, para que éste trabaje de la forma más fácil y libre posible. La ventaja de contar con un buen profesional de apoyo en su labor directiva supone para el ejecutivo la posibilidad de concentrarse totalmente en sus funciones, optimizando adecuadamente su tiempo de trabajo efectivo. De esta función primordial se derivan las siguientes:

- Agenda: llevar la agenda por medio de la cual organiza y planifica el trabajo diario y los compromisos a corto y medio plazo.
- Viajes: la secretaria, de acuerdo con la agenda del jefe, prepara con antelación los viajes profesionales que éste tenga que hacer, ocupándose de ésta tenga que hacer, ocupándose de la reserva de hoteles y del medio de transporte a utilizar en el desplazamiento.
- Citas y reuniones: una secretaria consume parte de su tiempo en la labor de concertar, confirmar o cancelar citas que el jefe solicita o que le son solicitadas a él.

Relaciones públicas internas y externas originadas en razón del cargo que ocupa el jefe. Esta es otra de las funciones primordiales de la secretaria. Veamos algunas de ellas:

- Llamadas telefónicas: la secretaria se comunicará a través del teléfono con las otras dependencias o departamentos de la oficina para transmitir las

indicaciones e instrucciones del jefe, como convocar a reuniones, solicitar informes, etc.

- Recepción y atención de los visitantes: una tarea que de modo habitual llevará a cabo una secretaria es la atención personal a las visitas que acuden a la oficina con la intención, concertada o no de antemano, de entrevistarse con el jefe.
- Organización y reserva de comidas de trabajo: la secretaria se encargará de reservar mesa en restaurantes para comidas de trabajo que se realicen por iniciativa de su jefe.
- Tareas de carácter administrativo y burocrático: Por último, hay que referirse a las tareas propiamente administrativas que realiza la secretaria. Entre ellas, hay que resaltar las siguientes:
 - Creación, mantenimiento y puesta al día del archivo: ésta es una de las funciones que una secretaria tiene asignada, y es de vital importancia para conseguir un desempeño ágil y ordenado del trabajo diario.
 - Correspondencia: la secretaria se encarga de la recepción, registro y posterior distribución por departamentos de la correspondencia, una vez revisada por el jefe.
 - Preparación de documentos: otra de las tareas que una secretaria lleva a cabo diario en la preparación de la carpeta llamada FIRMA, que contiene todos los documentos que el jefe tiene que firmar, incluidos los elaborados por otros departamentos.
 - Preparación de reuniones: la secretaria prepara reuniones internas de directivos de la empresa, y de éstos con personas de otros organismos o empresas, y de éstos con personas de otros organismos o empresas, pudiendo asistir a ellas en calidad de auxiliar.

La agenda es punto clave debido a que la mente es muy frágil y no siempre se logra recordar todo lo acordado como un almuerzo ejecutivo, una reunión, un cierre de negocios, lo cual afecta de manera directa a la empresa, además al

contestar una llamada telefónica se tiene que tener en cuenta varios factores como lo son: saludo, cordialidad, tono de voz, es decir, no gritar ni titubear, esto dará como resultado que los negocios se cierren con éxito.

Además encontramos otras funciones importantes como lo son: la organización de viajes, reuniones importantes, reservas de comidas ejecutivas, sobre todo el manejo de archivo sea este de manera virtual o física, el manejo de la correspondencia, las tareas administrativas y financieras destinadas, entre otros.

2.2.3.3 Objetivos secretariales

Para los objetivos secretariales, al igual que cualquier objetivo empresarial, deberán trazarse metas y para su ejecución necesitan de medios materiales, humanos y de procedimientos. Buscarán en principio acudir en ayuda directa y positiva del ejecutivo, tratando de reducir tiempos muertos, utilizando al máximo la capacidad humana y el empleo de los procedimientos racionales más convenientes.

Los objetivos o metas que se proponga la secretaria dentro de la ejecución de sus tareas administrativas son fundamentales en cuanto a su desenvolvimiento profesional, debido a que es allí en donde debe demostrar que el tiempo es valioso, para lo cual es necesario que sepa aprovechar cada segundo que ocupe en sus tareas diarias.

La secretaria es vista como una persona de confianza dentro de la empresa, puesto que muestra siempre lealtad y en la mayoría de ocasiones ayuda a minimizar retrasos en las tareas, lo cual ayuda a maximizar resultados, teniendo

en cuenta que al desarrollar rutinas de trabajos eficaces se logrará mejorar el rendimiento.

Según César Ramírez (1991), los objetivos secretariales visualizarán disminuir las cargas de trabajo de los equipos de oficina, evitar el empleo de personal adicional, desterrar el uso de solucionar problemas con horas extras de trabajo; se deberá tener en cuenta la optimización del equipo de oficina, evitando lo innecesario, estableciendo características del mismo y su empleo al máximo, para lo cual será necesario asignar las tareas que deben cumplir en los tiempos determinados.

De acuerdo a lo planteado por el autor en una institución sea esta pública o privada es muy importante que la secretaria sepa optimizar recursos y sobre todo que sea pro activa debido a que sus tareas deben de ser realizadas en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta que dichas tareas ayudarán a su mejoramiento ya sea en comunicación escrita, comunicaciones telefónicas, manejo de las tics, archivo tanto de documentos especiales como de documentos comunes, entre otros; dando como resultado que la buena ejecución de estas tareas ayudarán a una economía no solo en tiempo si no que en manejo de personal.

Es necesario que la secretaria este consiente de cada proceso que se ejecute dentro de la institución, debido a que eso ayudará a la solución de los problemas y sobre todo a mejorar las relaciones entre un compañero de trabajo y otro, puesto que se manejará mucho el trabajo en equipo para que de esta forma se ejecuten las tareas en los tiempos establecidos.

2.2.3.4 Tareas que deberá realizar una secretaria ejecutiva

De acuerdo con los objetivos y las funciones, las tareas que deberá realizar una secretaria ejecutiva se agrupan de la siguiente manera:

2.2.3.4.1 Tareas rutinarias

Se realizan cada vez que la función del puesto lo requiera y en función de una situación desencadenante que propicia su ejecución. Ejemplo de ellas son las comunicaciones permanentes internas, los informes diarios, las comunicaciones telefónicas, copias, archivo, etc., etc.

La secretaria es una pieza clave dentro de la institución, debido a que es la encargada de la realización de varias tareas administrativas, dichas tareas deben de ser cumplidas en el menor tiempo posible, una secretaria que es amable al momento de contestar una llamada telefónica da mucho de qué hablar desde el saludo hasta la cordialidad con la que trata al cliente, en donde se debe de mantener siempre una química positiva más aún cuando se tiene que cerrar un negocio importante.

El archivo debe ser manejado de manera ordenada y correcta por la secretaria; es decir, no deben de existir hojas sin clasificar, debido a que si eso sucede se perdería la protección y garantía de la documentación; es por esto, que las tareas rutinarias de una secretaria siempre deben de ser realizadas de manera eficaz y eficiente para que de esa forma se ayude a la realización de los objetivos planteados por la institución.

2.2.3.4.2 Tareas programadas

Obedecen a circunstancias predeterminadas y que obligan a una programación detallada. Aquí se puede mencionar la planificación de viajes, visitas y actividades sociales; informes periódicos, etc., etc.

Una secretaria que tenga un criterio formado en cuanto a la organización y planificación del sistema de trabajo siempre ayudará a alcanzar las metas y objetivos que se trazan en la empresa, es fundamental que la secretaria de hoy en día sea cautelosa al momento de planificar viajes, visitas, reuniones, actividades sociales, entre otros; debido a que el mínimo error podría dar como resultado que los negocios no se empiecen ni se terminen con éxito.

2.2.3.4.3 Tareas especiales

Cuando se presentan situaciones inopinadas en las que la decisión y actuación son casi simultáneas. Una toma de decisión cuando no está el ejecutivo, puede ser una tarea especial. Las tareas especiales se presentan de manera espontánea una de estas situaciones sería cuando el jefe no se encuentre dentro de la oficina para la toma de decisiones, en donde la secretaria tendrá que correr el riesgo pensando en lo mejor para la empresa teniendo en cuenta criterios lógicos y ordenados para la realización de la toma de decisión.

2.2.3.5 Comportamiento profesional

Según César Ramírez (1991), El comportamiento profesional se realiza en dos direcciones concretas:

El comportamiento hacia su trabajo buscando la eficacia del mismo; y el comportamiento personal, o sea, sus reacciones personales ante las diferentes situaciones de, personalidad, comunicación, motivación, interrelación con los demás, presentación y cooperación.

De acuerdo a lo planteado por el autor la secretaria es aquella que asegura el eficaz funcionamiento de su puesto de trabajo teniendo en cuenta una labor discreta, ordenada y metódica de todas las tareas, pero para que su comportamiento sea eficaz la secretaria tendrá que sentirse identificada con su puesto de trabajo y con las políticas establecidas por la institución.

Además la secretaria tiene que contar con cualidades que le servirán para las relaciones personales, siendo muy amable tanto con sus superiores como con sus compañeros de trabajo manteniendo siempre el respeto y la cordialidad, sobre todo debe de ser una persona motivada en el trabajo para que así rinda mejor en las tareas designadas.

2.2.3.6 El rol profesional: Actitudes y aptitudes.

La actitud de una secretaria en relación de su trabajo hace referencia fundamentalmente a su disposición de ánimo. Es importante que la secretaria cuente con un carácter abierto, adaptable, ágil, siempre siendo dinámica y activa, teniendo en cuenta que el trabajo que desempeña la secretaria dentro de la empresa es complicado, debido a que tiene que hacer varias cosas al mismo tiempo y con los menores recursos posibles.

Además contar con la personalidad adecuada y tener vocación sobre su trabajo para que así se vea reflejado su interés por las tareas que realiza, teniendo en

cuenta también que disponga de una constante capacidad de adaptación, renovación y reciclaje profesionales. La aptitud de la secretaria debe de ser buena y sobre todo disponer de conocimientos básicos, contando con habilidades o talentos que sirvan en las tareas administrativas designadas por el jefe.

2.2.3.7 Eficacia y eficiencia.

Según el Diccionario de la Real Academia Española define como eficacia a la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

En el ámbito secretarial es muy importante que el profesional sea eficaz, lo que quiere decir que se ha realizado un buen trabajo, la capacidad de realizar las tareas de manera correcta es esencial en la vida de un profesional teniendo en cuenta sus habilidades y sobre todo su creatividad.

Según el Diccionario de la Real Academia Española define como eficiencia a la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

La eficiencia dentro del ámbito secretarial es muy importante para la empresa, debido a que se manejarán los recursos en mínimas cantidades para el cumplimiento de todas las tareas designadas en el menor tiempo posible, optimizando así recursos y tiempo. Además la eficiencia depende de la calidad humana o motora de los profesionales con la que realizan las labores diarias dentro de la empresa.

2.4 DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

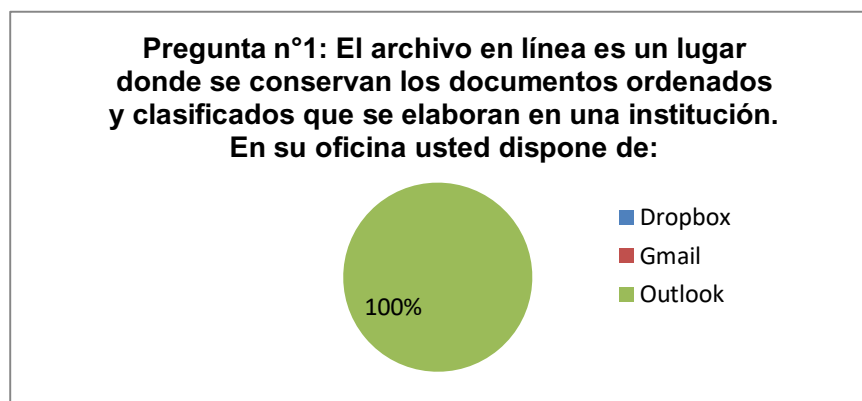
Los siguientes resultados fueron obtenidos de las encuestas realizadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta.

Pregunta n° 1: El Archivo en línea es un lugar donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que se elaboran en una institución. En su oficina usted dispone de:

Cuadro n°1

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Dropbox	0	0%
2	Gmail	0	0%
3	Outlook	12	100 %

Gráfico n° 1



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales

Fuente: Secretarías del GADMC- Manta

Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

Las secretarías manifestaron que el programa para archivar en línea es Outlook, ellas indicaron que es usado como correo institucional y que su manejo es útil debido a que ayuda al archivo de la información que se recepta y se envía en la

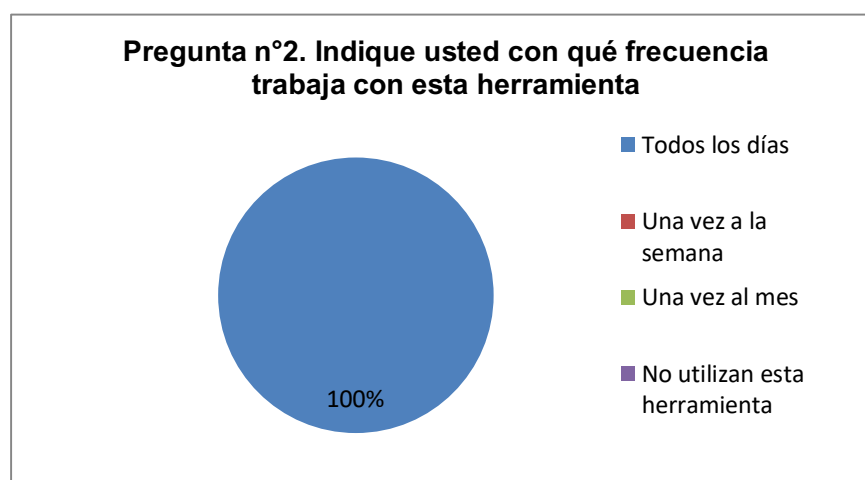
institución y que además cuenta con otras opciones como enviar invitaciones, recordatorios, calendario, manejo de tareas, entre otros.

Pregunta n° 2: Indique usted con qué frecuencia trabaja con esta herramienta

Cuadro n°2

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Todos los días	12	100%
2	Una vez a la semana	0	0%
3	Una vez al mes	0	0 %
4	No utilizan esta herramienta.	0	0%

Gráfico n°2



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales
Fuente: Secretarías del GADMC- Manta
Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

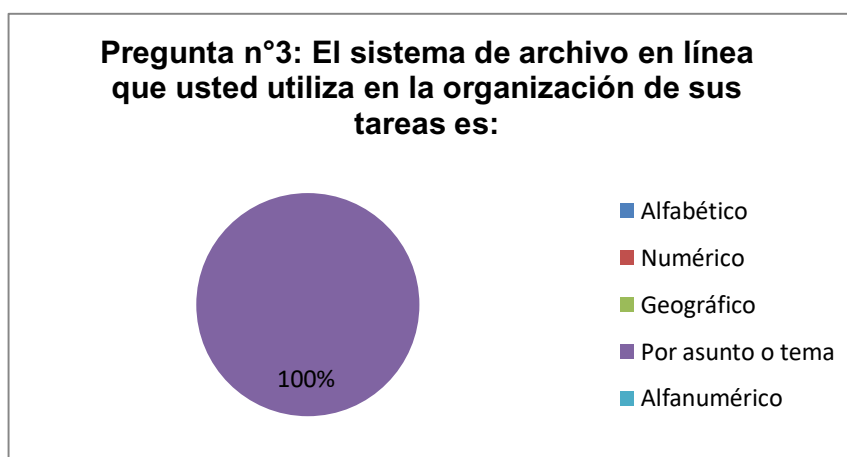
La encuesta aplicada arrojó que las secretarías utilizan todos los días el programa Outlook, es fundamental la utilización diaria de esta herramienta, debido a que ayuda en las tareas administrativas de las secretarías.

Pregunta n° 3 El sistema de archivo en línea que usted utiliza en la organización de sus tareas es:

Cuadro n° 3

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Alfabético	0	0%
2	Numérico	0	0%
3	Geográfico	0	0 %
4	Por asunto o tema	12	100%
5	Alfanumérico	0	0%

Gráfico n° 3



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales
Fuente: Secretarías del GADMC- Manta
Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

La encuesta dio como resultado que las secretarías para archivar utilizan el método por asunto o tema, mismo que es el más utilizado en las instituciones, debido a que su manejo es fácil y sencillo, por ejemplo: ciertas secretarías archivan por departamentos, otras por fecha de llegada, otras por documentos enviados y recibidos, entre otros.

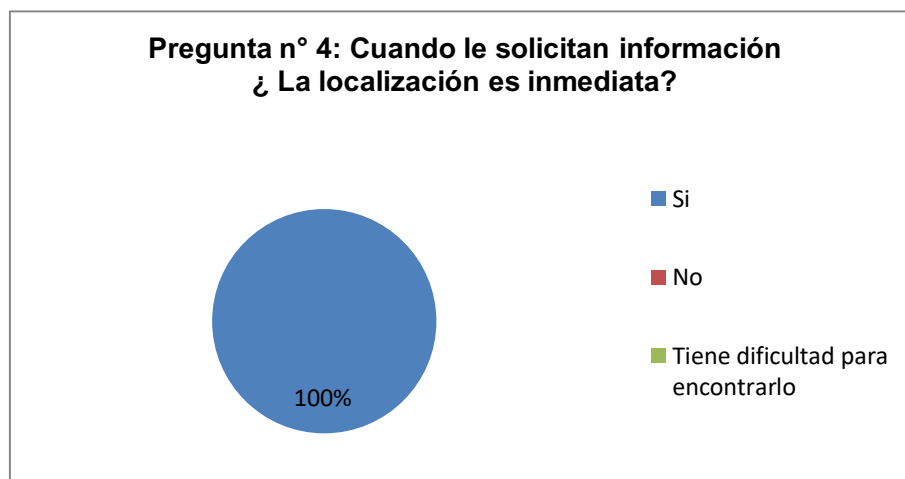
Pregunta n°4

Cuando le solicitan información ¿La localización es inmediata?

Cuadro n° 4

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	12	100%
2	No	0	0%
3	Tiene dificultad para encontrarlo	0	0 %

Gráfico n°4



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales

Fuente: Secretarías del GADMC- Manta

Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

Las secretarías de esta institución son tan eficaces y eficientes que inclusive al momento de requerir una información la localización es rápida, facilitando así la información solicitada y mejorando en sus tareas administrativas.

Pregunta n°5: ¿Los conocimientos que usted tiene en relación al archivo en línea han sido obtenidos por qué?:

Cuadro n° 5

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	La tendencia tecnológica lo exige y usted se ha auto preparado	6	50%
2	Curiosidad	0	0%
3	La institución la ha capacitado	0	0 %
4	Tiene poco conocimientos en relación al tema	6	50%

Gráfico n°5



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales

Fuente: Secretarías del GADMC- Manta

Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

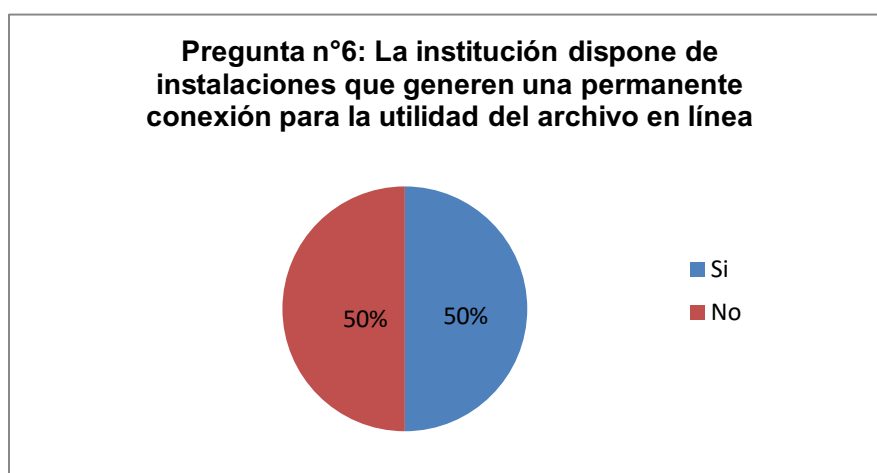
La encuesta aplicada arrojó que un 50% tiene poco conocimiento debido a la falta de interés y el otro 50% está representado en la auto-preparación y las exigencias tecnológicas, por lo que, es necesario que las secretarías se encuentren en constante actualización y conocimientos en cuanto a los temas tanto tecnológicos como secretariales.

Pregunta n°6: La institución dispone de instalaciones que generen una permanente conexión para la utilidad del archivo en línea

Cuadro n°6

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	6	50%
2	No	6	50%

Gráfico n°6



Análisis e interpretación

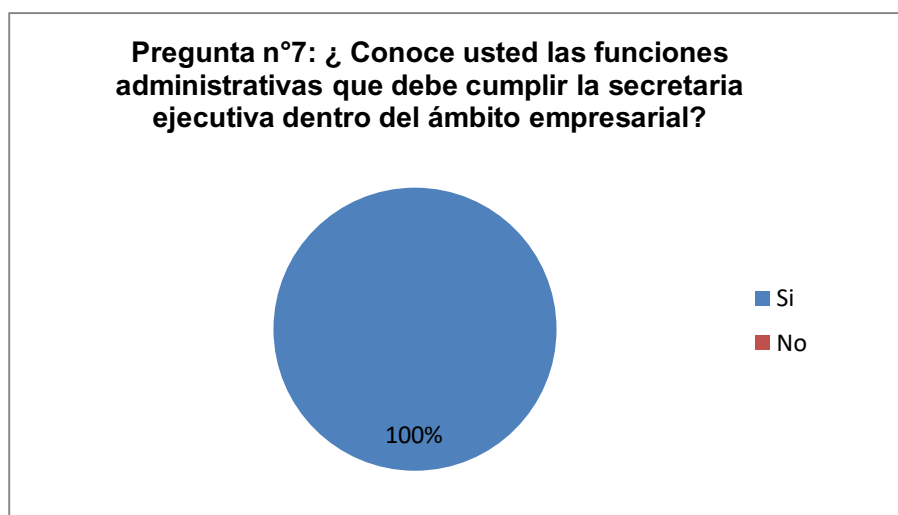
El 50% de las secretarías indicaron que la institución dispone de instalaciones permanentes para la utilidad del archivo en línea, mientras que el otro 50% indicó que en la institución hace falta material logística; es por esto que es importante que la institución cuente con el material necesario para llevar a cabo un correcto uso de archivo online y un buen manejo de la herramienta Outlook.

Pregunta n°7: ¿Conoce usted las funciones administrativas que debe cumplir la secretaria ejecutiva dentro del ámbito empresarial?

Cuadro n° 7

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	12	100%
2	No	0	0%

Gráfico n° 7



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales

Fuente: Secretarías del GADMC- Manta

Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

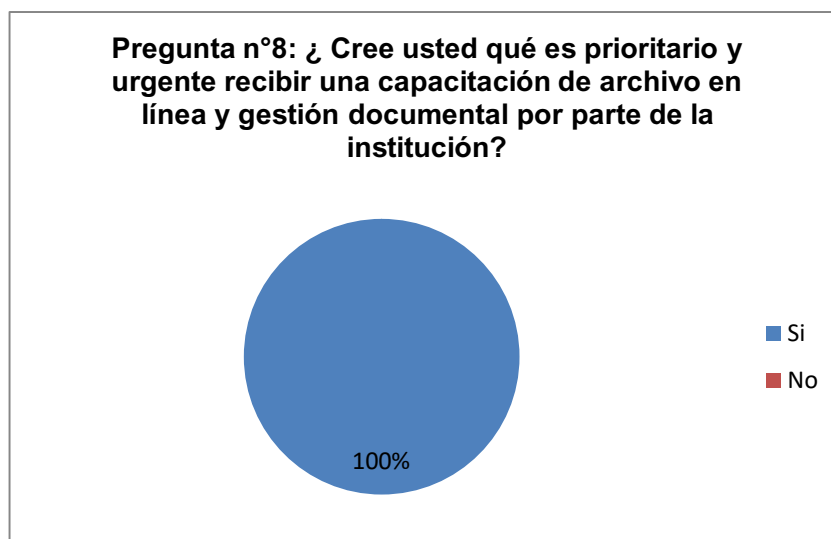
Las secretarías indicaron que cuentan con la experticia necesaria para llevar a cabo todas las funciones administrativas de manera correcta, es primordial que las profesionales tengan conocimientos en cuanto a todas las funciones que debe de realizar dentro de la organización.

Pregunta n°8: ¿Cree usted qué es prioritario y urgente recibir una capacitación de archivo en línea y gestión documental por parte de la institución?

Cuadro n°8

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	12	100%
2	No	0	0%

Gráfico n°8



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales
Fuente: Secretarías del GADMC- Manta
Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

Las secretarías indicaron que es importante y sobre todo necesario realizar una capacitación sobre el uso de la herramienta Outlook, debido a que no cuentan con los conocimientos necesarios para la utilización del mismo y eso dificulta sus tareas diarias.

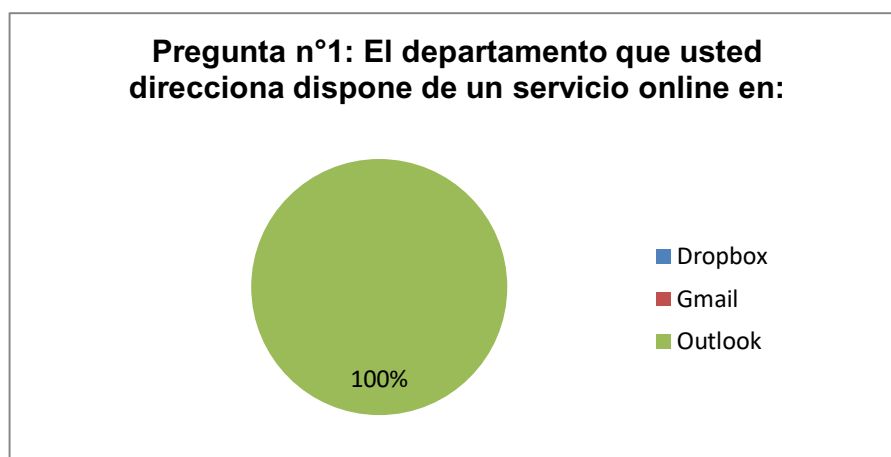
ENCUESTAS APLICADAS A LOS DIRECTIVOS DEPARTAMENTALES

Pregunta n° 1: El departamento que usted direcciona dispone de un servicio online en:

Cuadro n°1

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Dropbox	0	0%
2	Gmail	0	0%
3	Outlook	4	100 %

Gráfico n°1



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales

Fuente: Directivos del GADMC- Manta

Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

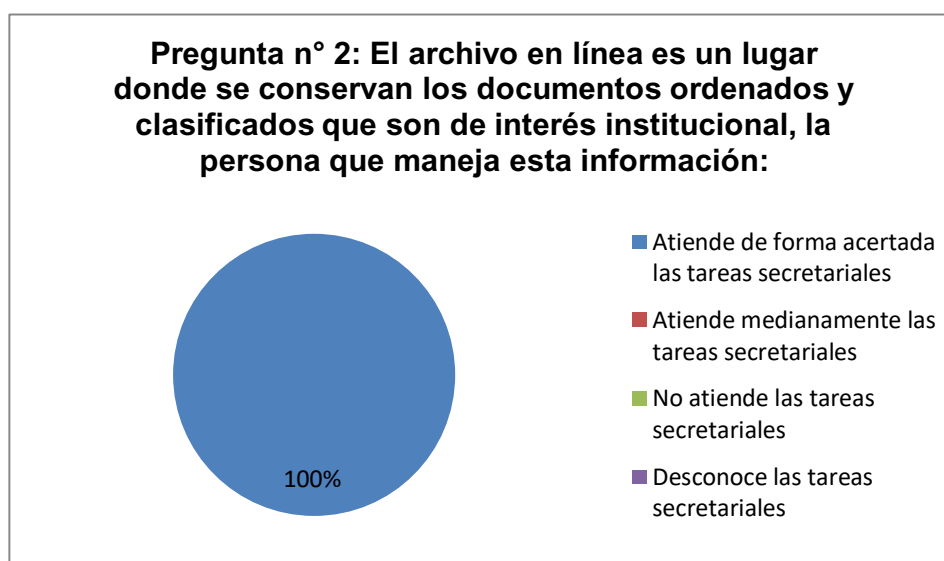
Outlook es la herramienta que se utiliza en esta institución para archivar y receptor documentos administrativos, enviar invitaciones, informar avisos importantes, reconocimientos, entre otros.

Pregunta n° 2: El Archivo en línea es un lugar donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que son de interés institucional, la persona que maneja esta información:

Cuadro n°2

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Atiende de forma acertada las tareas secretariales	4	100%
2	Atiende medianamente las tareas secretariales	0	0%
3	No atiende las tareas secretariales	0	0 %
4	Desconoce las tareas secretariales	0	0%

Gráfico n°2



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales

Fuente: Directivos del GADMC- Manta

Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

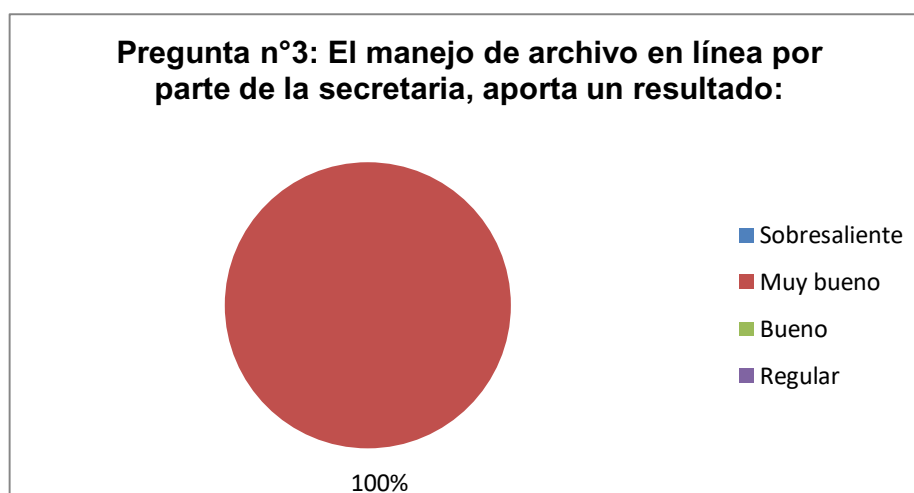
Los/as directores/as departamentales indicaron que las secretarias atienden de manera acertada todas sus funciones secretariales, es imprescindible recalcar que un buen manejo de archivo ayuda a la rápida localización de los documentos administrativos.

Pregunta n° 3: El manejo del archivo en línea por parte de la secretaria, aporta un resultado:

Cuadro n°3

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Sobresaliente	0	0%
2	Muy bueno	4	100%
3	Bueno	0	0 %
4	Regular	0	0%

Gráfico n°3



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales
Fuente: Directivos del GADMC- Manta
Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

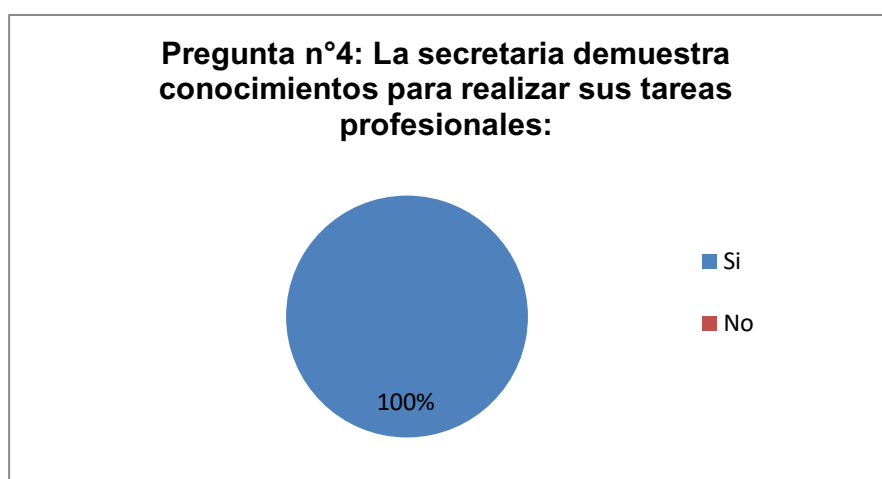
La encuesta aplicada arrojó que el archivo en línea es muy bueno, esto es debido a que le hace falta preparación al personal en cuanto a la herramienta Outlook; es por ello, que es importante que la secretaria se encuentre altamente capacitada y este actualizada en cuanto a los temas tecnológicos, puesto que así llegará a tener un archivo sobresaliente.

Pregunta nº 4: La secretaria demuestra conocimientos para realizar sus tareas profesionales:

Cuadro nº4

Nº	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	4	100%
2	No	0	0%

Gráfico nº4



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales
Fuente: Directivos del GADMC- Manta
Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

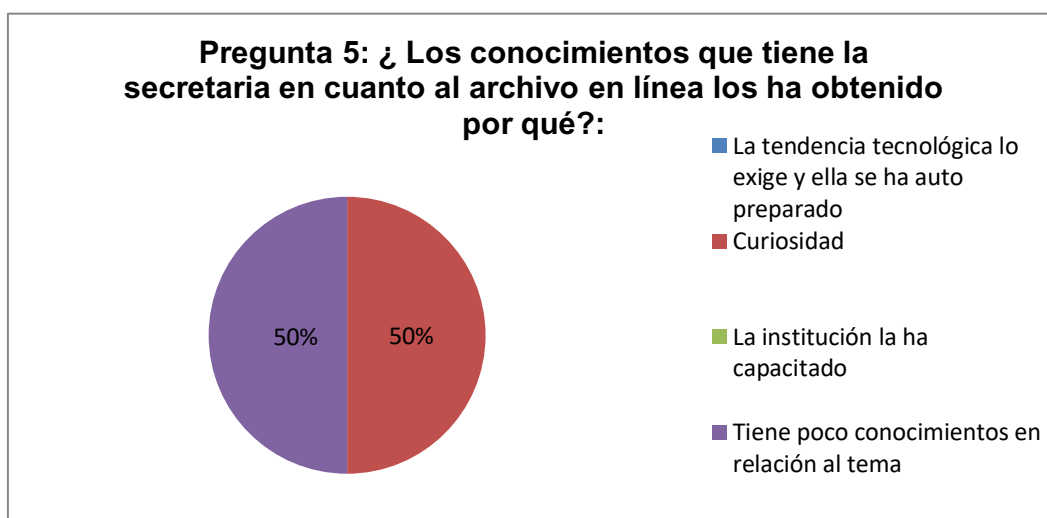
Las secretarías departamentales demuestran conocimiento al momento de cumplir todas sus tareas profesionales, siempre están pendientes de los documentos receptados en la institución; así mismo de la redacción, el archivo, la contestación al teléfono, la atención a los usuarios, entre otros. Estas funciones ayudan a la secretaria a desempeñarse de manera eficiente dentro del ámbito laboral.

Pregunta n°5: ¿Los conocimientos que tiene la secretaria en cuanto al archivo en línea los ha obtenido por qué?

Cuadro n°5

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	La tendencia tecnológica lo exige y ella se ha auto preparado	0	0%
2	Curiosidad	2	50%
3	La institución la ha capacitado	0	0 %
4	Tiene poco conocimientos en relación al tema	2	50%

Gráfico n°5



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales
Fuente: Directivos del GADMC- Manta
Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

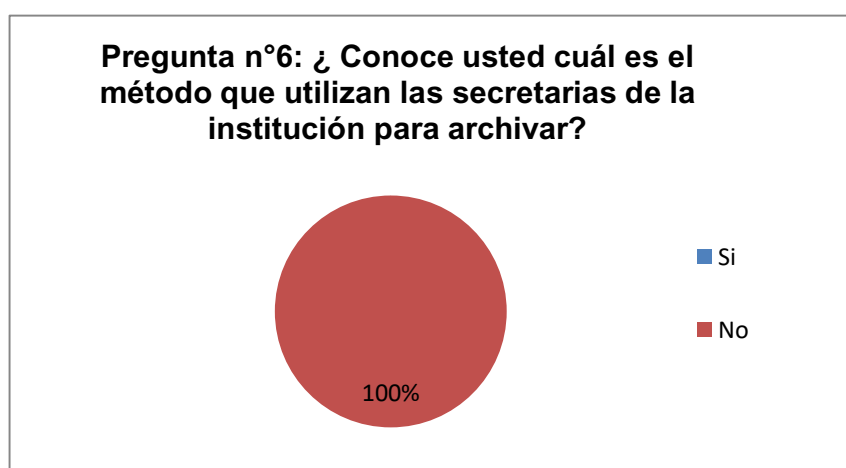
Cabe recalcar que el 50% de las secretarías no cuentan con los conocimientos necesarios sobre la herramienta Outlook, lo que dificulta sus tareas como profesional y el otro 50% sabe pero por curiosidad más no porque la tendencia tecnológica lo exige o la institución la capacita.

Pregunta n°6: ¿Conoce usted cuál es el método que utilizan las secretarías de la institución para archivar?

Cuadro n° 6

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	0	0%
2	No	4	100%

Gráfico n°6



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales
Fuente: Directivos del GADMC- Manta
Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

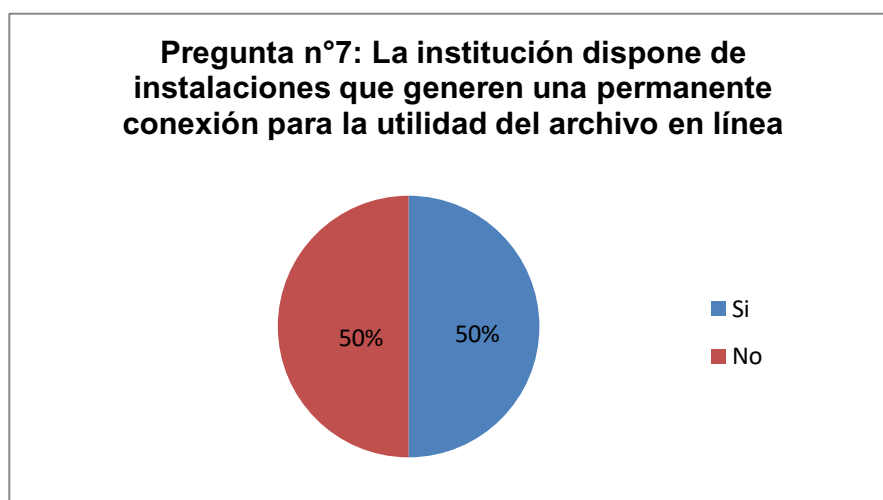
Los/as directores/as indicaron que no conocen cual es el método a utilizar para archivar los documentos administrativos, pero es importante que tengan conocimiento en cuanto al método que utilizan las secretarías para archivar debido a que existen ocasiones que las secretarías no pueden asistir a sus funciones laborales y llega un usuario a pedir una información específica y esta no es fácil de encontrar; puesto que, los/as directores/as no conocen en que carpeta está archivada dicha documentación.

Pregunta n°7: La institución dispone de instalaciones que generen una permanente conexión para la utilidad del archivo en línea.

Cuadro n°7

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	2	50%
2	No	2	50%

Gráfico n°7



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales
Fuente: Directivos del GADMC- Manta
Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

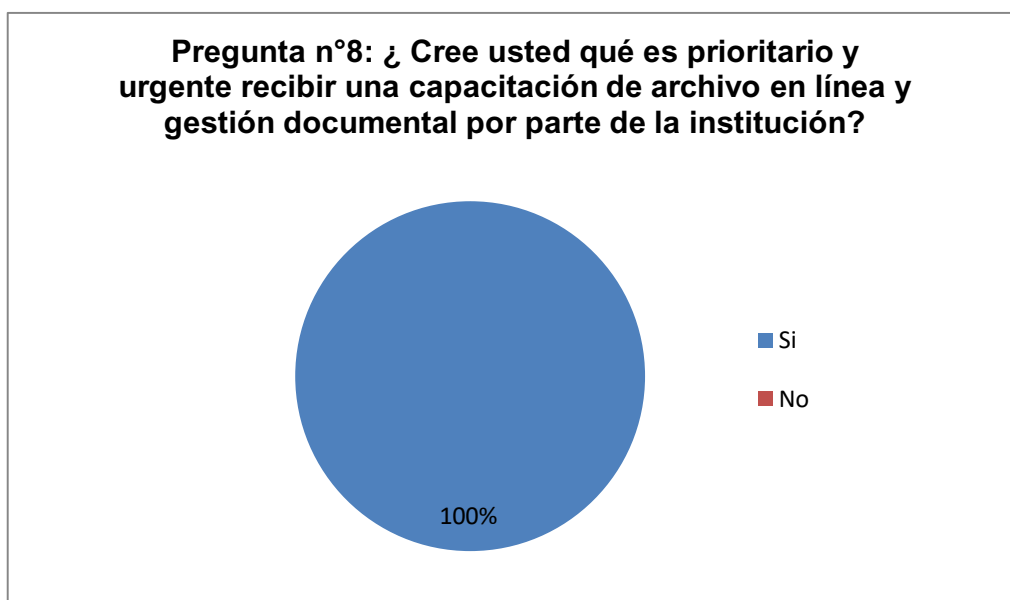
Los/as directores/as indicaron que la institución dispone un 50% de instalaciones que facilitan una permanente conexión para la utilidad de esta herramienta online; sin embargo, el otro 50% recalzó que le hace falta a esta institución equipos tecnológicos que ayuden a un correcto archivo en línea, manifestando que es importante contar con un área específica que brinde esta conexión permanente.

Pregunta n°8: ¿Cree usted que es prioritario y urgente recibir una capacitación de archivo en línea y gestión documental por parte de la institución?

Cuadro n°8

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	4	100%
2	No	0	0%

Gráfico n°8



Elaborado por: Karen Paola Cedeño Parrales
Fuente: Directivos del GADMC- Manta
Fecha: 26 de Enero de 2018

Análisis e interpretación

Tanto los/as directores/as como las secretarías necesitan de manera urgente una capacitación, debido a que les hace falta conocimiento en cuanto al archivo en línea y la gestión documental; sin embargo, la institución no ha tomado en cuenta que las secretarías no se encuentran altamente capacitadas para la utilización de esta herramienta.

2.5 DISEÑO DE LA PROPUESTA

2.5.1 Tema:

Elaboración de una capacitación para secretarías y directivos de cómo utilizar Dropbox como herramienta para archivar de manera online los documentos que se reciben y se envían en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta.

2.5.2 Introducción

Brindar una capacitación ayudará a las secretarías y directivos a estar empapados de cómo archivar de manera correcta y de forma virtual su documentación, es importante que se brinde una capacitación y que previo a esto se realice un taller en donde demuestren lo aprendido.

Dropbox es un programa que permite almacenar la información en una nube donde varias personas tienen acceso a aquello, varios directivos del establecimiento indicaron que necesitan una capacitación de manera urgente, debido a que muchas secretarías e incluso ellos/as no cuentan con los conocimientos necesarios para la utilización del mismo. Es fundamental para la institución que las secretarías y los directivos estén altamente capacitados y que cuenten con información actualizada sobre este programa, debido a que la aplicación de las TICs se vuelve una necesidad cada vez más frecuente en los procesos tecnológicos.

De esta manera y tomando en cuenta que nos encontramos en una era que existen muchos cambios y transformaciones y que la influencia de la tecnología es vital a la hora de transmitir el conocimiento a los seres humanos, nace el presente proyecto investigativo como forma de hacer frente a la constante exigencia de los directivos; es por esto que, las secretarías deben tener una gran variedad de conocimientos tecnológicos y de las herramientas necesarias para la aplicación de este tipo de archivo, todo esto ayudará a crear un sistema de archivo correcto y ordenado.

Como autora de este trabajo de investigación y de esta propuesta espero que en un futuro cercano sea considerada por la decana de esta facultad.

2.5.3 Objetivos

2.5.3.1 Objetivo general:

Diseñar un plan de capacitación sobre cómo utilizar Dropbox como herramienta para archivar de manera online los documentos que se reciben y se envían en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta.

2.5.3.2 Objetivos específicos:

- Identificar la importancia que tiene el programa Dropbox en cuanto al archivo de los documentos enviados y recibidos dentro de la institución.

- Definir las temáticas a utilizar en la capacitación sobre el programa Dropbox.
- Proponer estrategias que motiven al aprendizaje del programa Dropbox a las secretarías y directivos de las diferentes áreas departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta para que mejoren su práctica diaria en cuanto al archivo a través de materiales alternativos del medio.

2.5.4 Metodología de trabajo

La metodología de este taller de capacitación es práctica y participativa, contando con el apoyo y acompañamiento de los facilitadores y del aporte activo de experiencias de todos los participantes del taller. Se propician espacios para el aporte de experiencias y conocimientos a través de diferentes actividades prácticas. La capacitación es impartida a las secretarías y directivos de las diferentes áreas departamentales permitiendo el cumplimiento de los objetivos y la transferencia del aprendizaje a la realidad de cada asistente.

Se desarrollará una metodología altamente efectiva, aplicable a procesos de formación presencial, en la que se motiva la participación activa de los asistentes, facilitando la transferencia de los conocimientos adquiridos a su realidad.

El tiempo que se establece en la duración de cada actividad y el tiempo total que tomará cubrir ese contenido, contando con los materiales de apoyo con los que se llevará a cabo el taller de capacitación, teniendo en cuenta las temáticas a tratar y de donde se sacará dicha información ya sean bibliográficas o web grafías.

2.5.5 Desarrollo de la propuesta

Cronograma de capacitación para secretarías y directivos de cómo utilizar Dropbox como herramienta para archivar de manera online los documentos que se reciben y se envían en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta.			
Lugar:	Infocentro El Aromo		
Beneficiarios:	Secretarías y Directivos del GADMC- Manta		
PRIMER DÍA DE CAPACITACIÓN			
Tema	Subtemas	Duración	Estrategias
Archivo online	¿Qué es? ¿Para qué sirve? Importancia Ventajas y desventajas Introducción a la herramienta Dropbox Métodos para archivar.	5 horas	Dinámicas Taller teórico

SEGUNDO DÍA DE CAPACITACIÓN			
Tema	Subtemas	Duración	Estrategias
Dropbox	¿Qué es? ¿Para qué sirve? Importancia Ventajas y desventajas Pasos para crear una cuenta	5 horas	Taller teórico – práctico
TERCER DÍA DE CAPACITACIÓN			
Tema	Subtemas	Duración	Estrategias
	Crear un mensaje de correo electrónico nuevo Reenviar o responder a un mensaje Agregar datos adjuntos Guardar datos adjuntos Crear una cita de		

Dropbox	<p>calendario</p> <p>Programar una reunión con otras personas</p> <p>Establecer un aviso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para citas o reuniones. • Para mensajes de correo electrónico, contactos y tarea. 	5 horas	<p>Dinámicas</p> <p>Taller práctico.</p>
---------	---	---------	--

CUARTO DÍA DE CAPACITACIÓN

Tema	Subtemas	Duración	Estrategias
	<p>Agregar una firma de correo electrónico a los mensajes</p> <p>Crear una firma</p> <p>Agregar una firma</p> <p>Crear un contacto</p> <p>Crear una tarea</p>		

Dropbox	Crear una nota Imprimir un mensaje de correo electrónico, contacto, elemento de calendario o tarea. Pasos para archivar	5 horas	Taller práctico
---------	---	---------	-----------------

2.6 CONCLUSIONES

- Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta necesitan una capacitación urgente en cuanto al archivo online, puesto que, tienen falencias en cómo utilizar herramientas que faciliten este tipo de archivo.
- Los conocimientos que demuestra la secretaria en cuanto a cumplir sus tareas profesionales son muy buenos lo que aporta de manera positiva a sus funciones diarias.
- Otra de las conclusiones importantes de esta investigación es que el trabajo en equipo es una de las piezas claves dentro de la empresa, debido a que favorece el desempeño eficaz y eficiente en las tareas administrativas de la secretaria; por lo que, ponerlo en práctica es indispensable.
- Es importante que las áreas departamentales cuenten con el equipo necesario para aprender y poner en práctica el archivo online de los documentos.

2.7 RECOMENDACIONES

- Entre los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los directivos y secretarías se recomienda que las secretarías de las diferentes áreas departamentales asistan a capacitaciones sobre el archivo online de los documentos.
- Innovar constantemente los conocimientos sobre la profesión secretarial, así como las nuevas tecnologías (TICS) que a diario están en constante cambio lo que da como resultado que ayuden y faciliten las tareas del profesional.
- Además es recomendable brindar confianza a todo el personal de secretariado para que así desarrollen sus actitudes y aptitudes demostrando su capacidad de trabajar en equipo y su profesionalismo en la toma de decisiones y sobre todo en la resolución de problemas dentro de la oficina.
- Implementar áreas de conexión a internet permanente que ayuden a un correcto archivo online.

2.8 BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Aristizábal E. (2000) Manual de la Secretaria Moderna. Intermedia Editorial
- Ana Dupla del Moral. (1997) Manual de Archivos de Oficina para Gestores, Marcial Pons. Editorial.
- Carlos Gispert (1996) Enciclopedia de la Secretaria. Oceano Editorial
- César Ramírez Cavassa (1991) Administración para secretarías ejecutivas. Limusa, S.A. de C.V. Editorial
- Cristina Parera Pascual. (2000) Técnicas de Archivo y documentación en la empresa (cuarta ed.) España: F.C. Editorial
- Cristina Parera Pascual. (2005) Manual de Perfeccionamiento para Secretarías 2ª Edición. España: F.C. Editorial
- Cruz Mundet, José Ramón (2006). La Gestión de Documentos en las organizaciones. Pirámide Editorial.
- Felissa Fernández López (2015). Sistemas de archivos y clasificación de documentos. Tutor Formación Editorial
- Imelda Zapata (1985) Manual de la Secretaria eficiente. Oceano Editorial
- Lidia Herrera Madiedo (2013) Gestión de tiempo, recursos e instalaciones Madrid, España: IC. Editorial.

- Lilia Salgado de Jaramillo (1990) Administración de archivos. McGraw- Hill Latino Americana S.A. Editorial
- M^a Claudia Londoño Mateus (2012) Sistema de archivo y documentación 2.0 en la empresa. F.C. Editorial
- M^a Claudia Londoño Mateus (2002) Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz 3^a Edición. F.C. Editorial
- M^a Claudia Londoño Mateus (2000) Guía para la Secretaria Ejecutiva 3^a Edición. Manual de Comunicación Escrita y Atención al Cliente en la Empresa F.C. Editorial
- María Antonieta Sevilla Quiroz (2016) 1001 Sugerencias para la secretaria eficaz, Ecuador F.B.T. Cía. Ltda. Editorial
- Michel Roberge (2006). Lo esencial de la Gestión Documental: Sistema Integrado de Gestión de los documentos Analógicos y de los documentos Electrónicos. Gestar Editorial.
- Pilar Sánchez (2012). Archivo físico y custodia de la información. Editex Editorial
- Raúl Morueco (2009) Manual práctico de secretariado, 2^a edición. RA – MA. Editorial
- (1998) Secretaria Ejecutiva. Cultural S.A. Editorial
- (2006) Computación e Internet para Secretarias. Lexus Editorial

2.8.1 Web - grafías

- Recuperado de:

http://servicio.us.es/archivos/Doc/Normas_basicas_de_organizacion_de_archivos_de_oficina.pdf

- Recuperado de: Institución Universitaria Escolme.

http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/gestion_doc/contenido_u3.pdf

- Recuperado de: Oscar Rubén Duque. Sistema alfabético por nombres.

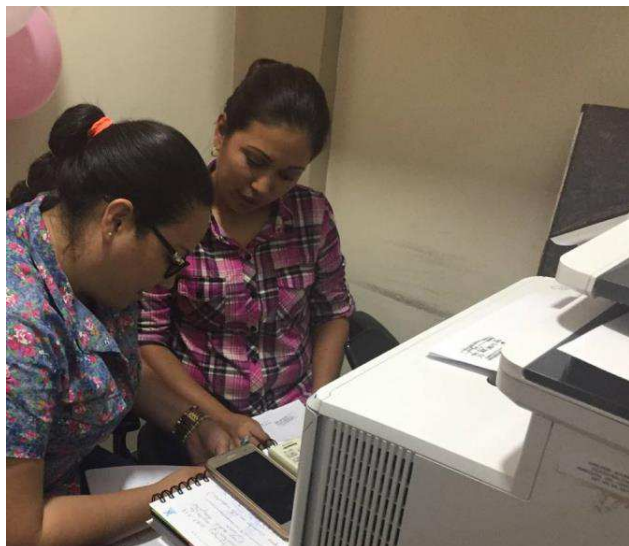
file:///C:/Users/User/Downloads/vol3_sistema_alfab_nombres.pdf

- Recuperado de: Raúl Morueco Gómez. Archivo y clasificación de documentos.<http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/5/archivo-clasificacion-documentos-28435.pdf>

- Recuperado de: Universidad Politécnica de Valencia.

<https://www.upv.es/entidades/ASIC/catalogo/STD-CAS-MICROSOFTOFFICEOUTLOOK2007.pdf>

2.9 ANEXOS



Encuesta realizada a la secretaria de Vice – alcaldía

26/01/2018



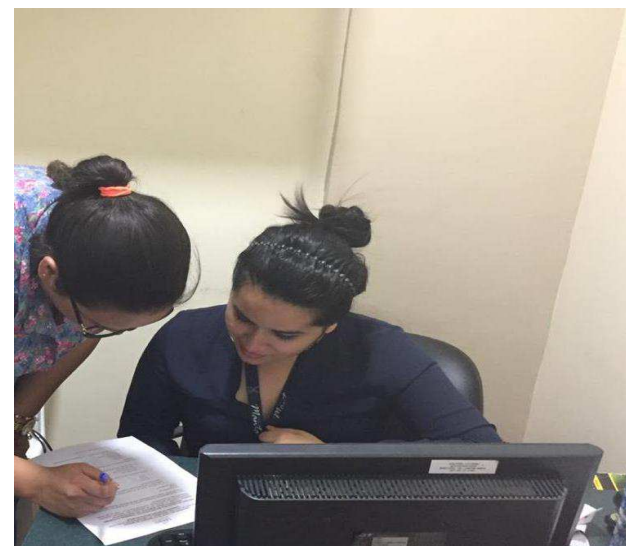
Realización de encuesta a la secretaria del Departamento Financiero

26/01/2018



Encuesta realizada a la directora del Departamento de Compras Públicas

26/01/2018



Realización de encuesta a la secretaria de los concejales.

26/01/2018



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO
CARRERA DE SECRETARIADO BILINGÜE

**ENCUESTAS DIRIGIDAS A SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MANTA**

Objetivo: Conocer la opinión de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta, acerca del archivo en línea en las tareas administrativas de la Secretaria.

Lea cuidadosamente las preguntas y señale con una (X) solo una respuesta que crea pertinente. La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

Título profesional:

Cargo:

Años de servicio:

1. El Archivo en línea es un lugar donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que se elaboran en una institución. En su oficina usted dispone de:
 - Dropbox
 - Gmail
 - Outlook

2. Indique usted con qué frecuencia trabaja con esta herramienta
 - Todos los días
 - Una vez a la semana
 - Una vez al mes
 - No utilizan esta herramienta

3. El sistema de archivo en línea que usted utiliza en la organización de sus tareas es:
 - Alfabético
 - Numérico

- Geográfico
- Por asunto o tema
- Alfanumérico

4. Cuando le solicitan información ¿La localización es inmediata?

Sí

No

Tiene dificultad para encontrarlo

5. ¿Los conocimientos que usted tiene en relación al archivo en línea han sido obtenidos por qué? :

- La tendencia tecnológica lo exige y usted se ha auto preparado
- Curiosidad
- La institución la ha capacitado
- Tiene poco conocimientos en relación al tema

6. Las institución dispone de instalaciones que generen una permanente conexión para la utilidad del archivo en línea

Si

No

7. ¿Conoce usted las funciones administrativas que debe cumplir la secretaria ejecutiva dentro del ámbito empresarial?

Si

No

8. ¿Cree usted qué es prioritario y urgente recibir una capacitación de archivo en línea y gestión documental por parte de la institución?

Si

No

Gracias por su valiosa colaboración



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO
CARRERA DE SECRETARIADO BILINGÜE

**ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS DIRECTIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MANTA**

Objetivo: Conocer la opinión de los directivos departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta acerca del archivo en línea en las tareas administrativas de la Secretaria.

Lea cuidadosamente las preguntas y señala con una (X) solo una respuesta que crea pertinente. La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

Cargo:

1. El departamento que usted direcciona dispone de una servicio online en:
 - Dropbox
 - Gmail
 - Outlook

2. El Archivo en línea es un lugar donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que son de interés institucional, la persona que maneja esta información:
 - Atiende de forma acertada las tareas secretariales
 - Atiende medianamente las tareas secretariales
 - No atiende las tareas secretariales
 - Desconoce las tareas secretariales

3. El manejo del archivo en línea por parte de la secretaria, aporta un resultado:
 - Sobresaliente
 - Muy bueno
 - Bueno

- Regular

4. La secretaria demuestra conocimientos para realizar sus tareas profesionales.

Si

No

5. ¿Los conocimientos que tiene la secretaria en cuanto al archivo en línea los ha obtenido por qué?

- La tendencia tecnológica lo exige y ellas se han auto preparado
- Curiosidad
- La institución la ha capacitado
- Tiene poco conocimientos en relación al tema

6. ¿Conoce usted cuál es el método que utilizan las secretarias de la institución para archivar?

Si

No

7. La institución dispone de instalaciones que generen una permanente conexión para la utilidad del archivo en línea

Si

No

8. ¿Cree usted qué es prioritario y urgente recibir una capacitación de archivo en línea y gestión documental por parte de la institución?

Si

No

Gracias por su valiosa colaboración.