



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA:

LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS EN LAS TAREAS PROFESIONALES DE LAS SECRETARIAS EN LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTECRISTI, AÑO 2017.

AUTORA:

FLORES FLORES YANINA LISBETH

FACULTAD:

GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

CARRERA:


SECRETARIADO EJECUTIVO

MANTA – MANABI - ECUADOR

2017 - 2018

TEMA:

“LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS EN LAS TAREAS PROFESIONALES DE LAS SECRETARIAS EN LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTECRISTI, AÑO 2017”.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora 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...horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es **“LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS EN LAS TAREAS PROFESIONALES DE LAS SECRETARIAS EN LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTECRISTI, 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 proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Yanina Lisbeth Flores Flores, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Manta, 21 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Lic. Julia Garay Vera
Docente Tutora

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; y que, no ha sido presentada para ningún grado o calificación personal, habiendo consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mi derecho de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Flores Flores Yanina Lisbeth

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Una vez revisado y corregido del informe final de la investigación cuyo tema es **“LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS EN LAS TAREAS PROFESIONALES DE LAS SECRETARIAS EN LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTECRISTI, AÑO 2017”**. Realizado por la Srta. FLORES FLORES YANINA LISBETH, 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, 21 de febrero de 2018.

Atentamente,

Lic. Julia Garay Vera
Docente Tutora

DEDICATORIA

“Para cada esfuerzo disciplinado hay una recompensa múltiple” Rohn Jim

Dedico esta tesis con todo mi cariño a las personas que me motivaron y me dieron la mano para lograr y alcanzar una meta más en mi vida:

A Dios todo poderoso por dotarme de sabiduría, entereza, paciencia, y salud para lograr y culminar con éxito esta carrera.

A mis padres Nery Flores y Marieta Flores que me han mostrado que en el camino hacia la meta se necesita fortaleza para derribar miedos y derrotas.

A mi hermana Gissella Flores que estuvo allí en todo este proceso de aprendizaje.

Gracias a mi familia que es importante en mi vida, que siempre estuvieron brindándome todo su apoyo incondicional y sus consejos de seguir a un camino positivo.

Flores Flores Yanina Lisbeth

RECONOCIMIENTO

“En cuestiones de cultura y de saber, sólo se pierde lo que se guarda; sólo se gana lo que se da”. Machado Antonio

Agradeciéndole a nuestro Padre Celestial “Dios” por bendecirme en cada momento por haber hecho realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A la Decana y a todos los profesores que me brindaron todos sus conocimientos.

A la directora de tesis, que con su experiencia y motivación ha logrado que pueda terminar con éxito este trabajo de titulación.

En fin, a todas mis amigos/as que me apoyaron durante mi etapa estudiantil, gracias por confiar en mí.

Flores Flores Yanina Lisbeth

ÍNDICE GENERAL

TEMA	I
CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
INDICE GENERAL	VII
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1.1. MARCO TEÓRICO	9
1.1.1 Antecedentes investigativos	9
1.1.2 Fundamentación legal	10
1.1.3. Fundamentación Filosófica.....	13
1.1.4. Fundamentación Teórico.....	14
1.1.4.1. La gestión documental	14
1.1.4.2. Importancia de la gestión documental	16
1.1.4.3. Beneficios de la gestión documental.....	17
1.1.4.4. Estructura de un Programa de Gestión Documental	17
1.1.4.5. Archivo.....	19
1.1.4.6. Funciones del archivo	19
1.1.4.7. Finalidad del archivo	20
1.1.4.8. Clases de archivos	21
1.1.4.8.1. Según el grado o frecuencia de utilización	22
1.1.4.8.2. Según su posición	22

1.1.4.8.3. Según su ubicación	23
1.1.4.9. Sistemas de archivos	23
1.1.5.0. Procedimientos generales para archivar.....	24
1.1.5.1. Material de archivo	26
1.1.5.2. Documento	27
1.1.5.3. Clasificación y localización de documentos.....	29
1.1.5.4. Ciclo vital de los documentos.....	30
1.1.5.5. Tareas profesionales de las secretarias	31
1.1.5.6. La secretaria.....	31
1.1.5.7. Importancia del secretariado	32
1.1.5.8. Cualidades personales de la secretaria moderna.....	33
1.1.5.8.1. Cualidades Intelectuales	33
1.1.5.8.2. Cualidades Morales.....	33
1.1.5.8.3. Cualidades Sociales.....	33
1.1.5.8.4. Cualidades Físicas	34
1.1.5.9. Ética de la profesión.....	34
1.1.5.9.1 Código deontológico del/la secretariado/a.....	34
1.1.6.0. Tareas de las secretarias	35
1.1.6.1. Competencias de las secretarias ejecutivas.....	36

CAPÍTULO II

2.1. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	38
2.2. Conclusiones	53
2.3. Recomendaciones	54

CAPÍTULO III

3.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA	56
3.2. Introducción	56
3.3. Objetivos	57
3.3.1. Objetivo general	57
3.3.2. Objetivos específicos	57
3.4. Metodología	57
3.5. Desarrollo de la propuesta.....	57
3.5.2. Procedimientos de Archivo.....	58

3.5.2.1. Producción de documentos.....	58
3.5.2.2. Recepción de documentos.....	59
3.5.2.3. Distribución de documentos.....	60
3.5.2.4. Trámite de documentos.....	61
3.5.2.5. Organización de documentos.....	62
3.5.2.6. Consulta de documentos.....	62
3.5.2.7. Conservación de documentos.....	63
3.5.2.8. Disposición final de documentos.....	64
3.5.3. Reglas para clasificar un documento	64
3.5.4. Clasificación de archivo	65
3.5.4.1. Clasificación por asunto o tema.....	65
3.5.4.2. Clasificación Alfabética	65
3.5.4.3. Clasificación Numérica	66
3.5.4.4. Clasificación Geográfico	66
3.5.4.5. Clasificación Cronológico.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1:	38
Tabla 2:	39
Tabla 3:	40
Tabla 4:	41
Tabla 5:	42
Tabla 6:	43
Tabla 7:	44
Tabla 8:	45
Tabla 9:	46
Tabla 10:	47
Tabla 11:	48
Tabla 12:	49

Tabla 13:	50
Tabla 14:	51
Tabla 15:	52

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1.....	38
Gráfico 2.....	39
Gráfico 3.....	40
Gráfico 4.....	41
Gráfico 5.....	42
Gráfico 6.....	43
Gráfico 7.....	44
Gráfico 8.....	45
Gráfico 9.....	46
Gráfico 10.....	47
Gráfico 11.....	48
Gráfico 12.....	49
Gráfico 13.....	50
Gráfico 14.....	51
Gráfico 15.....	52

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como tema: **“LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS EN LAS TAREAS PROFESIONALES DE LAS SECRETARIAS EN LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTECRISTI, AÑO 2017.”**, se realizó con la finalidad de analizar la importancia de una adecuada gestión de los documentos internos en la institución, y la propuesta de una estrategia para resolver esta problemática, con el objetivo de fortalecer el proceso de acceso a la información en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi.

En este proceso se conceptualizaron las siguientes categorías: la gestión documental, las tareas profesionales planteando los respectivos temas y subtemas, información que fue absuelta mediante la investigación de campo aplicada al personal de la institución en el Departamento de Talento humano y a los usuarios del GAD Montecristi, a través de encuestas; instrumentos que sirvieron para la validación de la hipótesis.

Para esto, será necesario concienciar a la autoridad, que el personal de la Dirección de Talento Humano debe ser capacitado, contar con los instrumentos, materiales y medios tecnológicos, herramientas que facilitará a que las secretarias realicen su trabajo de manera eficiente, del mismo modo se tendrá una calidad del servicio que presta la Municipalidad.

Entre las conclusiones se puede establecer que el proceso de gestión documental, debe incluir: normas para la creación, difusión y almacenamiento de los documentos, por tal razón, se hace necesario el diseño e implementación de un manual guía de gestión documental; instrumento que servirá para un mejor orden de los escritos en el Departamento de Talento humano y a los usuarios del GAD Montecristi.

Palabras claves: creación, difusión y almacenamiento.

ABSTRACT

The present investigation work has like topic: "THE ADMINISTRATION OF THE INTERNAL DOCUMENTS IN THE PROFESSIONAL TASKS OF THE SECRETARIES IN THE ADDRESS OF HUMAN TALENT OF THE MUNICIPAL DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT OF THE CANTON MONTECRISTI, YEAR 2017.", you was carried out with the purpose of analyzing the importance of an appropriate administration of internal documents in the institution, and the proposal of a strategy to solve this problem with the objective of strengthening the access process to the information in the Decentralized Autonomous Government of the Canton Montecristi.

In this process the following categories were conceptualized: the documental administration, the professional tasks outlining the respective topics and subtemas, information that was acquitted by means of the field investigation applied the personnel of the institution in the Department of human Talent and to the users of the GAD Montecristi, through surveys; instruments that were good for the validation of the hypothesis.

For this, it will be necessary to make aware to the authority that the personnel of the Address of Human Talent should be qualified, to have the instruments, materials and technological means, tools that it facilitated to that the secretaries carry out his work in an efficient way, in the same way one will have a quality of the service that he lends the Municipality.

Among the conclusions it can settle down that the process of documental administration, it should include: norms for the creation, diffusion and storage of the documents, for such a reason, it becomes necessary the design and implementation of a manual guide of documental administration; I orchestrate that will serve for a better order of the writings in the Department of human Talent and to the users of the GAD Montecristi.

Key words: creation, diffusion and storage.

1. INTRODUCCIÓN

Desde épocas lejana el hombre ha comprendido la importancia de los archivos puesto que, tuvo la necesidad de registrar y conservar todo tipo de documentos en respaldo de cada una de las actividades a favor y progreso de la humanidad, el archivo se convierte en el custodio y garante del patrimonio documental que sirve a la vez de fuente de información y difusión para las instituciones de gobiernos, las empresas privadas y de los ciudadanos como usuarios en general. Es así que los primeros archivos aparecen con los primeros Imperios. Eran una herramienta de control de la población y de la riqueza. 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. (Fernández, 2000)

De igual manera, se afirma que el propio origen de la escritura está vinculado a la necesidad de registrar información en un soporte estable, de modo que no quepa duda acerca de su exactitud; de ahí que surja como una manifestación de las primeras civilizaciones urbanas, en unas sociedades complejas que requieren un código crecientemente sofisticado para fijar los datos, la información, y evidenciarlos. Así, comienza en forma de muescas sobre distintas superficies naturales (palos, madera) para fijar unidades de cuenta, y de ahí se evoluciona formas de escritura variada en signos, símbolos e ideogramas que sirven para representar objetos, conceptos y relaciones; será a partir de aquí cuando la escritura trascienda de los documentos para convertirse en vehículo de transmisión y evocación de la creatividad humana. (Cruz, 2014)

A lo largo de la historia observamos que los archivos han atravesado por periodos en los que se caracterizó su decadencia o su pleno desarrollo. Pero esto no fue impedimento en que los archivos hayan evolucionado para responder a las diversas circunstancias y necesidades.

Debido a los cambios evolutivos y la utilización de los medios tecnológicos se ha reflejado y se ha visto presente en todos los sectores de la vida cotidiana, la administración pública no es, ni debe ser la excepción. La implementación de la tecnología como instrumento primordial en la administración, es uno de los factores que están ayudando a mejorar la posición competitiva de las economías actuales que se sustentan en la información y en el conocimiento.

Este escenario, es donde se establecen las bases para el progreso de las personas, de las empresas y de las sociedades en general; en este sentido, las nuevas tendencias económicas y sociales inciden de manera relevante en la transformación de la administración pública, que persigue aspectos como el orden, calidad, innovación, eficiencia, eficacia y transparencia, es decir, una organización que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos.

La gestión documental y la administración de archivos en los organismos del régimen público es uno de los elementos que tiene una mayor implicación con respecto a la efectiva implementación de una Ley de acceso a la información y transparencia en los países. El no poder disponer de un documento podría convertirse en un impedimento para la gestión de las solicitudes de comunicación, mientras que una gestión inapropiada de archivos podría retardar la recopilación de la nota solicitada.

Las iniciativas de transparencia, ordenamiento y acceso a la información pública dependen en gran medida de la calidad, la fiabilidad y la accesibilidad de los archivos públicos que custodian las comunicaciones. Si los archivos no están organizados y bien gestionados será muy complicado determinar la autenticidad y la integridad de la información pública, así como cumplir con los plazos establecidos de respuesta a la ciudadanía y a la administración. Pero cuando se trabaja con controles adecuados en la gestión de archivos, con estándares y procedimientos eficaces, tanto los ciudadanos como los

trabajadores públicos pueden confiar no sólo en la fiabilidad de los datos extraídos de los archivos, sino en la existencia de un reflejo documental completo de las actividades de las administraciones públicas. (Franco & Pérez, 2015)

Actualmente, casi todas las empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas, trabajan con distintos tipos de documentaciones. Con la finalidad de mantener gestionada la información, la misma que es necesario contar con un sistema de gestión documental eficiente que permita un fácil almacenamiento y búsqueda rápida.

Con la evolución de la gestión documental también han evolucionado las competencias y actividades de las secretarías ejecutivas. Antes el trabajo era más operativo, no se tenía mucho conocimiento de los conceptos y la importancia de los aspectos inherentes de la organización, sea esta empresarial o institucional.

Hoy, es completamente diferente, las secretarías ejecutivas están más comprometida con la organización y el ejecutivo o autoridad institucional, que puede anticipar lo inesperado en poder resolver los problemas de una manera mucho más amplia, más responsable y más consciente de la importancia de la actividad de la institución para sus clientes y usuarios.

En la provincia de Manabí las instituciones o empresas que realizan el proceso de gestión documental de forma continua, presentan un avance en el uso y manejo de la documentación, sin embargo, se necesita personal capacitado y acto para custodiar, facilitar la seguridad y acceso a los documentos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi, es una institución de orden al público cuya política la representa con obras y servicios públicos, se indica que en la Dirección de Talento Humano existe gran

cantidad de documentos que están almacenados en distintos espacios, las secretarías agrupan la documentación y al terminar la jornada de trabajo los documentos no son archivados, situación que provoca una desorganización en el área de trabajo.

A su vez, se considera que la gestión documental en la Dirección de Talento Humano se organiza de acuerdo a las secretarías encargadas en el almacenamiento de los documentos, uno de los motivos que se genera es en el desconocimiento y aplicación de normativas que se implementan en la gestión documental, como en el manejo de técnicas, estrategias, procedimientos de archivo y los sistemas que existen como el ordenamiento alfabético, numérico geográfico, por asunto y cronológico, las mismas que utilizan aplicaciones de software para el respaldo de la información como base de datos, documentos de procesamiento de textos y otros tipos de documentos, tales como los formatos de la institución.

Por otro lado, las secretarías no cuentan con un archivo adecuado, los expedientes han permanecido guardadas en cajas, las carpetas de los obreros se encontraban en un repisa, cada miembro de esta Dirección tiene su propia información archivada a un costado de su escritorio y al momento de localizar algún documento de tiempo atrás se los encontraba deteriorados, se perdían los escritos, generando un gran problema al encontrar la información, lo que se producía era un desinterés en tener un archivo organizado y estructurado.

Con los antecedentes expuestos se plantea la siguiente formulación del problema: ¿De qué manera la gestión de los documentos internos inciden en las tareas profesionales de las Secretarías en la Dirección de Talento Humano en el Municipio del cantón Montecristi?

Para poder responder a esta interrogante se plantean las siguientes tareas científicas, que permiten orientar el siguiente trabajo.

¿Cómo organizar la Gestión Documental?

¿Qué tareas cumplen las Secretarías?

¿Cuáles son los documentos administrativos internos que utilizan las secretarías?

¿Qué sistemas de archivo utilizan las secretarías para garantizar la conservación de los documentos internos en la Dirección de Talento Humano?

¿Cómo mejorar la gestión de los documentos internos?

Este documento basado en la investigación sobre la gestión de documentos internos en las tareas profesionales está dirigida al personal de la Dirección de Talento Humano en el Municipio de Montecristi.

Se ha establecido como objeto de estudio la gestión documental y el campo la actividad secretarial. Así que se puede indicar que en la actualidad el término de la gestión documental es el proceso de manipulación de los archivos institucionales.

Se pretende cumplir con el propósito de instaurar una estrategia que permita fortalecer el manejo del archivo interno en beneficio de las tareas profesionales de las secretarías.

Con el uso de un sistema de gestión documental interno se logrará solucionar problemas de almacenamiento, respaldo, y acceso a la información, lo cual se determinó los riesgos de la documentación escrita, en donde se establecerá una solución para el manejo adecuado de los documentos internos.

En esta investigación se pretende mantener un buen orden en el almacenamiento de los documentos, a nivel ambiental, debido a que el papel es un recurso limitado que se obtiene de los árboles, a nivel de seguridad porque se pueden crear copias de respaldo de los documentos. Los beneficiarios directos serán las personas que diariamente manejan grandes cantidades de información.

La investigación es **factible** por cuanto se cuenta con los recursos tecnológicos y económicos necesarios, además del apoyo de las autoridades del GAD de Montecristi, la Dirección de Talento Humano y el **interés** del investigador quien al ser egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la ULEAM tiene los conocimientos necesarios para asesorar en dicho proyecto.

De acuerdo al tema planteado se establece como **objetivo general**, analizar la gestión de los documentos internos en las tareas profesionales de las Secretarías en la Dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi. De igual manera se plantean los siguientes **objetivos específicos** que se enuncian a continuación:

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de los documentos internos y su relación con las Tareas Profesionales de las Secretarías.
- Identificar los procedimientos de archivos para administrar correctamente los documentos internos.
- Conceptualizar los términos de gestión de los documentos y las tareas profesionales de las Secretarías.
- Plantear una propuesta para mejorar la gestión de los documentos internos en la Dirección de Talento Humano del GAD de Montecristi.

Mediante el proceso investigativo se planteó como **Hipótesis**, ¿Es posible que un manual guía de gestión documental y procedimientos de archivos en la Dirección de Talento Humano del GAD de Montecristi permita mejorar las tareas profesionales de las Secretarías?

Se define como **variable independiente** la gestión de documentos internos y como **variable dependiente** las tareas profesionales de las Secretarías. Para el proceso investigativo se ha considerado como fundamentos básicos los **métodos** generales, análisis y síntesis, el método inductivo, deductivo, histórico, lógico además el estadístico y bibliográfico.

Se empleó la **modalidad de investigación** de campo, en razón que hubo contacto directo con el objeto de estudio donde se aplicó la técnica de la encuesta a fin de recopilar la información necesaria para la resolución del problema.

Para orientar el estudio y análisis de esta investigación de acuerdo a la gestión de los documentos internos en las tareas profesionales de las secretarías de la Dirección de Talento Humano del GAD Montecristi se consideró la investigación descriptiva, debido a que la situación se observó en las condiciones en las que se encuentra en la realidad. Se utilizó este tipo de investigación porque se realizó solo durante un período de tiempo determinado.

Los métodos utilizados para esta investigación fueron: el análisis y síntesis para reconocer y describir la situación actual en el que se encuentra el archivo general, el mismo que facilitó el entendimiento del contenido. Luego el método inductivo y deductivo, se utilizó en todo el proceso debido a que se partió de teorías generales y se las aplicó al caso concreto en estudio particularizando el fenómeno en base a estas teorías y así llegar a conclusiones finales. Asimismo el método histórico y lógico debido a que los sucesos y acontecimiento se basan en su pasado, este método me ayudó a describir la evolución a su actualidad dicha información fueron de gran utilidad para mi trabajo investigativo.

También se aplicó el método estadístico en el procesamiento de los datos, en la tabulación, representación gráfica y en la interpretación estadística de los datos. Con el propósito de conocer directamente la realidad del problema, la recopilación de datos que se realizó fue por medio de encuestas al personal de la Dirección de Talento Humano y a los usuarios del GAD Montecristi.

Los instrumentos que se utilizaron para la recopilación de la información fueron: Cuestionarios de preguntas dirigidas al personal de la Dirección de Talento Humano y a los usuarios del GAD Montecristi.

Mediante la encuesta se logró obtener respuestas muy eficaces, a su vez cubrir las dudas ante las interrogantes que se plantearon.

La realización de esta investigación se consideró como **Universo** al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi, tomando como **muestra** a 6 secretarias, 1 personal administrativo y a los usuarios del GAD de Montecristi, 30 en totales, por lo cual se tiene una **población** de treinta y siete personas (37). Asimismo se aprecian las **conclusiones** y recomendaciones obtenidas en el análisis realizado, las bibliografías que se utilizaron durante el proceso de investigación y por último la constancia de mi trabajo los respectivos anexos.

CAPÍTULO I

1.1. MARCO TEÓRICO

1.1.1 Antecedentes investigativos

El presente trabajo de investigación presenta antecedentes investigativos en la Universidad de Cartagena (2014) cuyo tema: la gestión documental en las empresas públicas de la ciudad de Cartagena, del autor José Guillermo Rada Maza, luego de aplicar el proceso investigativo, llegó a las siguientes conclusiones:

Al analizar el proceso de Gestión Documental implementado en las empresas públicas de Cartagena se evidenció que los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia; son testimonio de los hechos y de las obras; documentan las personas, los derechos y las instituciones. Como centros de información institucional contribuyen a la eficacia, eficiencia y secuencia de las entidades y agencias del Estado en el servicio al ciudadano.

Por consiguiente, el concepto de Gestión Documental dentro del entorno organizacional debe ser tomado como una actividad gerencial enfocada y dispuesta a la valoración de procesos documentales con el objeto de regular las fases y principios administrativos buscando la reducción de factores como lo son: la economía, accesibilidad a los documentos, facilidad de manejo de los documentos, precisión en la información, relevancia de la información y puntualidad en la recuperación de la información generando así ventajas competitivas.

De igual manera se encontró, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes (2016) el trabajo de titulación con el tema: “Manual de Procedimientos para la Gestión Documental de la Subsecretaría Nacional de Gestión Pública de la Secretaría de la Administración del Ecuador y el manejo de la

información”, cuyo autor: Verónica Monserrath Bonilla Velástegui llegó a las siguientes conclusiones:

Dentro de la organización de la Secretaría Nacional de la Administración Pública, se encuentra la Subsecretaría Nacional de Gestión Pública, que por las características propias de sus funciones administrativas debe gestionar una alta cantidad de documentación, la misma que representa la memoria de las actividades ejecutadas en todos los niveles y por los funcionarios y servidores y servidoras públicos, por lo que se hace necesario salvaguardar los documentos que forman parte del acervo documental que constituirá la historia y patrimonio de la Subsecretaría Nacional de Gestión Pública.

Un Manual de Procedimientos aparece hoy como una de las herramientas más utilizadas por las organizaciones, debido a que no sólo permite incrementar la calidad de los productos o servicios de una empresa, sino para autoevaluar continuamente sus factores clave competitivos e identificar oportunidades de mejora. El diseño de un Manual de Procedimientos, implica establecer una metodología para que la organización pueda disponer de un documento escrito con la descripción de procedimientos, actividades y tareas, que las tornen más eficientes en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

1.1.2 Fundamentación legal

La concreción del presente trabajo se fundamenta en los siguientes cuerpos legales:

La Constitución de la República, aprobada por los ecuatorianos en el mes de noviembre del 2008, el título II Sección Tercera que trata sobre la Comunicación e Información. (SENPLADES, 2017)

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:
Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

Garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado, y demás entidades obligadas por esta Ley:

Que es necesario hacer efectivo el principio de publicidad de los actos, contratos y gestiones de las instituciones del Estado y de aquellas financiadas con recursos públicos o que por su naturaleza sean de interés público.

Que la misma norma constitucional establece que no existirá reserva respecto de informaciones que reposen en archivos públicos, excepto de aquellas que por seguridad nacional no deben ser dadas a conocer; que la libertad de información está reconocida tanto en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, como en el artículo 13 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos.

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a La Información Pública No. 24, publicado en el Registro Oficial Suplemento 337 del 18 de mayo del 2004. (SENPLADES, 2017)

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente:

Art. 10.- Custodia de la Información.- Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.

Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la

dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública.

Según el decreto 1014 del Presidente de la República Rafael Correa Delgado: (SENPLADES, 2017)

Art 1.- Establecer como política pública para las entidades de la Administración Pública Central la utilización de Software Libre en sus sistemas y equipamientos informáticos.

Art 2.- Se entiende por Software Libre, a los programas de computación que se pueden utilizar y distribuir sin restricción alguna, que permitan su acceso a los códigos fuentes, y que sus aplicaciones puedan ser mejoradas.

Estos programas de computación tienen las siguientes libertades.

- a) Utilización del programa con cualquier propósito de uso común.
- b) Distribución de copias sin restricción alguna.
- c) Estudio y modificación del programa (Requisito: código fuente disponible).
- d) Publicación del programa mejorado (Requisito: código fuente disponible).

Art. 3.- Las entidades de la Administración Pública Central previa a la instalación del software libre en sus equipos, deberían verificar la existencia de capacidad técnica que brinde el soporte necesario para el uso de este tipo de software.

Art 4.- Se faculta la utilización de software propietario (no libre) únicamente cuando no exista solución de Software Libre que supla las necesidades requeridas, o cuando esté en riesgo la seguridad nacional, o cuando el proyecto informático se encuentre en un punto de no retorno.

Para efectos de este decreto se comprende como seguridad nacional, las garantías para la supervivencia de la colectividad y la defensa del patrimonio nacional.

1.1.3. Fundamentación Filosófica

El punto de partida de la reflexión que se inicia, permite plantear dos cuestiones claves: el por qué y para qué del análisis de la realidad. En efecto, el ser humano se plantea la necesidad de conocer la realidad de la que forma parte, desde el interés de mejorar las condiciones de su entorno, y tratar de dar solución a las dificultades y obstáculos que pueden alterar su cotidianidad. (Vargas, Rebeca Eunice, 2006)

La presente investigación se enmarca dentro del paradigma crítico propositivo, puesto que el mismo es el que mejor interpreta la situación del manejo de la documentación en una organización. “La concepción crítica, recoge como una de sus características fundamentales, que la intervención o estudio sobre la práctica local, se lleve a cabo, a través de procesos de autorreflexión, que generen cambios y transformaciones de los actores protagonistas, a nivel social y educativo.” (Escudero, 2007)

El paradigma crítico – propositivo permite orientar una investigación en donde sus componentes tienen influencia en grupos humanos, dentro de una sociedad. Se lo plantea como una alternativa dentro de la investigación social priorizando la interpretación, así como la comprensión y explicación de los fenómenos sociales. Es crítico porque cuestiona de manera directa la forma en la que se ha venido manejando la documentación hasta la actualidad, tanto sus debilidades como fortalezas permitiendo tener un panorama claro de la situación. Y propositivo porque plantea el uso de una alternativa viable para el manejo de la documentación, que permite mejorar sustancialmente la administración de documentos, en este caso en la institución en estudio el GAD Montecristi.

Se manifiesta énfasis a un enfoque interpretativo, para viabilizar de manera adecuada la información que se utilizará para determinar las debilidades que se encuentren y así tener el fundamento y proponer una alternativa de solución.

La investigación se desarrolla en un contexto normal teniendo una visión general y concreta del fenómeno, permitiendo que el proyecto siga la línea de ética y valores de la organización, así como que se ajuste a su misión y visión. Dando una visión cualitativa del manejo de la documentación dentro del GAD Montecristi.

1.1.4. Fundamentación Teórico

1.1.4.1. La gestión documental

La evolución del término Gestión de Documentos se puede dividir en tres fases: la primera fase la gestión de documentos se definió como la parte de la administración aplicada a la tramitación de los documentos administrativos. Posteriormente, se fueron agregando otros elementos a la definición, ejemplo, el Servicio del Archivo Nacional y Documentos de los Estados Unidos, incluyó dentro de la definición, actividades gerenciales como la planificación, el control, la dirección y la organización a la creación de documentos, su mantenimiento y uso, así como su eliminación, ampliando la esfera de aplicación del término a todo el ciclo de vida del documento.

Según (Rhoads, J B., 2003) reconoce tres etapas en la gestión de documentos:

- Creación del documento
- Utilización y mantenimiento
- Eliminación del documento

Estas tres etapas permiten un manejo eficiente de la información permitiendo con ello optimizar el tiempo de respuesta ante la necesidad de acceder a un documento en el tiempo adecuado resolviendo con ello los problemas que se presenten.

De acuerdo con (Robergé, M., 2003), la gestión de documentos se debe entender como un sistema que tiene como objetivos principales la eficacia y la rentabilidad, la cual define como el conjunto de las operaciones y de las técnicas relativas a la concepción, el desarrollo, la implementación y la evaluación de los sistemas administrativos necesarios, desde la creación de los documentos hasta su transferencia al archivo permanente.

Los pasos que se encuentran dentro del proceso gestión de documentos permiten que el archivo se oriente al acceso rápido de información, el cual, al ser estandarizado, cualquier funcionario puede hacerlo solo conociendo los protocolos y el sistema de gestión documental.

Para este propósito se establece el Programa de Gestión Documental (PGD) el mismo que se puede conceptualizar como un proceso archivístico sistemático encaminado al eficiente manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su producción, trámite, utilización y conservación, concepto al que se llega, según lo que manifiestan los autores mencionados.

Según la definición concluyente, se establece que el proceso de gestión documental debe propender a:

- La racionalización y normalización de la documentación desde su producción hasta su destino final.
- El manejo integral de los documentos y de la información para la toma de decisiones y la preservación de la memoria institucional.
- La integración de los estamentos institucionales en torno a objetivos comunes y a una política informativa total.
- La evaluación y valoración de la documentación para evitar la acumulación innecesaria de la información y la reducción de costos en la producción y conservación del acervo documental.
- La simplificación de trámites en los procesos administrativos con miras al flujo normal y eficaz de la información.

El proceso de gestión documental permite tener una visión exacta y completa de las políticas, funciones, programas y servicios de una entidad, lo cual se ve reflejado en un sistema institucional de archivos plenamente organizado y definido que garantiza el flujo y disposición de la información en forma ágil y oportuna.

Por lo expuesto anteriormente, este normaliza todas las fases de la gestión documental: producción o recepción, distribución, trámite, consulta, retención, almacenamiento, recuperación, preservación y disposición final (eliminación o conservación) de la información institucional como recurso indispensable para la toma de decisiones y la preservación del patrimonio documental de la entidad.

Se expresa que los documentos que manejan hoy las organizaciones o instituciones son instrumentos imprescindibles para su desarrollo, son elaborados por diferentes personas, con el fin de transmitir conocimientos o ideas satisfaciendo las necesidades humanas. Es necesario manifestar que las secretarías que trabajan con documentaciones deben saber cuáles tienen que guardar, cuándo, cómo y dónde, utilizando un sistema de archivo que facilite la ubicación de la información sin perder el tiempo y tener organizado la Gestión Documental.

1.1.4.2. Importancia de la gestión documental

Para (Mejía, 2003), “La gestión documental posee gran importancia en las empresas públicas y privadas a medida que han ido aumentando la cantidad de información, permitiendo la localización, manejo oportuno y eficaz de la documentación dentro de las entidades” (p.33). Según lo manifestado por el autor se puede establecer que la gestión documental es indispensable y de mucha importancia en toda institución, empresa u organización, debido a que es la herramienta principal en donde se evidencia la información y facilita la búsqueda de los mismos.

El archivo y los sistemas de archivo de las organizaciones son de gran importancia porque constituyen herramientas esenciales para la gestión de los documentos, de esta manera se garantiza la conservación de los mismos a lo largo de toda su vida organizacional, lo cual constituye también en el histórico de su trayectoria.

1.1.4.3. Beneficios de la gestión documental.

La gestión documental, adecuadamente implementada puede tener los siguientes beneficios:

- Reducción del volumen documental. Disminución de documentos que se producen en la organización, en particular aquellos documentos considerados innecesarios o que no aportan ningún valor informativo o de otra naturaleza.
- Mejoras en la eficiencia administrativa. La revisión de los procesos organizacionales permite reducir procesos innecesarios y muy complejos.
- Incremento de la productividad organizacional. Aumento de la productividad de los empleados, gracias a la racionalización de los documentos donde las actividades se vuelven menos dependientes de la producción, consulta, validación, archivo, etc., de documentos y facilitan la dedicación a labores propias del negocio.
- Aprovechamiento de las tecnologías de la información. La aplicación de los conceptos de gestión documental permite un mayor aprovechamiento de las tecnologías de la información y el mejor uso de los sistemas de información, la ofimática, la automatización de oficina, etc.
- La gestión documental permite mejorar los niveles de rentabilidad de la organización, por cuanto reduce costos operativos y aumenta la disponibilidad de los recursos para ser invertidos en áreas claves del negocio, incluida la gestión de información.

Todos estos beneficios permiten agilidad en el manejo de la información siendo los directos beneficiarios los funcionarios institucionales y, en el caso del presente estudio, los usuarios del GAD Montecristi.

1.1.4.4. Estructura de un Programa de Gestión Documental

El proceso de gestión de documentos es recomendable estructurar en tres fases siguiendo las directrices de la UNESCO (Organización de las Naciones

Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura): Producción y Elaboración de documentos, Utilización y Conservación; Evaluación y Disposición. Antes se debe contar con un órgano coordinador de la gestión de documentos que garantice su adecuado desarrollo y a través del cual se definan las políticas generales de la gestión documental en cada organización y un conjunto de directrices que faciliten el planteamiento de la documentación.

- **Planeamiento de la documentación.** Comprende el conjunto de directrices administrativas (políticas, normatividad, procesos para garantizar una adecuada gestión de los documentos de los procesos de admisión y matrícula, nómina, contratos, etc.
- **Producción y elaboración de documentos:** directrices relativas a la producción y recepción del documento: gestión de correspondencia, gestión del correo, gestión de informes, etc.
- **Conservación y utilización de los documentos.** Directrices relativas a la adecuada conservación de los documentos, su forma de almacenamiento, condiciones de uso, privacidad de la información.
- **Evaluación y disposición.** Directrices sobre la valoración de los documentos con miras a su eliminación sistemática y periódica o su conservación definitiva con fines históricos y culturales. (Zapata, C., 2008)

Con el objetivo de estandarizar los procesos es necesario tener en cuenta lo que manifiesta la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) como referente, realizando las adaptaciones pertinentes de acuerdo a las necesidades específicas de la institución y de acuerdo a los requerimientos del entorno en donde se desenvuelve la organización.

1.1.4.5. Archivo

Según (Lechón, 2014) afirma que el archivo “Es un grupo de expedientes de una misma naturaleza sistemáticamente agrupados para tener a nuestro alcance la información en forma oportuna”. (p.33)

Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. (Andagoya, 2015). (p.11)

El manejo del archivo es una función muy importante de las secretarías, puesto que las comunicaciones escritas son el combustible que alimenta los negocios para su funcionamiento; a medida que una organización crece, el caudal de comunicaciones y documentos se multiplican, por consiguiente se requiere archivar como referencia futura.

Los archivos constituyen parte esencial de los recursos de información de una organización sea esta empresarial o pública, por cuanto en su documentación se expresa, en forma original, el desarrollo histórico de su misión, funciones y actividades. Su importancia se podrá comprender a partir del valor que tiene para: la administración, la investigación, la comunidad, el desarrollo económico, social, científico y tecnológico.

1.1.4.6. Funciones del archivo

Las funciones genéricas propias de un archivo se pueden agrupar en tres bloques:

- **Reunión de los documentos:** se trata de una recopilación “natural” de la información que llega, no artificial. Mientras que la formación de una colección bibliográfica es el resultado de una voluntad, de una necesidad o demanda social, el fondo archivístico es el resultado de una actuación espontánea de una institución.

- **Manejo de la documentación:** a pesar de la tendencia actual, se persisten diferencias muy importantes en el tratamiento de la documentación que se justifica en la distinta génesis y tipología de los materiales. No es posible aplicar sistemas universales de clasificación, a diferencia de lo que ocurre en las bibliotecas: es necesario aplicar sistemas de clasificación propios y específicos, de acuerdo con el tipo de fondo.

- **Acceso a la documentación:** el concepto de libre acceso a la información en es un derecho constitucional básico que cada día cobra más fuerza en los archivos. La modalidad de acceso en los archivos es también un rasgo distintivo: a los archivos les concierne una fuerte carga jurídica (restricciones, términos, normativa legal). Las funciones de reunir y tratar la documentación están orientadas para dar un servicio ha:
 - a. las administraciones o personas productoras del archivo para obtener los documentos de forma eficaz;
 - b. los ciudadanos para ofrecer la información que soliciten, sobre todo en los archivos públicos;
 - c. la investigación y difusión cultural, sobre todo para poner a disposición del solicitante datos del pasado.

Los archivos cada vez cobran mayor importancia en el ámbito de la gestión y tratamiento de los documentos administrativos. La función genérica de un archivo, por tanto, es reunir, organizar/conservar y difundir/servir documentos. (Gavilan, 2009)

1.1.4.7. Finalidad del archivo

La finalidad del archivo está relacionada a la necesidad de su utilización, cada institución tiene su forma de gestionar sus documentos.

Puesto que el archivo tiene como meta mantener de forma organizada la documentación que se conserva, lo cual permitirá un mejor servicio a la ciudadanía y como fuente de historia.

Según (Parera, 2009) en una organización los fines fundamentales del archivo son:

- Ser el centro activo de la información y de la documentación, de forma que nos permita desarrollar nuestro trabajo de forma eficaz.
- Proporcionar los mejores servicios, al menor coste posible. Para proporcionarnos el mejor servicio almacenar y recuperar eficazmente los documentos, un archivo que este saturado de papeles puede necesitar: Una inversión en nuevos sistemas de archivo con técnicas más sofisticadas: archivos digitales, etc.
- Ser un instrumento que nos ayude a conocer el funcionamiento de otros servicios en lo que afecta a las necesidades del buen funcionamiento del archivo.
- Asegurar la perfecta conservación de los documentos tanto activos como inactivos.

En tal sentido se expresa que el objetivo principal para alcanzar el éxito de toda empresa o institución depende del eficiente manejo de los documentos, lo cual permite que quien desempeña este trabajo conozca la manera correcta de archivar los escritos, para luego obtener un acceso muy fácil en encontrar la información. En la Dirección de Talento Humano la utilización de un sistema de archivo no es el adecuado, puesto que solo mantienen la documentación en sus propios lugares de trabajo.

1.1.4.8. Clases de archivos

Cabe destacar que la clasificación de los archivos es de gran importancia puesto que una secretaria debe saber cómo y dónde se va a guardar la información, así mismo es necesario contar con equipos funcionales que permita tener en orden los documentos de la empresa u organización.

El patrimonio documental se constituye fundamentalmente por una serie de archivos de distinta tipología y titularidad. Tradicionalmente los archivos se han clasificado, según el valor de la información que contienen los documentos, como archivos administrativos y archivos históricos.

En la actualidad, cuando se impone una visión integradora del archivo entendido como síntesis de la función administrativa y la función cultural, esta clasificación no parece demasiado acertada. De hecho, podríamos decir que los archivos históricos son también archivos administrativos, pero con el valor añadido de su antigüedad, fruto de la sedimentación documental producida con el paso del tiempo.

Según (Rufeil, 2009) "Manual de Teoría Archivística y glosario". Señala que la clasificación de los archivos son los siguientes:

1.1.4.8.1. Según el grado o frecuencia de utilización:

- **Archivo Activo:** Contiene la documentación actual usada frecuentemente.
- **Archivo semiactivo:** Contiene la documentación no activa utilizada ocasionalmente, accesible y cerca del archivo activo.
- **Archivo definitivo o inactivo:** Se guardan los documentos que aun habiendo perdido su vigencia o carácter actual conservan un valor histórico o documental para la empresa.

1.1.4.8.2. Según su posición:

- **Archivo vertical:** Este archivo contiene los documentos almacenados en diferentes carpetas, colgando de una guía dentro de las gavetas. La ubicación de estas carpetas se coloca una detrás de la otra ocupando menos espacios, lo cual se escribe su inicial para ser identificado, permitiendo la facilidad de archivar y encontrar los documentos.

- **Archivo lateral:** Los documentos se archivan uno a lado del otro como los libros que reposan en la biblioteca. Este tipo de archivo es apropiado para archivar libros, discos entre otros.
- **Archivo horizontal:** La manera de almacenar los documentos se lo realiza en plano uno encima de otro en carpetas, archivadores, cajas o cajones.

1.1.4.8.3. Según su ubicación:

- **Archivo centralizado:** Es la totalidad de la documentación que se conserva en un solo lugar, desde aquí se atiende a los distintos departamentos de la empresa.
- **Archivo descentralizado:** La documentación se reparte en diversas secciones, pasado cierto tiempo se lleva a un depósito común.
- **Archivo Mixto:** En general las empresas llevan este sistema, se centraliza la documentación de carácter general y se descentraliza la de las secciones.
- **Archivo individual:** Contiene la documentación que consulta y maneja cada persona en su propio trabajo.
- **Archivo general:** Se guarda la documentación procedente de cada uno de los departamentos. (Vázquez, 1997)

En relación con este autor se manifiesta que existen diferentes clases de archivo lo cual son generalmente utilizados de acuerdo a su manera de organización de cada área, a su vez es una herramienta donde se ubican los documentos que desarrollan las secretarías, dicha gestión se convierte en un instrumento primordial para los servicios que se brindan a los usuarios internos y externo en la búsqueda de la información de cualquier dependencia.

1.1.4.9. Sistemas de archivos

Los sistemas fundamentales de clasificación se resumen básicamente, en dos: Alfabético y numérico. Separados o unidos, estos dos sistemas forman la base de toda ordenación.

En algunos casos sus variantes se denominan sistemas, pero son sólo combinaciones realizadas con ellos.

- **Sistema Alfabético:** Se basa fundamentalmente en el uso del abecedario, tomando en consideración el nombre de las personas u organizaciones, razón por la cual es uno de los más conocidos. Este sistema es el más utilizado porque permite archivar la documentación con facilidad, por ejemplo, el primer apellido, el tema, etc.
- **Sistema Numérico:** Este sistema consiste en asignar un código o número consecutivo a la documentación que lo identifique relativos a personas o instituciones, es decir se asigna un número conforme se vayan abriendo las carpetas.
- **Sistema Geográfico:** Este tipo sistema permite clasificar la documentación de acuerdo a su origen, según la ciudad, estado o país.
- **Sistema por asunto o tema:** En este sistema, los documentos y la correspondencia que se genera en una institución se clasifican por materia, asunto o temas, es decir, de acuerdo al contenido de orden alfabético.
- **Sistema Cronológico:** Este tipo de sistema consiste en ordenar los documentos o la correspondencia de acuerdo a la fecha de creación del mismo. Se forma agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.

Los sistemas de archivo permiten a que las secretarías tengan un buen archivo organizado y estructurado con lo cual accede a la facilidad de los documentos.

La falta de organización y de una buena distribución de la documentación es lo que debilita a la institución e impide tener conocimiento de los problemas y evitarlos que se puedan venir a futuro por falta de dicha información.

1.1.5.0. Procedimientos generales para archivar

Archivar información es esencial para manejar una institución. Cualquier

organización o individuo puede beneficiarse de desarrollar un sistema codificado y consistente para archivar documentos. Utilizar unos métodos estructurados para archivar documentos ahorrará tiempo y espacio.

Generalmente todos los documentos que se crean o se reciben en la Dirección de Talento Humano cumplen con un propósito, por lo cual se conservaban y se lo almacenaban cumpliendo con distintos procedimientos de archivo para su respectiva ubicación.

- **Inspeccionar:** Consiste en que la correspondencia ha sido recibida, analizada y esté lista para archivar, por lo cual, debe estar identificada en la parte superior de la hoja, que el documento debe archivarse.
- **Clasificar:** Es asignar un código a cada unidad, dentro de la ordenación general, definiendo claramente las dependencias en el orden jerárquico, hasta llegar a identificar los legajos por asunto, alfabéticamente ordenados.
- **Marcar:** Es el procedimiento de indicar con una clave específica el nombre o asunto que se ha escogido para archivar la correspondencia.
- **Describir:** Aquí consiste en la elaboración de un índice dependiendo del lugar en donde se va a archivar la documentación.
- **Distribuir:** Es el proceso de organizar los documentos teniendo en cuenta la numeración, la primera letra del nombre o asunto que haya sido subrayado, la dependencia.
- **Archivar:** Es ubicar los documentos en sus respectivas carpetas de acuerdo con las técnicas y sistemas utilizados en las dependencias.
(Burbano, 2012)

El archivo es importante porque es el centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además, sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También es importante por ser el elemento esencial cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

1.1.5.1. Material de archivo

La utilización del material de archivo en una empresa y/o institución comprende de:

- Mobiliario
- Material de papelería

Es importante disponer del mobiliario porque es el lugar donde se archiva los documentos. Entre los principales tipos de mueble de uso podemos identificar los siguientes:

- Armario/estantería. Este tipo de mobiliario sirve para colocar cajas o carpetas de archivos identificadas con guías para colgar en sus respectivas carpetas.
- Columnas rotativas para archivadores y carpetas. Es un separador metálico que sujeta los archivadores colgados verticalmente.
- Soporte metálico con ruedas para archivadores de listados.
- Cajonera con archivo para carpetas colgantes. La utilización de este tipo de mobiliarios en forma de cajón es muy utilizada para las funciones de archivo, la forma en que van los cajones pueden ir de acorde a las necesidades, tanto horizontal como verticalmente.

En relación con el material de papelería se suele distinguir de forma más habitual para el archivo de documentos como:

- Caja de archivo definitivo en diferentes tamaños y colores.
- Bolsa de archivos.
- Caja/contenedor para guardar las cajas de archivo.
- Caja clasificadora para listados de ordenador de todos los formatos.
- Separadores.
- Fundas transparentes.
- Carpeta de gomas.
- Clasificador de acordeón A-Z.

- Subcarpetas con o sin pestaña en varios colores.
- Carpeta para listados de ordenador.

1.1.5.2. Documento

Es muy normal en una gestión administrativa en las organizaciones la producción de documentos y su acumulación; los cuales son muy importantes porque sirven como testimonio y es fundamental dejarla plasmada en documentos. Cualquier actividad que realicen los funcionarios de una institución, además de tener una constancia; se debe tener un orden en la información de los documentos individuales para que sea mucho más fácil su reconstrucción en los archivos permanentes de la institución.

El término documento ha sido abordado por diversos autores, etimológicamente según el Dirección de Terminología Archivística (Pinto, 2005), la palabra documento procede del termino latín “documentum”, derivado del verbo docere (enseñar), de manera que el significado seria: “algo que instruye sobre algo que enseña” además también se refiere a “disciplina, carta, relación u otro escrito en el que consta datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo”.

Por otro parte, (Herredia, 2005) se refiere al documento de archivo como “Toda aquella información contenida y registrada sobre cualquier soporte material y que es producido, recibido y conservado por las instituciones, organizaciones o personas, durante el desarrollo de sus actividades”. (p.23)

De acuerdo a estas palabras se determina que toda información que es generada por la organización es plasmada en documentos y conservada como archivo, lo cual sirve como prueba o testimonio para coordinar las actividades que se realizan a diario en una institución.

Según (Rufeil, 2009) sostiene que los archivos están formados por documentos que son portadores de información. No puede hablarse de archivos sin documentos, pero puede haber documentos sin existir archivos. Son la materia prima de los archivos, forman parte de estos y de los depósitos documentales, pueden estar sueltos o agruparse en colecciones. (p.12)

Los documentos constituyen instrumentos, escrituras o escritos con que se prueba, confirma o justifica alguna cosa, al menos, que se aduce con tal propósito, los mismos, por su naturaleza se pueden clasificar en públicos o privados.

El Documento Público, que es el otorgado o autorizado, con las solemnidades requeridas por la ley, por un registrador, notario, secretario judicial u otro funcionario público competente para acreditar algún hecho, la manifestación de una o varias voluntades y la fecha en que se producen.

En cuanto al Documento Privado; redactado por las partes interesadas, con testigo o sin ellos, pero sin intervención de registrador, notario u otro funcionario público que le de fe o autoridad.

En la actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad. Los documentos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de Administración y la forma externa de dichos actos.

Los documentos son fuente de la historia de cada país y del mundo, recogen muchos hechos históricos de todo tipo, ya sean legales, jurídicos, sociales, lúdicos, culturales, etc. Gracias a estos podemos hacernos una imagen histórica y real de cómo vivían nuestros antepasados y como se organizaban en todos los aspectos de la vida. (Londoño, 2012)

El documento asegura la pervivencia de las actuaciones administrativas al constituirse en su soporte material. Se garantiza así la conservación de los actos y la posibilidad de demostrar su existencia, sus efectos y sus posibles errores o vicios, así como el derecho de los ciudadanos a acceder a los mismos.

El valor que se encuentra en el documento está en que no sólo recoge un acto, hecho, sino que una vez realizado y archivado, con el paso del tiempo se convierte en una parte de la historia, que puede ser pequeña o grande.

1.1.5.3. Clasificación y localización de documentos

Según (Andagoya, 2015) sostiene que “La organización de un archivo responde a una doble necesidad: por un lado, proporcionar una estructura lógica al fondo documental de modo que refleje las actividades que desarrolla la asesoría y, por otro lado, facilitar la localización de los documentos”. (p.121)

Los documentos son el resultado de los procesos administrativos que la asesoría lleva a cabo en el desempeño de sus funciones y por eso la organización del archivo es producto de los procesos mediante los cuales se crean los diversos tipos de documentos. Pero, además, debe hacer posible la rápida localización de los documentos: cada expediente o documento debe tener asignada una ubicación y no otra, de forma que su búsqueda sea ágil y siempre encuentre la respuesta justa.

El arreglo u organización de un archivo engloba una serie de tareas que, aunque se hallan estrechamente relacionadas, conviene distinguir:

- La elaboración de un cuadro de clasificación que dé cabida a todos los tipos documentales y refleje la estructura dada al archivo. Clasificar los fondos consiste en definir y concretar los grandes grupos que forman el archivo:
- La ordenación de los documentos dentro cada serie documental empleando el criterio más adecuado para cada tipo de documento. Esta operación, en tanto complemento de la clasificación, consiste en poner en orden (cronológico, alfabético, numérico...) las unidades documentales (documentos o expedientes) dentro de las series constituidas.
- La instalación física de los documentos en el depósito de archivo, mediante cajas archivadoras u otro sistema, que va a posibilitar la

localización de los documentos a través del correspondiente código de archivo o signatura topográfica.

1.1.5.4. Ciclo vital de los documentos

El ciclo de vida de los documentos se ha considerado como el principio fundamental de la gestión de documentos. Según (Londoño, Sistemas de Archivo y Documentación 2.0 en la Empresa, 2012) afirma que “El ciclo vital de los documentos se puede definir como las etapas o ciclos que atraviesan los documentos desde su proceso de creación hasta su disposición final, siendo esta su eliminación o su conservación permanente”. (p.11)

Esto se debe llevar a cabo con base en los criterios establecidos desde su creación por cada entidad o los valores adquiridos con el transcurso del tiempo, teniendo en cuenta los valores primarios y secundarios de cada documento (valor primario es cuando el documento es de utilidad para la administración y valor secundario es el que pueden tener para la investigación histórica).

La teoría del ciclo vital de los documentos fue planteada en el año de 1947 por una comisión norteamericana al darse cuenta de los grandes volúmenes de información que poseían y lo complejo que era el tema de la localización de los documentos no solo en su organización sino también en la mayoría de las entidades tanto públicas como privadas alrededor del mundo. (Vargas, J, 2009)

Esta teoría se basa principalmente en tres etapas por las cuales cruzan los documentos de archivo dentro de una organización, estas son:

- **Primera edad:** Cubre desde la creación del documento y el trámite de la información que contiene.
- **Segunda edad:** Información que no es consultada frecuentemente pero que todavía tiene un valor primario o secundario por lo cual deben conservarse como objeto de consulta.
- **Tercera edad:** Documentos que tienen valor secundario o permanente, que se puede utilizar como documento investigativo.

1.1.5.5. Tareas profesionales de las secretarias

Desde tiempos inmemoriales el secretariado ha constituido una función importante en el marco de cualquier actividad empresarial. En los tiempos actuales, debido al intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, las secretarias son un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal, contribuyendo, directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, asumiendo inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza. (Sevilla, 2009)

Las secretarias deben estar preparadas para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudaran a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa.

1.1.5.6. La secretaria

Según (Parera, 2009) afirma que “El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. Las secretarias contribuyen al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico”. (p.11)

Se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina. En los últimos años se ha venido evolucionando, el concepto de secretaria y ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad.

El trabajo administrativo que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, en relación al campo de la actividad de la empresa en que se encuentre laborando, cada sector tiene sus propias características. (Veléz, 2015)

En el ámbito empresarial cada vez existe un cierto número de secretarias, la misma que son de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Así

como existen oportunidades de trabajo, también se requiere que las secretarias tengan un alto nivel competitivo a través de su formación profesional.

1.1.5.7. Importancia del secretariado

Una secretaria maneja diversas funciones por este motivo debe probarse que es una parte indispensable en la empresa, jugando un papel muy importante de manera eficiente y con éxito. Actualmente en la sociedad las secretarias ocupa una posición muy alta y realiza tareas honrosas y responsables, teniendo una posición central en la jerarquía en la organización y empresa, estando a lado no sólo del director o gerente, sus deberes y responsabilidades abarcan toda la institución, aumentando hoy en día debido a la gran expansión del comercio y la industria, ninguna organización puede pensar en funcionar sin problemas y eficientemente sin el trabajo de las secretarias, debido a que la gestión de los asuntos de una empresa se ha vuelto compleja. (Arce, J., 2015)

En la actualidad desempeñarse como Secretarias representa únicamente aquellas que están preparadas para enfrentar retos, asumir responsabilidades, aprovechar las oportunidades, garantizar la competitividad y dar un buen servicio que ayudan alcanzar los objetivos contando con equipo altamente capacitado. Por tanto una secretaria debe poseer un perfil profesional adecuado para desempeñar sus tareas de manera eficiente.

Las secretarías ejecutivas siempre han sido responsables de la buena marcha de las organizaciones, en el mundo que avanza tecnológicamente, eso significa algo más que contestar el teléfono y escribiendo cartas, una secretaria gestiona la tecnología de la información, crea presentaciones o propuestas y se responsabiliza de documentos confidenciales de la empresa. (Arce, J., 2015)

El desempeño profesional de las secretarias se constituye como un reto diario y un compromiso consigo misma, como también con el lugar donde se trabaja, dado que está considerado por la manera como se realiza la labor, involucrando actitudes, saberes y formas de relación, que inciden en la calidad global de la tarea. En la práctica de las funciones secretariales, la funcionaria en secretariado reconoce que, la acción profesional, corresponde al ser, al saber y al hacer reflexivo como profesional en la cotidianidad en el cual se desempeña y no al cumplimiento de unas obligaciones pactadas en relación con la profesión y el cargo que ocupa.

1.1.5.8. Cualidades personales de la secretaria moderna

Según (Ruiz, 2010) aclara que el perfil de las secretarias “Es el conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir condiciones y responsabilidades propias en el desarrollo de sus actividades”. (p.21)

Todas las secretarias eficientes deben poseer cualidades personales que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Existen cuatro tipos de cualidades entre las más importantes tenemos:

1.1.5.8.1. Cualidades Intelectuales

- Debe tener conocimientos de cultura general: estar informado sobre temas de actualidad
- Ortografía
- Lenguaje
- Iniciativa

1.1.5.8.2. Cualidades Morales

- Responsabilidad
- Discreción
- Honradez
- Lealtad
- Sinceridad

1.1.5.8.3. Cualidades Sociales

- Capacidad para trabajar en equipo
- Capacidad para dirigir
- Orden

- Excelente comportamiento y relaciones humanas
- Sentido del humor
- Tolerancia
- Solidaridad

1.1.5.8.4. Cualidades Físicas

- Excelente presentación personal
- Tono de voz suave
- Agudeza visual
- Trato agradable
- Atractivo personal
- Buena imagen

1.1.5.9. Ética de la profesión

El profesional ético es aquel que no alude las responsabilidades, cumplen sus compromisos, es organizado y cuidadosamente en su trabajo. La persona equivocada es la que abusa de una posición próxima al centro de poder en la organización, asume atribuciones que no le corresponden o está dispuesta a sabotear el trabajo de sus colegas o directivos en su propio provecho.

La integridad a la que el autor (Goleman D. , 1999) denomina “la cualidad silenciosa” resume las cualidades que debe reunir un profesional ético.

La Federación Nacional de Asociaciones de Secretariado (FENAS) elaboró el Código Deontológico de los profesionales del secretariado que se muestran a continuación.

1.1.5.9.1 Código deontológico del/la secretariado/a

Según (Lodoño, 2011). El código deontológico es un documento amplio de criterios, normas y valores que formulan y asumen quienes llevan a cabo una actividad profesional.

En pocas palabras son principios fundamentales de las normas éticas de conducta del/la secretario/a los siguientes:

- **Dignidad:** Debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.
- **Integridad:** Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.
- **Secreto Profesional:** Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozcan por razones del ejercicio de su profesión.

1.1.6.0. Tareas de las secretarias

Según (Aristizábal, 2001) en su “Manual de la Secretaria Moderna” define las tareas que debe poseer un secretaria eficaz.

- Las secretarias deben aprender a ser la cara amable de la oficina. Como imagen del grupo, es la responsable de las comunicaciones orales y gran parte de las escritas.
- Necesita tomar la iniciativa en muchos aspectos organizativos de su área.
- Debe poseer conceptos básicos de administración. Ella contribuye con la planeación, organización, control y evaluación, que son tareas del jefe.
- Requiere completar algunas tareas del jefe y eventualmente reemplazarlo. Por tanto, necesita decidir entre varias opciones, dicho de otra manera, actuar.
- Con frecuencia sirve a varios miembros del personal, y para ello debe aprender a definir prioridades, deducir y sintetizar.
- Debe organizar y optimizar el tiempo.
- Buscar y suministrar información.
- Recibir y enviar correspondencia.
- Organizar reuniones y viajes.
- Redactar informes y correspondencia.

- Concertar citas, entrevistas y comunicaciones telefónicas.
- Recibir a los visitantes.
- Relacionarse adecuadamente con los colaboradores para contribuir a la integración, la armonía y el buen clima de trabajo.

Una secretaria como cualquier otro trabajador debe desempeñar sus tareas en las mejores condiciones, tales como contar con medios materiales y humanos. Para que esta profesional muestre un encargo bien realizado, se suelen valorar y recompensar el trabajo de calidad y dedicación por la empresa.

1.1.6.1. Competencias de las secretarías ejecutivas

Es un conjunto de características que una persona posee, ya sea de forma innata o adquirida, la cual se relaciona con la actuación del éxito en un puesto de trabajo.

Según Londoño la competencia general de las secretarías es:

Organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o extranjera, proporciona apoyo administrativo y realiza numerosas funciones, incluyendo la programación, escribir correspondencias, correo electrónico, manejo de visitantes, contestar llamadas, y responder a las preguntas y peticiones. (Londoño, 2012). Además, las competencias se relacionan con aquellos conocimientos que se adquieren a través del tiempo, las experiencias tanto vital como profesional y aquellas habilidades adquiridas o innatas del profesional.

Una secretaria debe ser competente y lleva al saber y hacer.

En saber:

- **Saber:** Es el conocimiento que posee la persona para desempeñarse con éxito.
- **Saber hacer:** Habilidad y aptitudes que se exigen en un puesto de trabajo.

- **Saber estar:** Rasgos de la personalidad como: valores, actitudes, etc.

En hacer:

- **Querer hacer:** Se basa en sentir motivación, de deseo, interés por la tarea, el oficio, etc.
- **Poder hacer:** Es contar con los recursos materiales y condiciones ambientales para hacerlo.

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales funcionan tanto como un medio para alcanzar ciertos objetivos como un fin en sí mismo. El ser humano es un ser social y necesita estar en contacto con otros de su misma especie.

CAPÍTULO II

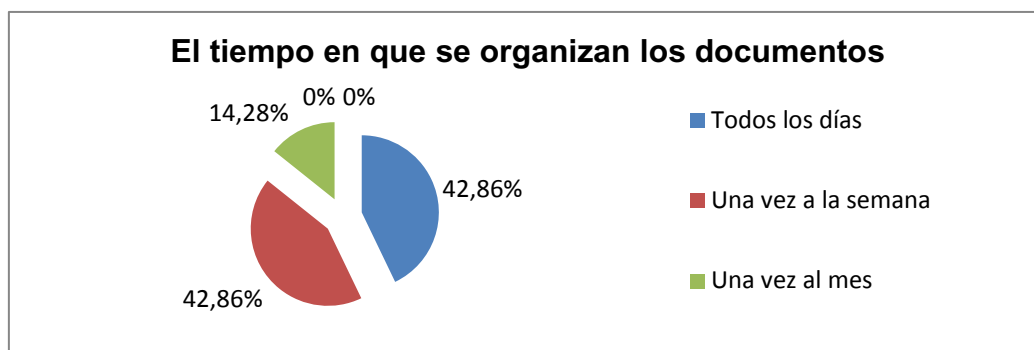
2.1. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SECRETARIAS DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL GAD MONTECRISTI

1. El Archivo es un lugar donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que se elaboran en una institución. Indique usted con qué frecuencia organiza los documentos que ingresan a la Dirección de Talento Humano.

Tabla 1

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTUAL
Todos los días	3	42,86%
Una vez a la semana	3	42,86%
Una vez al mes	1	14,28%
Tiene personal capacitado que los realiza	0	0%
No dispone de tiempo para su organización	0	0%
TOTAL	7	100%

Gráfico 1



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
Fuente: Encuestas
Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

En esta pregunta, existe un porcentaje del 42,86% del personal que considera que la frecuencia con la que se debe archivar es a diario lo cual es lo correcto, por otro lado, se establece el criterio de archivar una vez al mes.

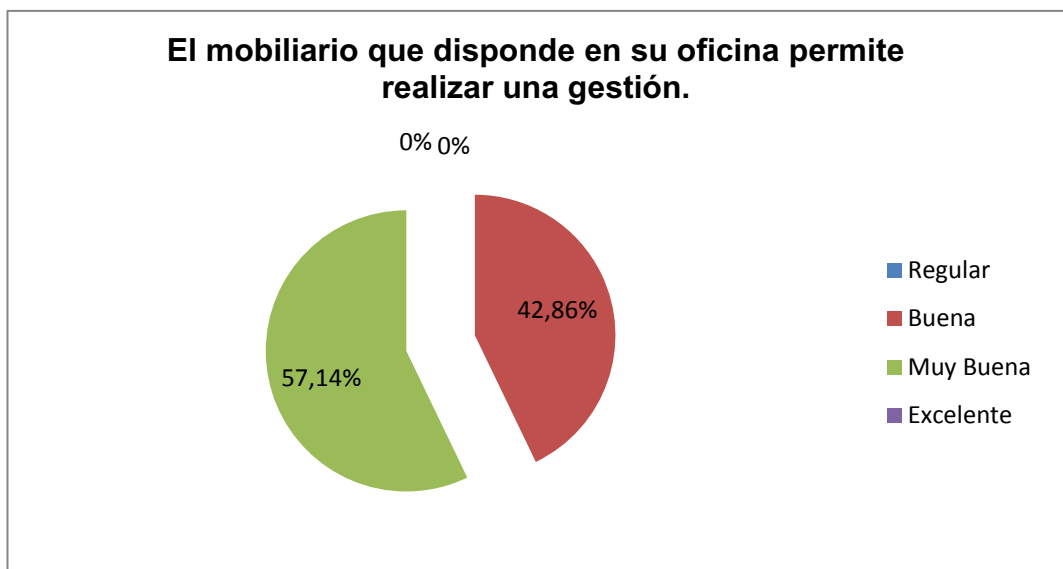
Este resultado permite constatar que las secretarias tienen por frecuencia archivar documentos una vez a la semana y todos los días existiendo personal que lo realiza una vez al mes lo cual no es recomendable.

2. Califique de acuerdo a los siguientes ítems ¿en qué condiciones se encuentra el mobiliario que usted dispone en su oficina?

Tabla 2

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Regular	0	0%
Buena	3	42,86%
Muy Buena	4	57,14%
Excelente	0	0%
TOTAL	7	100%

Gráfico 2



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
Fuente: Encuestas
Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

De acuerdo a las secretarías encuestadas se indica que el mobiliario que dispone el archivo de la Dirección de Talento Humano es Muy Buena con un resultado de 57,14%, mientras que un 42,86% manifiesta de que es Buena, lo cual permita que exista un cierto nivel de insatisfacción con el mobiliario con que cuentan para realizar de manera efectiva su gestión.

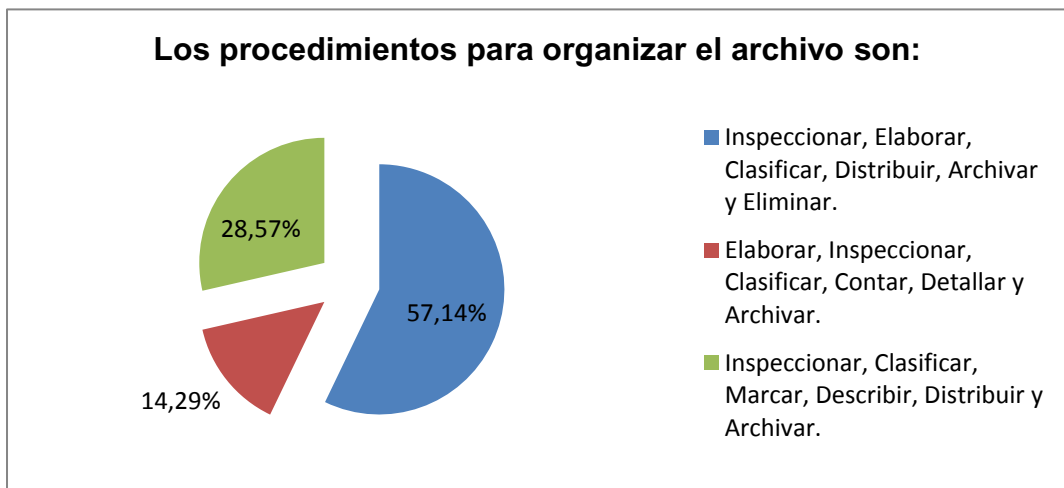
Se establece que existe la opinión de un porcentaje considerable de secretarías, de que el mobiliario necesita mejorarse con el fin de poder laborar de manera óptima.

3. Los procedimientos para organizar el archivo son:

Tabla 3

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Inspeccionar, Elaborar, Clasificar, Distribuir, Archivar y Eliminar.	4	57,14%
Elaborar, Inspeccionar, Clasificar, Contar, Detallar y Archivar.	1	14,29%
Inspeccionar, Clasificar, Marcar, Describir, Distribuir y Archivar.	2	28,57%
TOTAL	7	100%

Gráfico 3



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
Fuente: Encuestas
Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

Del total de las secretarías encuestadas el 28,57% responden acerca del procedimiento adecuado para organizar el archivo, el restante 71,43% tienen dudas acerca del procedimiento correcto lo cual indica que no conocen correctamente los pasos para organizar el archivo causando con ello desorganización.

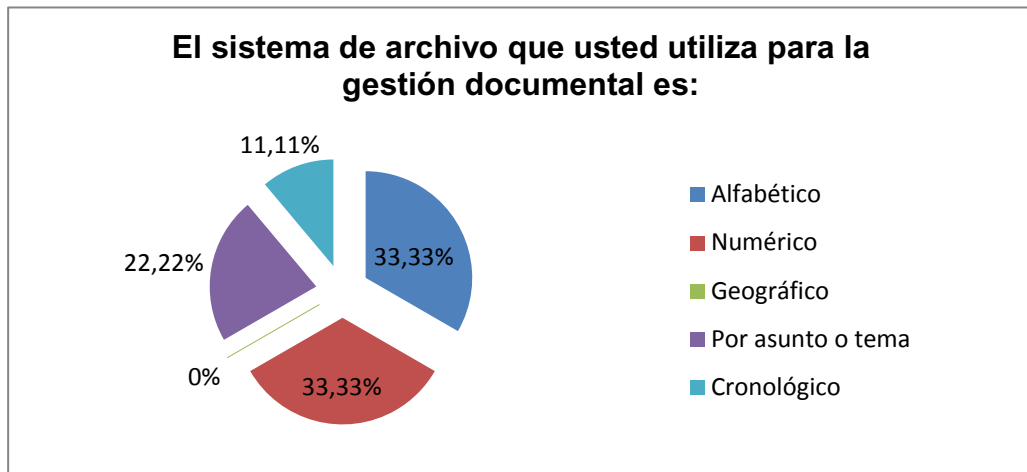
Se concluye que la mayoría de las secretarías no llevan a cabo una adecuada gestión total en organizar el archivo.

4. El sistema de archivo que usted utiliza para la gestión documental es:

Tabla 4

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Alfabético	3	33,33%
Numérico	3	33,33%
Geográfico	0	0%
Por asunto o tema	2	22,22%
Cronológico	1	11,11%
TOTAL	9	100%

Gráfico 4



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
Fuente: Encuestas
Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

En cuanto al sistema de archivo que utilizan las secretarías, se puede apreciar que no existe un solo sistema aplicado, sino que se realiza de acuerdo al criterio del funcionario, si el profesional encargado desconoce los procesos de archivo pueden causar dificultad en el acceso a la información.

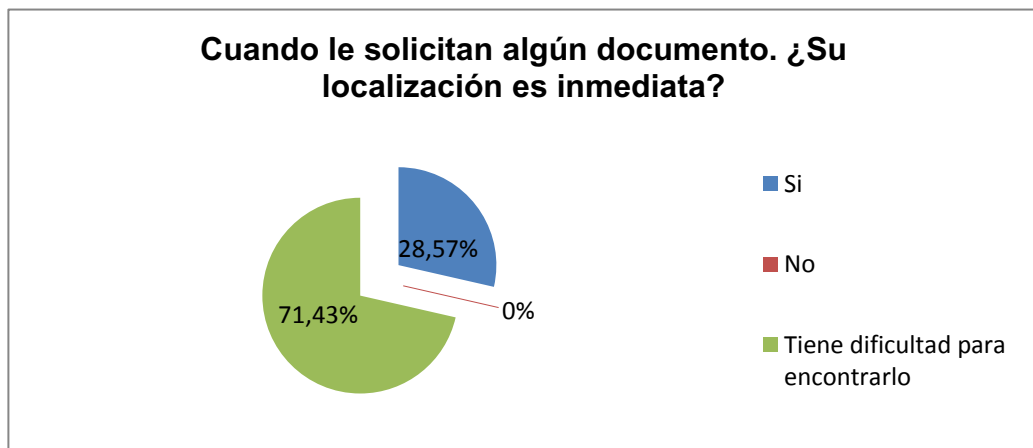
El Manual de archivo general y gestión documental emitido por el INEC (Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo) (2010) manifiesta que el orden en que se deben ordenar los documentos es cronológico, numérico y alfabético.

5. Cuando le solicitan algún documento. ¿Su localización es inmediata?

Tabla 5

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	28,57%
No	0	0%
Tiene dificultad para encontrarlo	5	71,43%
TOTAL	7	100%

Gráfico 5



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
 Fuente: Encuestas
 Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

En cuanto a esta pregunta, el 71,43% de las secretarias, que corresponden a 5 del total, responden que cuando solicitan alguna documentación tienen dificultad para encontrarlo, mientras que el 28,57%, es decir 2 del total, responden que su localización es inmediata

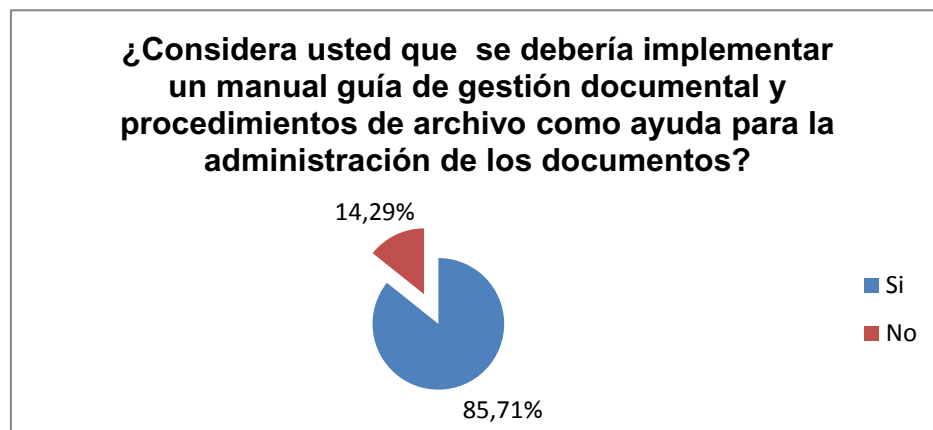
La respuesta que se brinda en esta pregunta permite constatar que la forma de gestionar los documentos no es manejado de manera ágil, pero también hay que considerar que las respuestas negativas son de personas que tienen menos años laborando en esta institución, mientras que el resto tiene más años lo que permite apreciar que el sistema de archivo no puede ser utilizado por cualquier funcionario siento esto una debilidad.

6. ¿Considera usted que se debería implementar un manual guía de gestión documental y procedimientos de archivo como ayuda para la administración de los documentos?

Tabla 6

RESULTADOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	6	85,71%
No	1	14,29%
TOTAL	7	100%

Gráfico 6



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
Fuente: Encuestas
Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

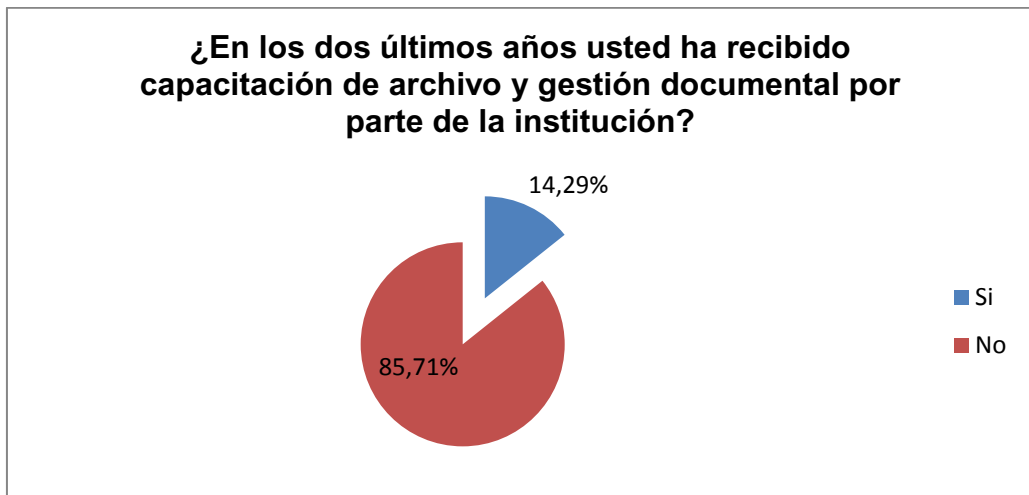
La mayoría de las encuestadas, el 85,71%, responden que se debería implementar un manual guía de gestión documental y procedimientos de archivos como ayuda en la administración de documentos, debido a problemas en el acceso a la información que limita el tiempo de respuesta de algún requerimiento.

7. ¿En los dos últimos años usted ha recibido capacitación de archivo y gestión documental por parte de la institución?

Tabla 7

RESULTADOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	14,29%
No	6	85,71%
TOTAL	7	100%

Gráfico 7



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
Fuente: Encuestas
Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

La mayoría de las secretarías responden que no han recibido capacitación alguna, lo cual puede considerarse una debilidad debido a la necesidad de constante actualización de conocimientos que deben tener los funcionarios del servicio público.

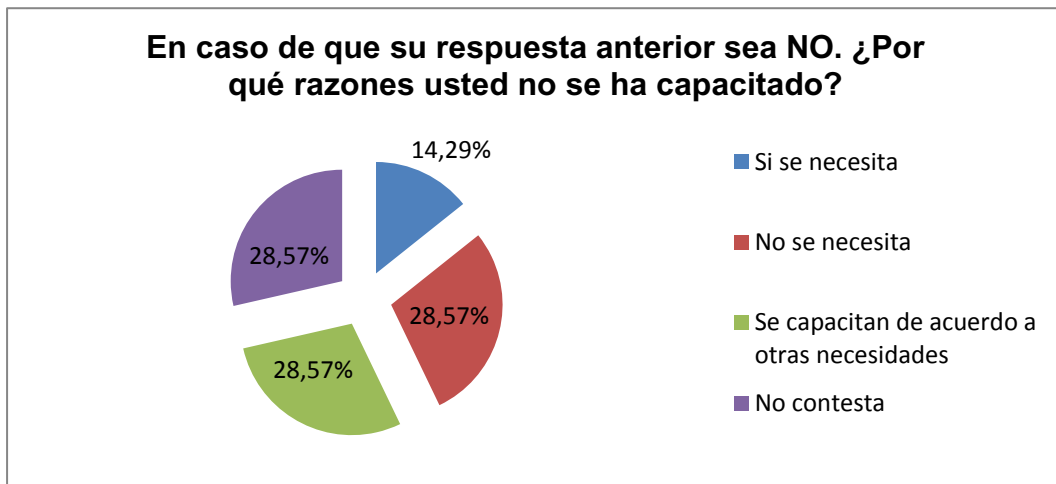
Se concluye con este resultado que existe deficiencia de capacitación especialmente en archivo y gestión documental.

8. En caso de que su respuesta anterior sea NO. ¿Por qué razones usted no se ha capacitado?

Tabla 8

RESULTADOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si se necesita	1	14,29%
No se necesita	2	28,57%
Se capacitan de acuerdo a otras necesidades	2	28,57%
No contesta	2	28,57%
TOTAL	7	100%

Gráfico 8



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
 Fuente: Encuestas
 Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

Esta pregunta permite apreciar las consecuencias por la falta de capacitación de los funcionarios, estableciéndose que entre las mismas se encuentra que existen capacitaciones de otras temáticas y no sobre el manejo de la comunicación interna o porque consideran que no se necesita dicha capacitación.

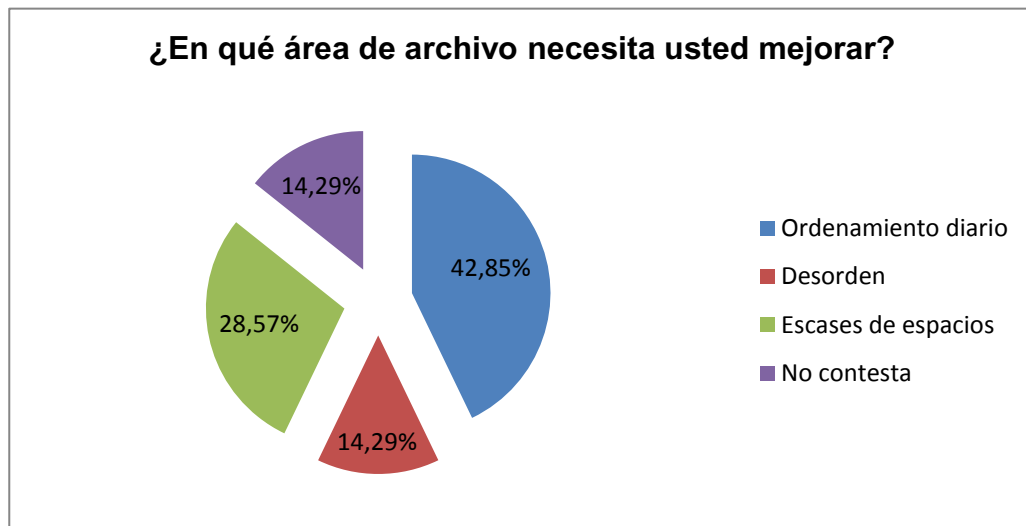
Se concluye con este resultado que la capacitación en gestión documental y archivo no es una prioridad institucional, sin embargo afecta a la organización y a los usuarios que acuden a la Dirección de Talento Humano.

9. ¿En qué área de archivo necesita usted mejorar?

Tabla 9

RESULTADOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Ordenamiento diario	3	42,85%
Desorden	1	14,29%
Escases de espacios	2	28,57%
No contesta	1	14,29%
TOTAL	7	100%

Gráfico 9



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
Fuente: Encuestas
Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

En cuanto a los aspectos a mejorar, el 42% de las secretarías encuestadas responden que es en el área de ordenamiento diario, existiendo además un porcentaje considerable que considera que es necesario mejorar también en la escasez de espacio para los archivos.

Se concluye con este resultado que existen algunos aspectos a mejorar y que estos inciden en la deficiencia del manejo documental en la institución.

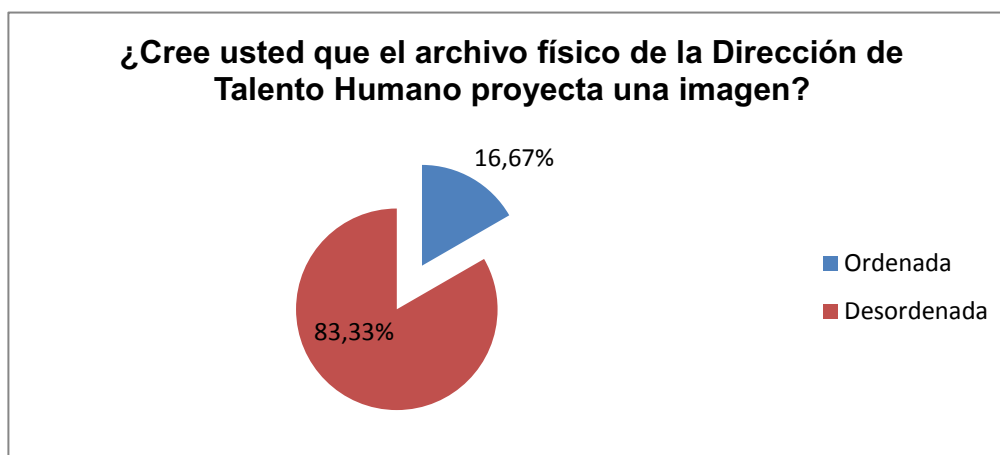
ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTECRISTI

1. ¿Cree usted que el archivo físico de la Dirección de Talento Humano proyecta una imagen?

Tabla 10

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ordenada	5	16,67%
Desordenada	25	83,33%
TOTAL	30	100%

Gráfico 10



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
Fuente: Encuestas
Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

En la encuesta dirigida a los usuarios del GAD Montecristi, el 83,33%, responden que la imagen del archivo físico es desordenada aunque existe un porcentaje que responde que es ordenada.

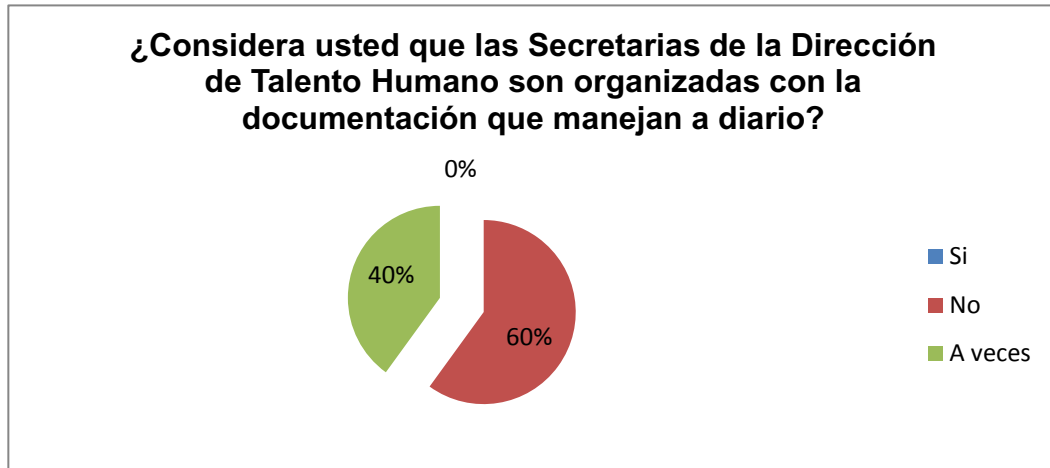
Se concluye que los usuarios tienen una mala impresión del archivo físico al momento que ingresan a la Dirección de Talento Humano en solicitar de información.

2. ¿Considera usted que las Secretarías de la Dirección de Talento Humano son organizadas con la documentación que manejan a diario?

Tabla 11

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	0	0%
No	18	60%
A veces	12	40%
TOTAL	30	100%

Gráfico 11



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
 Fuente: Encuestas
 Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

En esta pregunta, la mayoría de los usuarios del GAD Montecristi a los cuales se les aplicó el formulario de encuesta responden que consideran que las secretarías de la Dirección de Talento Humano no son organizadas con la documentación que manejan a diario, pero es necesario tener en cuenta que existe un porcentaje que responden que a veces.

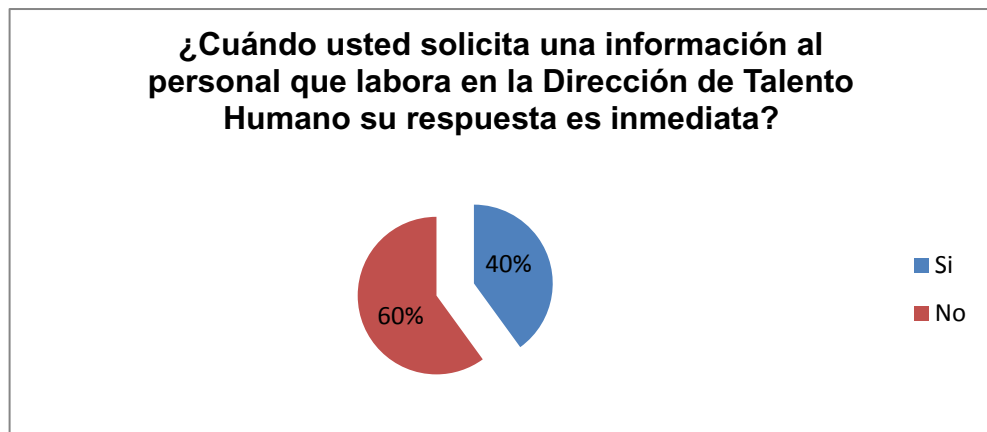
Se concluye con este resultado que la apreciación de desorganización en cuanto al manejo de la información, permite proyectar una imagen de desinterés en mantener un archivo ordenado.

3. ¿Cuándo usted solicita una información al personal que labora en la Dirección de Talento Humano su respuesta es inmediata?

Tabla 12

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	12	40%
No	18	60%
TOTAL	30	100%

Gráfico 12



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
Fuente: Encuestas
Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

El 60% de los usuarios encuestados responden que cuando solicitan una información al personal que labora en la Dirección de Talento Humano esta no es inmediata, debido a que la ubicación de los documentos no está organizada provocando pérdida de tiempo y desesperación.

Se concluye con este resultado que existe deficiencia en cuanto a la atención documental de parte de las secretarías del Departamento de Talento Humano del GAD Montecristi.

4. Las Secretarias de la Dirección de Talento Humano demuestran conocimientos para realizar sus tareas profesionales.

Tabla 13

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	22	73,33%
No	8	26,67%
TOTAL	30	100%

Gráfico 13



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
Fuente: Encuestas
Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

Aunque la mayoría de los usuarios encuestados responden que las secretarias de la Dirección de Talento Humano demuestran conocimientos para realizar sus tareas profesionales, el 26,67% de ellos que responden que no debido a que hace falta agilidad en sus respectivas tareas.

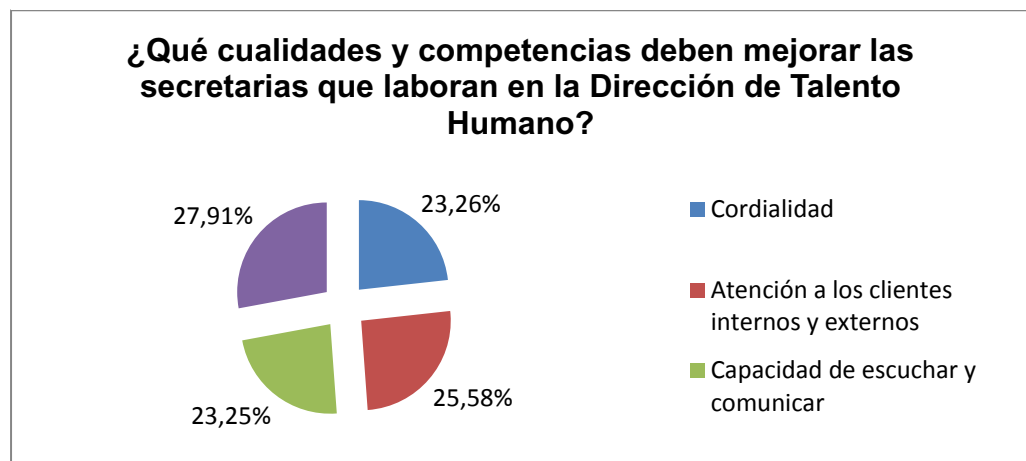
Con este resultado se establece que existe un bajo nivel de conocimientos profesionales de las secretarias, lo cual es apreciado por los usuarios que acuden al GAD Montecristi.

5. ¿Qué cualidades y competencias deben mejorar las secretarías que laboran en la Dirección de Talento Humano?

Tabla 14

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Cordialidad	10	23,26%
Atención a los clientes internos y externos	11	25,58%
Capacidad de escuchar y comunicar	10	23,25%
Organización de su área de trabajo	12	27,91%
TOTAL	30	100%

Gráfico 14



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
 Fuente: Encuestas
 Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

Según los usuarios del GAD Montecristi, los aspectos que deben mejorar las secretarías del GAD Montecristi son: la organización del área de trabajo, la atención a los usuarios, la capacidad de escuchar y comunicar, la cordialidad aspectos básicos en las tareas profesionales de las secretarías.

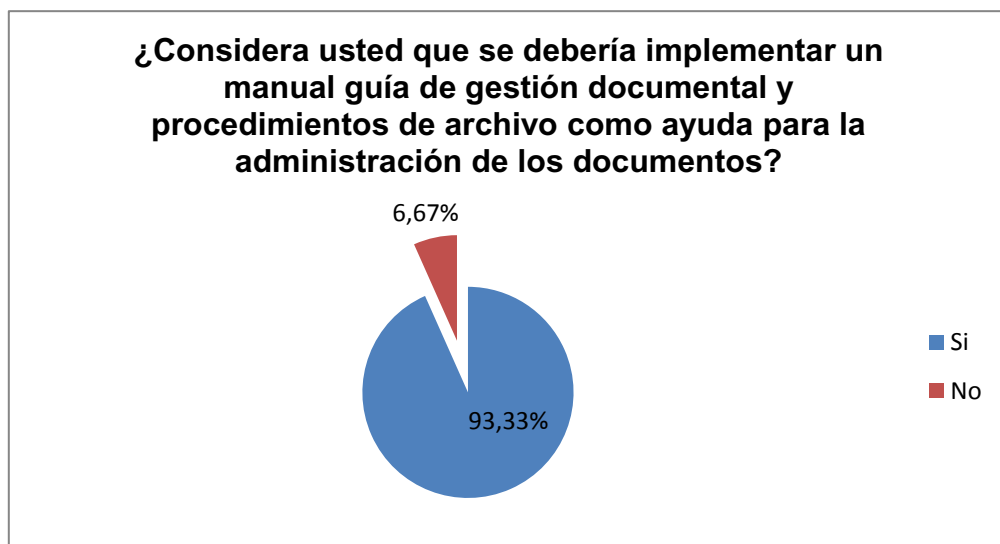
Se concluye que existen factores que deben mejorar en las secretarías de la Dirección de Talento Humano del GAD Montecristi.

6. ¿Considera usted que se debería implementar un manual guía de gestión documental y procedimientos de archivo como ayuda para la administración de los documentos?

Tabla 15

RESPUESTAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	28	93,33%
No	2	6,67%
TOTAL	30	100%

Gráfico 15



Elaborado por: Yanina Lisbeth Flores Flores
 Fuente: Encuestas
 Fecha: 07 de diciembre de 2017

ANÁLISIS

La mayoría de los usuarios, el 93,33%, consideran que se debe implementar un manual guía de gestión documental y procedimientos de archivo como ayuda para la administración de los documentos y que su utilidad disminuiría los problemas que tienen cuanto a requerimientos de información, despacho de documentos, manejo de información.

Este resultado permite constatar la necesidad de contar con una herramienta que ayude y oriente al manejo documental de la institución.

2.2. Conclusiones

Luego de haber analizado los resultados obtenidos, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- Se hace necesario optimizar el uso de la información utilizando normas y procedimientos documentales que permitan la gestión documental en el Departamento de Talento Humano del GAD Montecristi.
- La normalización de los procesos archivísticos disminuye el tiempo de búsqueda de la información, generando de esta manera reducción de costos administrativos.
- Durante los dos últimos años de trabajo las secretarias no han recibido capacitación, lo cual se evidencia el desinterés profesional en no estar actualizados en sus conocimientos.
- La adecuación de la infraestructura de los depósitos de archivo permite la conservación, seguridad, facilidad de recuperación de la información y adecuadas condiciones ambientales.
- La optimización de los procesos de recepción, distribución y trámite de la documentación que ingresa o sale de la Institución reduce los tiempos y la gestión administrativa.

2.3. Recomendaciones

Una vez que se han llegado a las respectivas conclusiones, se pueden realizar las siguientes recomendaciones:

- Concienciar a las autoridades y personal la utilidad de implementar una guía de procedimientos de archivo que gestione los documentos en la Dirección de Talento Humano del GAD Montecristi
- Determinar un método adecuado para agilizar la información dentro de los departamentos de la institución.
- Las secretarías deben estar altamente capacitadas en su perfil profesional tanto en el manejo de equipos y programas informáticos actualizados para que su labor sea eficiente y de calidad.
- Se recomienda disponer de una infraestructura adecuada para la sección de archivo que permita la disposición tanto de archivos digitales como físicos en los documentos que reposan en la Dirección de Talento Humano.
- Potenciar la creación de copias de respaldo y gestionar un almacenamiento adecuado.

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Facultad De Gestión, Desarrollo Y Secretariado
Ejecutivo



TEMA:

“Diseño de un manual guía de procedimientos de archivos para la Dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi”

Autora:

Flores Flores Yanina Lisbeth

Manta - Manabí - Ecuador

2017- 2018

CAPÍTULO III

3.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.2. Introducción

Los archivos de una empresa, institución u organización representan su memoria, sin ellos sería imposible poder rescatar acontecimientos pasados que servirían para corroborar situaciones o hechos que se hayan realizado en el giro ordinario de sus actividades económicas. Además, permiten uniformidad en el manejo de la información en diferentes empresas, lo que permitirá la localización rápida de cualquier clase de documentos.

En los resultados obtenidos se establece que en el GAD Montecristi existen nudos críticos en cuanto al manejo de los documentos internos, lo cual incide en las tareas profesionales del personal de secretaría de la Dirección de Talento Humano, las mismas que tienen como consecuencia deficiencia en cuanto a la atención de los usuarios de los servicios que presta la institución.

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 en la institución. Sin embargo, las ventajas que aporta muestran que es un beneficio importante obtener un sistema de gestión documental en el que toda la información de la organización esté controlada y centralizada.

Con los antecedentes expuestos, se establece la necesidad de contar con una guía de procedimientos de archivos para la gestión documental de la Dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi, lo cual permitiría optimizar los recursos (personal, tiempo, económico) en beneficio de los servicios que presta la institución.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo general

Diseñar una guía de procedimientos de archivos para la Dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi.

3.3.2. Objetivos específicos

- Establecer los procesos necesarios para diseñar la guía.
- Puntualizar los aspectos a mejorar en los procesos de la gestión documental.
- Entregar el respectivo manual de guía de procedimientos de archivo a la Dirección de Talento Humano del GAD Montecristi.

3.4. Metodología

La metodología a utilizar en la propuesta será la aplicada en el método inductivo deductivo, que permitirá, partir de los nudos críticos, fortalecer la implementación de la guía como una herramienta institucional.

3.5. Desarrollo de la propuesta

3.5.1. Gestión Documental

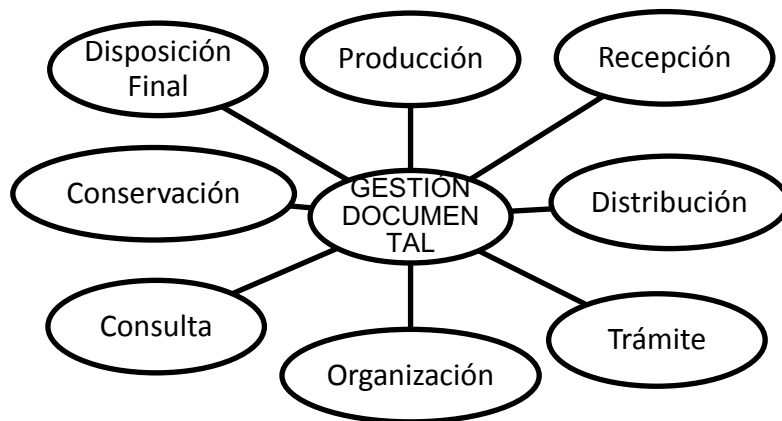
Dada la importancia que tiene la gestión documental dentro de las instituciones pública y privada se llega a indicar que es el conjunto de actividades administrativas y técnicas destinadas a la planificación, administración y manejo de los documentos, con la finalidad de facilitar su utilización y conservación de los mismos.

Durante este proceso de investigación se determinó que es necesario implementar un manual guía de procedimientos de archivo para la Dirección de Talento Humano del GAD Montecristi, detallando cada una de las fases de la gestión documental, como apoyo a las personas que manejen con documentos

a diario deban tener un archivo ordenado, fácil de manipular y efectivo que posibilite la atención inmediata a los usuarios internos y externos brindando un servicio ágil, oportuno y verás.

3.5.2. Procedimientos de Archivo

A continuación, se presentará los procedimientos de archivo que será de gran utilidad para la gestión documental de la Dirección de Talento Humano en cuanto al manejo y mantenimiento de la documentación administrativa.



3.5.2.1. Producción de documentos

En cuanto a la producción de documentos, comprende los aspectos de origen, creación y diseño del documento, conforme al desarrollo de actividades y funciones oficiales propias de cada dependencia.

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS
1. Creación y diseño de documentos	Establecer medios y técnicas de producción de documentos.	Utilitario a usar: • Word • Excel
	Determinar y seleccionar soportes documentales.	• Archivos físicos • CD • Discos duros • Pendrive
	Determinar dimensiones,	Espacio físico

2. Normalización de la producción documental	calidad y tipos de soportes.	
	Determinar formatos preimpresos y plantillas predeterminadas.	Hojas membretadas de institución y por departamentos.
	Mantener un control de la producción de nuevos documentos.	Control numerado de documentos

3.5.2.2. Recepción de documentos

El segundo procedimiento consiste en recibir la documentación presentada sea interna o externa, realizando un análisis y verificación de la información del documento para su gestión correspondiente, a su vez tener copias de respaldo.

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS
1. Registro de documentos	Recibir documentos oficiales.	Protocolo de recepción-ingreso de documentos (sello de ingreso de documentos-recibido, fecha de recibido).
	Definir medios de recepción:	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajería • Fax • Correo electrónico • Página Web
	Dejar constancia de recibo	• (Sello, reloj radicador)
2. Registro de documentos	Asignar un número consecutivo, fecha y hora.	Colocar estos datos a toda información o documentos que ingresen o salgan.
	Imprimir rótulo de radicación.	Es un proceso por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y

		hora de recibido o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos que establezca la ley.
--	--	---

3.5.2.3. Distribución de documentos

Este procedimiento consiste en que una vez receptado el documento, se procede hacer llegar al destinatario la información correspondiente.

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS
1. Distribución de documentos recibidos	Identificar dependencias.	Establecer a que departamento va dirigido la comunicación.
	Clasificar comunicaciones oficiales y de apoyo.	Las comunicaciones oficiales son aquellas inherentes a competencias institucionales. Comunicaciones de apoyo son aquellos documentos internos o interdepartamentales.
	Organizar los documentos en buzones o casilleros.	Se establecen casilleros para los diferentes departamentos.
	Registrar la entrega de documentos recibidos.	Se debe hacer un registro de documentos que se han recibido.
2. Distribución de documentos internos	Identificar dependencias.	Se debe establecer a que departamento debe ir el documento enviado.
	Registrar la entrega de documentos internos.	Se debe hacer un registro de documentos que se han entregado.

3. Distribución de documentos enviados	Definir los medios de distribución:	<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Fax • Correo electrónico
	Organizar la mensajería externa.	Los sustentos de documentos enviados deben estar archivados de manera correcta para que sea fácil acceder a ellos cuando se requiera.
	Registrar el envío de documentos.	Los documentos que se envían a otras direcciones.

3.5.2.4. Trámite de documentos

Una vez que se obtiene la información se revisa la autoridad competente, sumilla para trámite y se registra la firma de responsabilidad y fecha de sumilla.

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS
1. Recepción de solicitud o trámite	Confrontar y diligenciar planillas de control.	Se debe establecer el trámite requerido y orientar hacia el respectivo departamento.
	Identificar el trámite.	Trámite correspondiente.
	Definir los periodos de vigencia y tiempos de respuesta.	Establecer el tiempo máximo de respuesta de un trámite requerido.
2. Respuesta	Analizar los antecedentes y compilación de información.	Analizar el trámite requerido confrontando documentación para dar la respuesta requerida.
	Preparar y proyectar trámite de respuestas.	Con los antecedentes y compilación de información, se prepara la respuesta al trámite en conjunto con las acciones requeridas.

3.5.2.5. Organización de documentos

Este procedimiento consiste en la clasificación, ordenación y descripción de los documentos internos y externos de una Institución, como parte integral de los procesos archivísticos.

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS
1. Clasificación documental	Consiste en agrupar jerárquicamente los documentos mediante agregados o clases, desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original.	Clasificar los documentos de acuerdo a su área de recepción.
	Elaborar reglamento de consulta.	Se debe establecer procedimientos de acceso a los archivos sean estos físicos o digitales, las autorizaciones respectivas, tiempo de consulta.
2. Ordenación documental	Mantener disponibilidad sobre los expedientes.	Los documentos deben estar disponibles para su acceso rápido y confiable.
	Establecer herramientas de consulta.	Las herramientas de consultas pueden ser: informático, físico a través del respectivo acceso al archivo de documentos.
	Ubicar debidamente los documentos.	La ubicación debe permitir un acceso rápido de documentos según se requiera.

3.5.2.6. Consulta de documentos

Proceso de consulta de documentos es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contiene.

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS
1. Formulación de la consulta	Determinar la necesidad y precisión de la consulta.	La consulta garantiza el derecho que tiene un usuario (entidad, dependencia, persona natural, etc.) de acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos.
	Establecer las condiciones de acceso.	Se debe regular de qué manera se puede acceder a la información requerida (si es confidencial, para lo cual requiere la debida autorización).
2. Ordenación documental	Mantener disponibilidad sobre los expedientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Carpetas • Folder
3. Descripción documental	Disponer de Infraestructura para los servicios de archivo.	Contar con un mobiliario adecuado.
	Diseñar sistemas de archivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Alfabético • Numérico • Geográfico • Por asunto o tema • Cronológico
	Implementar medios manuales o automáticos para la localización de información.	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de Guía • Base de Datos

3.5.2.7. Conservación de documentos

Es el conjunto de medidas preventivas o correctivas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES
1. Conservación del documento	Reproducir, duplicar y migrar la información.
	Inspeccionar el mantenimiento de instalaciones.
	Controlar las condiciones ambientales.
	Mantener la limpieza de las instalaciones.
	Almacenar y empastar.
	Elaborar un plan de prevención de desastres.
	Diseñar planes de contingencia (copias de seguridad, protección en incendios, robos, inundaciones, catástrofes naturales).

3.5.2.8. Disposición final de documentos

Y el último procedimiento consiste en el proceso final en la gestión de documentos aplicando los sistemas de clasificación por asunto, alfabético, numérico, geográfico y cronológico.

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES
1.Conservación total	Recibir los documentos.
	Organizar los documentos para disponerlos al servicio de los usuarios.
	Conservar los documentos.
2.Eliminación de documentos	Elaborar actas y determinar los procedimientos.
3.Selección documental	Aplicar método elegido.
	Seleccionar documentos para conservación total y/o reproducción en otro medio.


3.5.3. Reglas para clasificar un documento

- Encontrar un método adecuado a nuestras necesidades.
- Archivar cotidianamente los documentos del día.

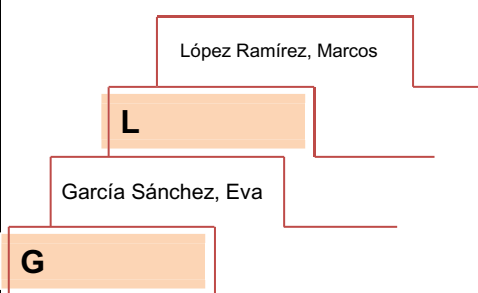
- Dividir el trabajo siempre de la misma manera y respetar el tiempo destinado al archivo.
- Hacer fácil y cómoda la búsqueda.

3.5.4. Clasificación de archivo

3.5.4.1. Clasificación por asunto o tema

SISTEMA	CONCEPTO	EJEMPLO
CLASIFICACIÓN POR ASUNTO O TEMA	Consiste en archivar el material de acuerdo con su tema o contenido. En algunos casos es un método muy útil. Los archivos por temas son útiles para llevar la correspondencia y papeles de una actividad repetitiva.	

3.5.4.2. Clasificación Alfabética

SISTEMA	CONCEPTO	EJEMPLO
CLASIFICACIÓN ALFABÉTICA	Es el sistema de clasificación que se emplea con más frecuencia debido a sus características de simplicidad y fácil comprensión, solo es necesario conocer el abecedario.	

3.5.4.3. Clasificación Numérica

SISTEMA	CONCEPTO	EJEMPLO
<p>CLASIFICACIÓN NUMÉRICA</p>	<p>Ordena los documentos de forma correlativa, a partir del número 1; o del 0, como en alguna empresa u organismos. Este sistema es muy sencillo de adoptar y utilizar: los números se emplean con facilidad y son casi infinitos.</p>	

3.5.4.4. Clasificación Geográfica

SISTEMA	CONCEPTO	EJEMPLO
<p>CLASIFICACIÓN GEOGRÁFICA</p>	<p>Este sistema se basa en la clasificación de documentos según el lugar de residencia de la persona o entidad.</p>	

3.5.4.5. Clasificación Cronológica

SISTEMA	CONCEPTO	EJEMPLO
<p>CLASIFICACIÓN CRONOLÓGICA</p>	<p>Los documentos se archivan de forma progresiva según la fecha de recepción, entrada, fabricación, compra, crecimiento, etc.</p>	

BIBLIOGRAFÍA

- Alejandra, A. G. (6 de Agosto de 2010). *Blogspot.com*. Obtenido de Relaciones Interpersonales:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BckaSejNldQJ:atencionyservicioalcliente.blogspot.com/2010/08/relaciones-interpersonales.html+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>
- Andagoya, Z. (2015). *Organización del archivo* . Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4430/1/05%20FECYT%202233%20TESIS.pdf>
- Andino. (2002). *Investigacion social*. Quito Ecuador: U central.
- Andino. (2002). *Investigacion social* . Quito Ecuador : U central .
- Anguera, M. (1995). *Metodos de investigacion*. Mexico: Fenix.
- Anguera, M. (1995). *Metodos de investigacion*.
- Arce, J. (2015). *El perfil profesional de la secetaria ejecutiva*. Obtenido de <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/106/1/EL%20PERFIL%20PROFESIONAL%20DE%20LAS%20SECRETARIAS.pdf>
- Aristizábal, A. (2001). *Manual de la secretaria moderna*. Bogotá, Colombia: Intermedio.
- Bolman, L. (2003). *Organizacion* . Mexico .
- Burbano, M. (2012). *Sistema de archivo estudiantil*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1311/1/FECYT%201340%20TESIS.pdf>
- Chiavenato, I. (1998). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Adminsitración.
- Chiavenato, I. (1998). *Administracion de recursos humanos* .
- Chruden, H. (1992). *Administacion de personal* .
- Cruz, M. J. (2014). *Archivística: Gestión de documentos y adminitración de archivos*. Madrid: Editorial Alianza.
- Cultural, S. (2006). *Secretaria Ejecutiva*. Madrid-España: Grafillés.
- Davis, K. (2001). *Compotamiento humano* . Mexico .
- Dorantes, M. (2010). *La valoración documental en el siglo XXI*. Obtenido de <http://www.te.gob.mx/documentacion/3seminario/curvit/dorantes.pdf>
- Escudero, J. (2007). *La investigación-acción en el panorama actual de la investigación educativa: algunas tendencias*. España: Revista de innovación e investigación.
- Fernandez, C. C. (2002). *La comunicacion humana* .
- Fernandez, Collado Carlos. (2002). *La comunicacion humana*. Chile: Ciencias.
- Fernández, M. Á. (2000). *Islabahia.com*. Obtenido de El Archivo en la historia: http://www.islabahia.com/arenaycal/2009/164_octubre/miguel_angel_164.asp

- Ficher, J. (2009). SOCIOLOGIA .
- Franco, E. B., & Pérez, A. R. (Enero de 2015). RTA. Obtenido de Red de Transparencia y Acceso a la Información: http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1429776743-DT_30_RED%20DE%20TRANSPARENCIA.pdf
- Gavilan, C. (2009). *Concepto y función de archivo*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>
- Goleman, D. (1999). *La práctica en la inteligencia emocional*. Kairos: Brujas.
- Goleman, D. (1999). La práctica de la inteligencia emocional. Kairos.
- Gordon, T. (1980). Líderes eficaces .
- Herredia, A. (2005). *Cuestiones de identidad archivísticas. En boletín de la confederación de Asociaciones de Archiveros*. T. LV.N.3.
- Lechón, M. (2014). *Diseño de un manual de manejo de archivo y documentos*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2680/1/TUIADS003-2014.pdf>
- Lodoño, M. M. (2011). *Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz*. Madrid: FC Editorial.
- Lodoño, M. M. (2016). *Asistente y secretarías: ¿profesión de riesgo? Manual para desarrollar tus habilidades de gestión y comunicación*. Madrid: FC Editorial.
- Londoño, M. C. (2012). *Sistemas de Archivo y Documentación 2.0 en la Empresa*. Madrid: FC Editorial.
- Londoño, M. C. (2012). *Sistemas de Archivo y Documentación 2.0 en la Empresa*. Madrid: FC.
- Lucien, S. (2002). Las relaciones interpersonales. México: FC.
- Mejía, J. (2003). *diseño y organización de sistemas de información*. México: FC.
- Mejía, J. (2003). *diseño y organización de sistemas de información* .
- Mejía, Joaquín. (2003). *Diseño y organización de sistemas de información*. Chile: Chile.
- Mejía, Joaquín. (2003). *Diseño y organización de sistemas de información*. Chile: Chile.
- Mena Mujica, M., & Pérez Herrera , M. E. (2005). *Gestión documental y organización de archivos*. Cuba: Editorial Félix Varela.
- Mena Mujica, M., & Pérez Herrera , M. E. (2010). *Gestión documental y organización de archivos*. Cuba: Editorial Félix Varela.
- Mena, M. (2005). *Gestión documental y organización de archivos*. Cuba: Editorial Félix Varela.
- Mena, M. (2010). *Gestión documental y organización de archivos*. Cuba: Editorial Félix Varela.
- Parera, C. (2009). *Manual de perfeccionamiento para secretarías*. Madrid: FC.
- Perrow, C. (1990). Sociología de las organizaciones .

- Pinto, M. (17 de Junio de 2005). *Búsqueda y recuperación de información*. Obtenido de Documentos en línea: <http://mpinto.ugr.es/e-coms/recu.infor.htm>
- Rhoads, J B. (2003). *La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información*. Paris: UNESCO.
- Robergé, M. (2003). *La gestión de la información administrativa*. Paris: UNESCO.
- Rufeil, M. (2009). *Manual de teoría archivística y glosario*. Córdoba: Brujas.
- Rufeil, M. (2009). *Manual de teoría archivística y glosario*. Córdoba: Brujas.
- Ruiz, M. d. (2010). *Manual Técnicas de Secretariado*. Madrid: CEP S.L.
- SENPLADES. (2012). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: SENPLADES.
- SENPLADES. (2017). *Leyes de la República. Constitución Política del Estado*. Obtenido de www.senplades.gob.ec
- Sevilla, Q. M. (2009). *Sugerencia para la secretarias eficaz*. México: Libresa.
- Soto, A. (2015). ¿Cuál es el nuevo rol de las secretarias? *Summa Media Group*, 1-2.
- Vargas, J. (2009). *Organización y valoración de archivos*. Obtenido de <http://ordenandoarchivos.blogspot.com/2009/11/ciclo-vital-de-los-documentos.html>
- Vargas, J. (2009). *Organización y valoración de archivos*. Obtenido de <http://ordenandoarchivos.blogspot.com/2009/11/ciclo-vital-de-los-documentos.html>
- Vargas, Rebeca Eunice. (2006). *Filosofía Social y Sociología*. México: Editorial Nueva Luz.
- Vazquez, M. (1997). *Introducción de Archivología*. Santafe de Bogotá: General de la Nación.
- Vázquez, M. (1997). *Introducción de Archivología*. Santafe de Bogotá: General de la Nación.
- Velez, T. (2015). *Análisis del ámbito laboral de la secretaria ejecutiva*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7303/1/TUACE-2015-SE-CD00006.pdf>
- Veléz, T. (2015). *Análisis del ámbito laboral de la secretaria ejecutiva*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7303/1/TUACE-2015-SE-CD00006.pdf>
- Zapata, C. (2008). *Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones*. Bogota. Colombia: Revista Códice.

SITIOS WEB

- http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/6.-NORMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_PARA_ENTIDADES_DE_ADMINISTRACION_PUBLICA.pdf
- <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2434/1/LA%20GESTI%c3%93N%20DOCUMENTAL%20EN%20LAS%20EMPRESAS%20P%c3%9aBLICAS%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20%20CARTAGEN A.pdf>
- <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3229456&query=historia%20de%20archivos%20de%20oficina>
- <http://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/abc-revista/evolucion-de-las-secretarias-1359872.html>
- <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3175683>
- <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3207475>
- <http://site.ebrary.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=10751108>

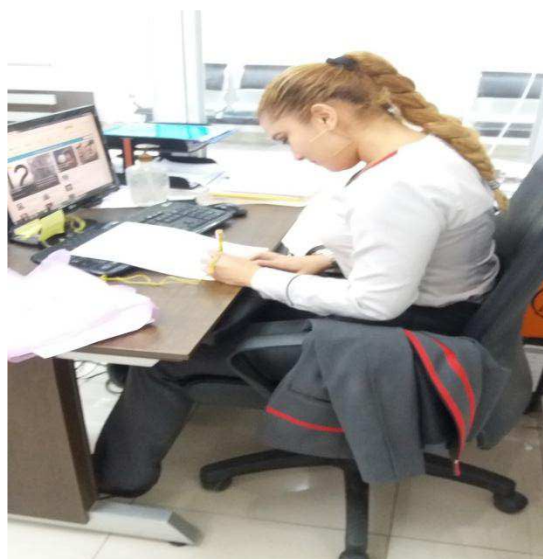
ANEXOS



Entrega de la encuesta al personal Administrativo de la Dirección de Talento Humano



Entrega de las encuestas a las Secretarías



Secretarías de la Dirección de Talento Humano llenando la respectiva encuesta

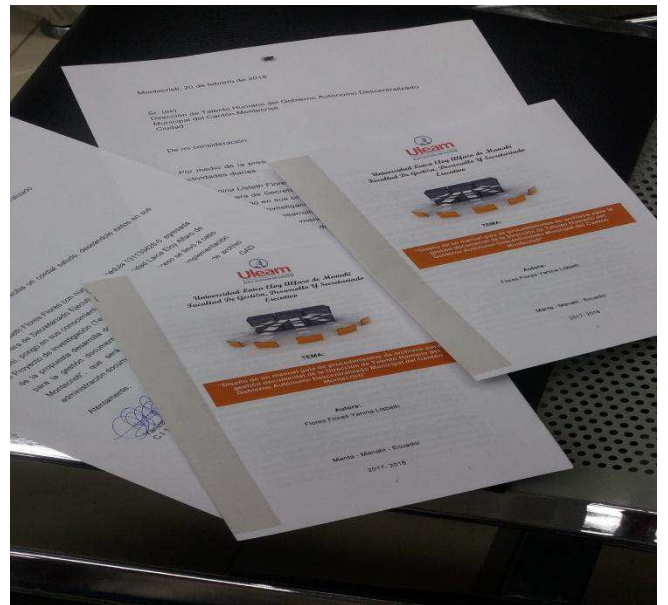
Usuarios del GAD realizando la encuesta



El lugar de archivo donde reposan los documentos de la Dirección de Talento Humano



Tutorías con la Lic. Julia Gray



Elaboración de los manuales de procedimientos de archivos



Entrega de los respectivos manuales a las Secretarías de la Dirección de Talento Humano



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

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y
SECRETARIAS DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
MONTECRISTI**

Objetivo: Conocer la opinión del Personal Administrativo de la Dirección de Talento Humano acerca de la gestión de los documentos internos en las tareas profesionales de la Secretaría.

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

1. El Archivo es un lugar donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que se elaboran en una institución. Indique usted con qué frecuencia organiza los documentos que ingresan a la Dirección de Talento Humano.

Todos los días	<input type="checkbox"/>
Una vez a la semana	<input type="checkbox"/>
Una vez al mes	<input type="checkbox"/>
Tiene personal capacitado que los realiza	<input type="checkbox"/>
No dispone de tiempo para su organización	<input type="checkbox"/>

2. Califique de acuerdo a los siguientes ítems ¿en qué condiciones se encuentra el mobiliario que usted dispone en su oficina?

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

3. Los procedimientos para organizar el archivo son:

Inspeccionar, Elaborar, Clasificar, Distribuir, Archivar y Eliminar.	<input type="checkbox"/>
Elaborar, Inspeccionar, Clasificar, Contar, Detallar y Archivar.	<input type="checkbox"/>
Inspeccionar, Clasificar, Marcar, Describir, Distribuir y Archivar.	<input type="checkbox"/>

4. El sistema de archivo que usted utiliza para la gestión documental es.

Alfabético	<input type="checkbox"/>
Numérico	<input type="checkbox"/>
Geográfico	<input type="checkbox"/>
Por asunto o tema	<input type="checkbox"/>
Cronológico	<input type="checkbox"/>

Ninguno

5. Cuando le solicitan algún documento ¿Su localización es inmediata?

Sí

No

Tiene dificultad para encontrarlo

6. ¿Considera usted que se debería implementar un manual guía de gestión documental y procedimientos de archivo como ayuda para la administración de los documentos?

Si

No

7. ¿En los dos últimos años usted ha recibido capacitación de archivo y gestión documental por parte de la institución?

Si

No

8. En caso de que su respuesta anterior sea **NO**.

¿Por qué razones usted no se ha capacitado?

9. ¿En qué área de archivo necesita usted mejorar?

Gracias por su valiosa colaboración.

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

**ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTECRISTI**

Objetivo: Conocer la opinión de los Usuarios que a diario acuden a la Dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi acerca de la gestión de los documentos internos en las tareas profesionales 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.

1. ¿Cree usted que el archivo físico de la Dirección de Talento Humano proyecta una imagen?

Ordenada

Desordenada

2. ¿Considera usted que las Secretarias de la Dirección de Talento Humano son organizadas con la documentación que manejan a diario?

Si

No

A veces

3. ¿Cuándo usted solicita una información al personal que labora en la Dirección de Talento Humano su respuesta es inmediata?

Si

No

4. Las Secretarias de la Dirección de Talento Humano demuestran conocimientos para realizar sus tareas profesionales.

Si

No

5. ¿Qué cualidades y competencias deben mejorar las secretarias que laboran en la Dirección de Talento Humano?

Cordialidad

Atención a los clientes internos y externos

Capacidad de escuchar y comunicar

Organización de su área de trabajo

6. ¿Considera usted que se debería implementar un manual guía de gestión documental y procedimientos de archivo como ayuda para la administración de los documentos?

Si

No

Gracias por su valiosa colaboración.