



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI

TEMA:

LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS TAREAS SECRETARIALES, APLICADO EN EL ÁREA DE GUARDALMACÉN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTECRISTI, AÑO 2017.

AUTORA:

ANGELA ELIZABETH LUCAS POSLIGUA

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


CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO.

MANTA-MANABÍ-ECUADOR

Manta, febrero 20 de 2018

TEMA:

LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS TAREAS SECRETARIALES, APLICADO EN EL ÁREA DE GUARDALMACÉN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTECRISTI, AÑO 2017.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR.	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 1 Página II de 78

CERTIFICADO DEL TUTOR

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

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de presencial, cuyo tema del proyecto es la “La Gestión Documental En Las Tareas Secretariales, Aplicado en el Área de Guardalmacén 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.

Lugar, Manta 20 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Lic. Sara Bozada Mera, Mg.,
Docente Tutor(a)

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal examinador aprueban el informe de investigación sobre el tema:

“LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS TAREAS SECRETARIALES, APLICADO EN EL ÁREA DE GUARDALMACÉN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTECRISTI, AÑO 2017” de la egresada Angela Elizabeth Lucas Posligua.

Para constancia firman:

Tribunal examinador

Tribunal examinador

Tribunal examinador

DECLARACIÓN DE AUTORÍA:

El contenido emitido en la tesis de grado **“LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS TAREAS SECRETARIALES, APLICADO EN EL ÁREA DE GUARDALMACÉN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTECRISTI, AÑO 2017”** se ha desarrollado en base a una investigación íntegra, respaldada en las citas bibliográficas que se anexan en la bibliografía y es de exclusiva responsabilidad de la autora.

Angela Elizabeth Lucas Posligua.

DEDICATORIA

“El éxito no se mide por los logros que tengamos en la vida sino por lo que hemos tenido que superar para llegar a donde estamos.”

Dedico esta tesis a Dios, por darme la oportunidad de vivir, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y permitir que culmine esta etapa de mi vida con éxito.

A mis padres, por ser mi fortaleza y motor para cumplir este logro, demostrándoles que con perseverancia se puede llegar lejos. A mis hermanos por sus incondicional apoyo siempre estuvieron cuando los necesite.

También dedico esta tesis a mis compañeras-amigas, quienes estuvieron presentes en los buenos y malos momentos en esta etapa universitaria dándome fuerzas con sus palabras y acciones en los momentos en que creía que no podía seguir, por todos esos actos de generosidad en los momentos de acudir a ellas por alguna necesidad. Que siempre estuvieron prestas con su ayuda en mis años de estudios.

A cada uno de mis docentes que gracias a sus conocimientos impartidos han hecho de mí una profesional.

Angela Lucas

RECONOCIMIENTO

Mi agradecimiento a los y las docentes de la facultad de Secretariado Ejecutivo, de la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí, por sus valiosos conocimientos impartidos en la formación académica, lo que me sirvió para culminar con éxito la carrera profesional.

De manera especial, a la Lic. Sara Bozada, por brindar su apoyo e incondicional orientación, tiempo y paciencia en el desarrollo de este trabajo de titulación.

A las autoridades, directivos, secretarias y usuarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Montecristi, quienes brindaron oportuna información para la investigación, para el éxito logrado.

INDICE

TEMA:.....	I
CERTIFICADO DEL TUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA:	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
INDICE.....	VII
RESUMEN.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	8
FUNDAMENTACIONES.....	8
1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	8
1.2 FUNDAMENTACION LEGAL.....	9
1.3 FUNDAMENTACION FILOSOFICA.....	12
CAPITULO II.....	13
2.1 GESTIÓN DOCUMENTAL.....	13
2.2 DEFINICION.....	13
2.3 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	14
2.4 LA GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. .	15
2.4.1 Ambiental.....	15
2.4.2 Interna.....	15
2.4.3 Corporativa.....	15
2.5 VENTAJAS DE IMPLEMENTAR UNA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	16
2.6 ASPECTOS Y PAUTAS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA IMPLEMENTAR UNA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	17
2.7 PRINCIPIOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	18
2.7.1 Planeación.....	18
2.7.2 Eficiencia.....	18
2.7.3 Economía.....	19
2.7.4 Agrupación.....	19

2.7.5 Coordinación y acceso.	19
2.7.6 Protección de la información y los datos.	19
2.7.7 El ciclo de vida de los documentos.....	20
2.8 CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS GESTION O DE ARCHIVO... ..	20
2.8.1 Clasificación por tipo documental	21
2.8.2 Calcificación por tradición documental.	21
CAPITULO III	22
3.1 SECRETARIA	22
3.2 TAREAS SECRETARIALES	22
3.2.1 Dar Y Pedir Citas	22
3.2.2 Recordar Actividades Y Compromisos	23
3.2.3 Manejar Agenda	23
3.2.4 Atender Clientes	24
3.2.5 Archivar	24
3.2.6 Tomar Dictado	25
3.2.7 Enviar Documentos	26
3.2.7 Preparar Reuniones.....	26
3.3 FUNCIONES GENERALES DE LA SECRETARIA.	27
3.3.1 Representar personalmente al jefe.....	27
3.3.2 Organizar del trabajo del jefe.....	28
3.3.3 Preparar correspondencia de rutina del jefe.....	28
3.3.4 Coordinar adecuadamente las actividades de la oficina.....	29
3.4 FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LA SECRETARIA	29
3.5 NUEVO PERFIL SECRETARIAL:	31
3.5.1 Cualidades intelectuales.....	31
3.5.2 Cualidades morales.....	32
3.5.3 Cualidades físicas.....	33
3.6 COMPETENCIAS GERENCIALES.	34
3.6.1 Habilidades para trabajar en equipo	34
3.6.2 Liderazgo.....	35
DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	36
ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	46
PROPUESTA.....	48

CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	58
WEB GRAFÍA:.....	60
ANEXOS.	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico # 1	36
Grafico # 2	37
Grafico # 3	38
Grafico # 4	39
Grafico # 5	40
Grafico # 6	41
Grafico # 7	42
Grafico # 8	43
Grafico # 9	44
Grafico # 10	45

RESUMEN

Las tareas secretariales son utilizadas por las secretarias que le permitieron perfeccionar su trabajo, asegurando un desempeño eficiente. Por ello, coexistió significativo que deba poseer amplios conocimientos mediante técnicas y destrezas en el manejo de la documentación.

Implico en el desarrollo y habilidades que deba ser aplicadas por las secretarias y personal administrativo, en cualquier situación que se les presentaran conllevando a cumplir los roles y funciones que provee en ellas, siendo la primera impresión de las instituciones para brindar un servicio de calidad a los usuarios de conllevar al éxito.

El trabajo de investigación fue basado en la gestión documental y tareas secretariales, se exhibió una problemática observada en el área de guardalmacén del gobierno autónomo descentralizado del cantón Montecristi, cual presento una desventaja en la institución que conllevo a aplicar técnicas para dar una solución al problema.

En referencia a las indagaciones realizadas minuciosamente, se recolecto la información respectiva para la fundamentación de las variables planeadas donde se formularon interrogantes dirigidas a las secretarias de la institución.

Consintió que los individuos mantuvieran una organización adecuada de la documentación y facilitar la creación, recuperación y almacenamiento de los documentos para un orden conveniente de los procesos administrativos que prevalecen en la ejecución de trámites propiciando la respectiva necesidad que se requiera.

Finalmente se presentó de dar una propuesta de implementar un manual, para fortificar los conocimientos de las secretarias del área de guardalmacén, para la eficiente gestión documental en el desarrollo de los procesos administrativos, para un buen desempeño laboral.

INTRODUCCIÓN

La gestión documental en las tareas secretariales es un tratamiento de aquellos documentos primarios que no tienen sentido si no es enmarcados en un conjunto orgánico y que se producen dentro de un proceso natural de una actividad, siendo producto y reflejo de las actividades diarias de las instituciones públicas o privadas. Desde un punto de vista global (el documento es el mismo desde que “nace” hasta que se destruye o se decide su conservación permanente). (Pascual, 2011)

En referencia a lo expresado por el autor, la gestión documental en las tareas secretariales le da el tratamiento oportuno a la documentación, en enmarcados en los procesos administrativos de enviar, receptar, y almacenar la documentación que se producen en la ejecución y realización de tareas en el reflejo que se les otorga a proporcionar a las instituciones el usos frecuente y manejo de información necesaria para agilizar los trámites en sus procedimientos respectivos. Los individuos cumplen diferentes tareas importantes en cualquier empresa tienen a ser más rápida y eficiente en el trabajo que desempeña, solucionar los problemas que se presenten.

Porque se utilizará como medio de consulta para futuras investigaciones relacionadas al tema, se constituirá en un instrumento útil para la conservación y recuperación evitando la pérdida de información, fortaleciendo la transparencia administrativa, destaca su utilidad al profundizar en aspectos trascendentes de las normas actuales por las que se rige la conservación de documentos, mejorando la calidad del servicio al usuario conllevando al éxito institucional.

Sin embargo, Se lograrán solucionar problemas de almacenamiento, respaldo, y acceso a la información. Los beneficiarios son las secretarías del área de guardalmacén, se determinaron los riesgos de la documentación escrita y se propuso una solución para el manejo de la información para realizar cualquier documentación o trámite para su mayor uso en sus actividades diarias.

La presente investigación se realizó con el propósito de mejorar los procesos administrativos en el municipio de Montecristi que resalta el interés a investigar

que radica en la gestión documental y las diversas formas que le permiten, recuperar la información, promover el conocimiento, eficiencia en la búsqueda, selección, control de archivos, que prevalece su importancia teórica y práctica, en la aplicación de técnicas y estrategias de administración para mejorar los niveles de competencias, procedimientos y facilitar la organización estructural de los documentos.

La investigación teniendo su impacto en diversos sectores, propiciando el desarrollo integral de las secretarías, personal administrativo, jefes o directores de la dependencia mediante la presentación de documentos debidamente ordenados y clasificados, resalta la utilidad en la aplicación de procedimientos metodológicos relacionados con la documentación producida o recibida en el desarrollo de sus funciones fortaleciendo los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores posibilitando la toma de decisiones.

La investigación es factible, se cuenta con los recursos tecnológicos y económicos necesarios, además del apoyo de las autoridades de la institución del Gad Montecristi en el área de guardalmacén, el interés del investigador permite mostrar los cambios desarrollados a través de una investigación y adaptarse a las nuevas circunstancias de una problemática resuelta se espera alcanzar el perfeccionamiento profesional y personal admitiendo el establecimiento de formas de clasificación documental que mediante la gestión y coordinación de tareas conlleven a un servicio de calidad a sus usuarios internos y externos; existiendo además el apoyo incondicional de las autoridades.

Por lo que el éxito del futuro profesional radica no solo en los conocimientos que éste pueda poseer, sino también en cómo enfrenta los problemas en el diario vivir y la capacidad que éste desarrolla al relacionarse con sus semejantes.

A nivel mundial, la gestión documental ha tenido una trascendencia notable en el tratamiento de la documentación, de escritos que posibilita el desarrollo normal de la actividad laboral favoreciendo el prestigio institucional, propone métodos y sistemas de trabajo disponibles para la organización, control, supervisión,

modernización y conservación de archivos con la finalidad de mantener ordenada la documentación.

Los gobiernos, entidades públicas y privadas han empezado a utilizar sistemas gestión documental para agilizar trámites y mantener ordenada la información, caracterizándose por el seguimiento y control de las comunicaciones generadas diariamente incumpliendo con las normas establecidas para organizar, clasificar, y archivar, dificultando el proceso de gestión del documento en los trámite interno, y elaboración de respuestas, perdidas de información, tardos a los diferentes procesos y deficiencia de atención al usuario

En Ecuador, actualmente las instituciones públicas y privadas conformados por recursos tanto humanos como una variedad de recursos físicos coordinados para la obtención de una finalidad establecida, y que a su vez, en el ámbito laboral puede definirse a la realización de diferentes actividades que puedan trascender en los resultados de la gestión documental y tareas secretariales en las instituciones.

Para lograr un proceso de control y administración las entidades de gobiernos como son los municipios han dado pasos firmes al utilizar los archivos como principal herramienta de la gestión administrativa y como recurso esencial en la cultura democrática de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas; sin embargo es significativo resaltar que la administración de documentos no se ocupa únicamente de la tarea de archivar los escritos que ingresan a los depósitos, sino que incide en la administración total de los documentos desde que se producen hasta que, eventualmente, se seleccionan como información histórica.

Sin embargo, no todas las instituciones mantienen una organización sistemáticamente, ni una estructura de gestión documental, otras poseen una política de archivó en el área de administración no se controlan los procesos de ejecución para dar cumplimiento a una tarea, del mismo modo, se identifican los diversos problemas administrativos de planeación, organización, dirección y control, a su vez dificultades para las instituciones que mantienen auditorias tantos internas, como externas.

El problema radica directamente en la falta de organización y gestión documental en las tareas secretariales que permita realizar diferentes actividades o proceso en el orden adecuado administrativo facilita la toma de decisiones basadas en los antecedentes para dar respuestas a las consultas y solicitudes como única forma de prestar servicio adecuado a los usuarios.

En el Municipio Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Montecristi, en el área de Guardalmacén existe un déficit de gestión documental en las tareas secretariales, no obstante, se ha considerado dar una solución al tratamiento de documentos en papel, la organización de documentos, es considerada un lugar físico dificultando el desempeño de la gestión secretarial, se evidencia el incorrecto almacenamiento, manipulaciones inadecuadas y acciones involuntarias durante la consulta o la ejecución de tramites en la documentación por parte de los empleados o usuarios, dificultando la conservación física de los documentos, y su localización inmediata obstaculizando el servicio eficiente.

Las secretaria es el eje fundamental de la oficina por lo tanto debe estar preparada para cumplir distintas funciones, es importante que aplique los conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar con eficiencia y eficacias cualquier actividad empresarial. (Bercovici & Harache, 2005)

En referencia a lo expresado por el autor, la secretaria es la imagen primordial de una organización o de una dependencia está preparada para desempeñar cualquier actividad, las funciones que rigen en ellas son fundamentales en el desarrollo y avance de las instituciones, de acuerdo a los aportes, administrativos en la ejecución de documentos, teniendo la mística de poseer habilidades, destrezas y conocimientos para trabajar con ahínco en los procesos administrativos, en la ejecución de documentos para mejorar el desempeño laboral.

Sin embargo, se ha podido observar el desfase que provoca la falta de conocimientos de gestión documental y tareas secretariales en el personal administrativo en conjunto de las secretarias de la institución en el área de guardalmacén, en cuanto al rendimiento laboral y el desempeño de sus actividades diarias.

Por lo que se plantea la pregunta:

¿Cuáles son los factores que imposibilitan la gestión documental en las tareas secretariales del área de guardalmacén del gobierno autónomo descentralizado del cantón Montecristi Año 2017?

Para poder responder a ésta interrogante a través de la presente investigación, fue necesario la formulación de las siguientes tareas científicas, que permitieron orientar el presente trabajo.

1. ¿Qué procedimientos desarrolla la Gestión documental en las tareas secretariales?
2. ¿De qué manera se ejecuta la organización de los documentos en las tareas secretariales en el área de Guardalmacén del Municipio de Montecristi.?
3. ¿Qué ventajas propicia el manejo correcto de la gestión documental en la ejecución de trámites?
4. ¿De qué manera se fortalecen las tareas secretariales en el área de Guardalmacén del Municipio del Montecristi.?

Determinando como objeto de estudio la gestión documental y el campo de investigación en tareas secretariales en el área de Guardalmacén Del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Montecristi.

Se planteó como objetivo general; Determinar en qué consiste la gestión documental en las tareas secretariales del área de Guardalmacén Del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Montecristi Año 2017.

Formulando los objetivos específicos de la siguiente manera:

- ✓ Diagnosticar los procedimientos, de la gestión documental y tareas secretariales.
- ✓ Determinar el manejo de la organización de documentos en las tareas secretariales en el área de guardalmacén del GAD Montecristi.
- ✓ Identificar las ventajas que propicia la gestión documental.
- ✓ Elaborar un manual de procedimiento, que propicie el adecuado manejo de la gestión documental en las tareas secretariales.

La hipótesis con la que se trabajó en la presente investigación quedó determinada de la siguiente manera: La elaboración de un manual propiciara, el correcto manejo de la gestión documental en las tareas secretariales.

Su variable independiente gestión documental; y su dependiente tareas secretariales.

La metodología que se utilizó en el desarrollo del proyecto de investigación se dio a través de los diseños de investigación que la investigadora estuvo en contacto con la realidad, identificando el problema a estudiarse, en el área de guardalmacén del Municipio de Montecristi, para conceptualizar básicamente varios temas de la investigación, en virtud de ser un punto de partida para el desarrollo de la tesis de grado; se empleó las modalidades de investigación de

campo, en relación directa con el objeto de estudio donde se aplicó encuestas y entrevista.

Se utilizó el tipo de investigación descriptiva porque permitió analizar, describir la realidad presente, en cuanto a hechos y personas se caracterizó por identificar los componentes y métodos de análisis de observación, alcanzando el conocimiento significativo en relación a las dos variables de estudio.

Se realizó con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación en virtud que se desarrolló la propuesta de implementar un manual de conocimiento en las se secretarias y personal administrativo del área de guardalmacén del municipio de Montecristi.

Los métodos empleados en la investigación fueron de lineamientos de los paradigmas críticos propositivo, se empearon los siguientes: **Método cualitativo** porque los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico. **Método cuantitativo** se obtuvo datos numéricos que fueron tabulados, sometidos a un análisis estadístico, graficados e interpretados.

Finalmente al conocer la realidad de la problemática, se desarrolló la **técnica de la entrevista** que fue aplicada a la jefe del área de guardalmacén del municipio de Montecristi con la finalidad de conocer los conocimiento que posee referente al tema; se empleó la **técnica de las Encuestas** dirigidas a las secretarias para la recolección de información además la observación para ampliar, reafirmar y constatar algunos datos suministrados por los usuarios y responsables de la institución que contribuyeron en la comprobación de la hipótesis y el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones.

Se consideró como **universo** al Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Montecristi, en virtud de ser el campo de estudio. En relación a las indagaciones realizada se pudo constatar que hay un universo con mucha diversidad de empleados en el municipio de Montecristi cumpliendo diferentes roles administrativos, por lo expuesto lo está conformado entre, directivos, jefes secretarias, personal administrativo.

Se definió como **población** a las secretarías, personal administrativo jefe del área de guardalmacén del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Montecristi. Asignados para realizar diferentes actividades administrativas relacionadas con temas de trámites, y procesos de documentación, para ello se toma en consideración esta dependencia y está conformada por 10 colaboradores.

Con la aplicación de la fórmula se obtuvo la **muestra** de 10 que corresponde al proporcional que se les aplicó las encuestas. se centró en el área de guardalmacén que se considera como la muestra de la población para realizar el proyecto de investigación, se toma la cuarta parte de esa población realizando una muestra aleatoria simple del personal administrativo teniendo como base fundamental 8 secretarías y 2 personal administrativo en base a la problemática establecida.

Posteriormente de la aplicación de encuestas se realizó a tabular cada una de las preguntas establecidas. En la interpretación de análisis de los resultados obtenidos de la información recabada en referencia al cuestionario de preguntas.

CAPITULO I

FUNDAMENTACIONES

1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Una vez realizadas las indagaciones previas en los repositorios de tesis de las universidades, se hallaron los siguientes proyectos de investigación relacionados con las temáticas de gestión documental y tareas secretariales del presente proyecto del cual se detallan a continuación.

La temática sobre “Las técnicas secretariales y el desempeño laboral de las secretarías en la facultad de ciencias humanísticas y sociales de la universidad técnica de Manabí, 2016”, elaborado por Nela Yamileth Intriago Loor Y Erika

Mariela Macías García, estudiantes de la carrera secretariado ejecutivo de la universidad técnica de Manabí de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, trabajo de investigación que concluye en lo siguiente.

- Se concluye en base a los resultados obtenidos que el desempeño laboral de la secretaria depende mucho de las técnicas secretariales que ella aplica en su labor diaria, ya que los conocimientos técnicos que poseen cada una de ellas, les permite la ejecución de un trabajo eficaz que beneficia las actividades de la secretaria, dándoles mayor agilidad, confiabilidad, responsabilidad efectividad al trabajo que realiza y contribuyendo a lograr un desempeño eficiente.

Otro tema revisado es “Implementación de un sistema de digitalización y gestión documental para la empresa textil “Vicunha S.A.” Ecuador” realizado por Diego Iván Morillo Cadena, estudiante de la carrera ingeniería informática de la Universidad Estatal del Ecuador facultad de ingeniería, ciencias físicas y matemática trabajo de investigación que concluye en lo siguiente.

- La digitalización de los documentos minimizó el uso de los documentos por lo que se utilizan una vez para la digitalización y se procede al almacenamiento tanto físico como digital, pero en adelante el uso de los documentos ya se los trabaja solo en digital, evitando pérdidas, modificaciones incorrectas y creación de versiones de los mismos.

1.2 FUNDAMENTACION LEGAL

Toda investigación debe tener una sustentación legal de manera jerárquica, la constitución de la república del Ecuador, leyes, normas, ordenanzas, y medios de comunicación que hacen efectiva una investigación, en relación al tema del investigador.

Que el artículo 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

Que el artículo 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

Numeral# 2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

La sección segunda de la administración pública establece que el artículo.

Que el artículo. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Que el artículo. 379.- Son parte del patrimonio cultural tangible e intangible relevante para la memoria e identidad de las personas y colectivos, y objeto de salvaguarda del Estado, entre otros:

Numeral# 2. Los documentos, objetos, colecciones, archivos, bibliotecas y museos que tengan valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico.

Expedir la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo.

Art. 1.- Objeto.- El objeto del presente Acuerdo es difundir la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo con su metodología, documentos que se adjuntan como anexo al presente Acuerdo Ministerial, y por lo tanto forma parte integral del mismo.

Art. 2.- Ámbito de aplicación. Esta Norma Técnica es de aplicación obligatoria para todas las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y dependientes de la Función Ejecutiva.

Art. 3.- La Subsecretaría de Servicios, Procesos e Innovación a través de la Dirección Nacional de Archivo de la Administración Pública, será la dependencia encargada de efectuar la coordinación, articulación interinstitucional, emisión de las políticas, directrices, normativas y lineamientos, así como, de la generación de programas y proyectos que sean necesarios para la implementación de la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo.

Ley orgánica de transparencia y acceso a la información.

Art. 6.- Información Confidencial.- Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 23 (66) y 24 (76) de la Constitución Política de la República.

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. Los documentos originales deberán permanecer en las dependencias a las que pertenezcan, hasta que sean transferidas a los archivos generales o Archivo Nacional.

El tiempo de conservación de los documentos públicos, lo determinará la Ley del Sistema de Archivo Nacional y las disposiciones que regulen la conservación de la información pública confidencial.

Ley del Sistema Nacional de Archivos

ART.1.- Constituye Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y privados, así como la de personas particulares, que sean calificadas como tal patrimonio, por el comité ejecutivo previsto en el Art. 9 de esta Ley, y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole. Dicha documentación básica estará constituida por los siguientes instrumentos:

- a) Escritos manuscritos, dactilográficos o impresos, ya sean originales o copias.
- b) Mapas, planos, croquis y dibujos.
- c) Reproducciones fotográficas y cinematográficas, sean negativos, placas, películas y clisés.
- d) Material sonoro, contenido en cualquier forma.
- e) Material cibernético.
- f) Otros materiales no especificados.

1.3 FUNDAMENTACION FILOSOFICA

(Russo, 2009) Define que, gestión documental conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.

Tareas secretariales: En definitiva, la figura de la persona profesional del secretariado es como gestora del tiempo del directivo con el que colabora, para que éste no deba preocuparse más que en la toma de decisiones que beneficien el progreso de la compañía. Secretaria, viene el origen secreta esto es algo que no debemos olvidar cuando trabajamos; ya que, nuestro nivel de confidencialidad y lealtad es para con nuestros directivos. (Lopez, 2011)

CAPITULO II

2.1 GESTIÓN DOCUMENTAL

La gestión documental es un proceso fundamental dentro de una organización o institución que desea cambiar su cultura organizacional, tener un control constante de sus documentos, sabiendo que es el pilar fundamental de todos sus procesos. Los documentos es la constancia única y permanente que existe para la revisión, toma de decisiones y constancia de cualquier tipo de consulta. (Domínguez, 2013)

En referencia a lo expuesto por el autor, la gestión documental es un proceso primordial de una institución que anhela cambiar su cultura organizacional en el ambiente laboral de su entorno en relación al control, revisión, registro, almacenamiento, recuperación de la información de los procedimientos a ejecutarse en la administración de documentos como constancia única para la toma de decisiones poseer la capacidad de realizarlos en el momento adecuado.

2.2 DEFINICION

La Según la norma ISO 15489-1, se define como una norma que se aplica a la gestión de documentos en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear y mantener los documentos. Proporciona la asignación de responsabilidades de la organización respecto a los documentos y las políticas, procedimiento, sistemas y procesos relacionados con esto documentos. (Fernández, 2007)

Por lo expuesto por el autor, según las normas Iso 15489-1 se la define a la gestión documental como una norma que designa la creación, envío y recibido de los documentos en todos sus formatos disponibles conllevando que las organizaciones en las entidades públicas o privadas ejecuten cualquier tipo de actividades encomendadas causando que los individuos sean responsables de crear y mantener las políticas de procedimientos de la institución en un correcto orden y manejo de información.

La Gestión Documental da inicio a la actividad técnico-administrativa institucional, entendida como el procedimiento de entrada, trámite, salida y retroalimentación de la documentación tanto física como magnética, generada por la Institución, las entidades públicas y usuarios en general. De igual forma se concibe como el conjunto de actividades administrativas y técnicas, dependientes a la administración documental producida y recibida por los usuarios, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (INEC, 2015)

En referencia a lo expresado por el autor, La gestión documental es una actividad técnica administrativa capaz de gestionar los procedimientos que concurren a realizar los trámites correspondientes que genera la entrada y salida de los documentos en los formatos físicos o digitales erigidas de las instituciones o entidades capaz de gestionar las actividades administrativas emitidas y recibidas que propician las sugerencias y exigencias de los usuarios en su creación hasta su ejecución en el manejo de la información de tal manera facilitar su conservación.

2.3 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

(Fernández,2009) Manifiesta lo siguiente:

- Administrar los documentos en virtud de sus funciones.
- Incorporar políticas de control para eliminar la duplicación de documentos si no es necesario.
- Conservar los documentos según lo dispone la las normas de custodia
- Controlar el flujo de creación de los documentos

En referencia a lo expresado por el autor, la gestión documental tiene como objetivos administrar, incorporar, conservar y controlar las actividades que se realizan y permitan el acceso a la creación, ubicación y recepción en la ejecución de los documentos, al administrar en virtud de sus funciones tiene como prioridad la organización de los documentos de los distintos trámites a ejecutarse y dar cumplimientos en la exigencias de las tareas administrativas

Incorporar políticas de control para eliminar la duplicación de documentos en consecuencia a convertirse en un factor importante para las instituciones por razones legales a los procedimientos administrativos de tener la capacidad de producir documentos que cumplen una función de vital importancia al convertirse en duplicas concurre a su eliminación.

conservar los documentos según lo dispone la las normas de custodia, los tramites de las documentaciones deben conservarse durante más o menos tiempo en función de la políticas o normas que se establecen en cada institución las responsabilidades y el manejo adecuado de la información proporcionada, es realmente importante saber la organización para tenerlos controlados y recordar donde fueron guardados. Con antelación y tener las pautas de su creación y evolución de los documentos realizando el correcto registro o archivos a ejecutarse.

2.4 LA GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.

La gestión de la documentación y de la información de una organización tiene que ir a orientar a las personas que lo utilizan sea proveedor cliente o trabajador de la empresa dependiendo de su procedencia la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías.

2.4.1 Ambiental. Las fuentes de información que se utilizan es el material que se forma el conjunto de documentación de la empresa normalmente en el centro documentos o bibliotecas aporte información externa.

2.4.2 Interna. Es la documentación operativa ofertas facturas recibos aporta información interna.

2.4.3 Corporativa. Es la información que la empresa comunica al exterior por ejemplo encontramos folletos presentaciones corporativa catálogos memorias públicas la web, etc.

Las empresas se mueven con gran cantidad de información y documentación la entrada de diferentes vías internas o externas y en diferentes formatos papel electrónico las bases de un buen funcionamiento son eficacia enfocada al cliente y eficiencia dirigir al servicio. Si eso quiere decir que se está dando un mal

servicio y los costos derivados son efectivos llegado este punto la empresa se colapsa empieza a notar más los problemas de su entorno. (Rodríguez, 2011)

En consecuencia a lo expresado por el autor, la gestión documental en las organizaciones orienta y provee que los clientes o trabajadores de una institución recepten y gestionen la información para propiciar una estructura lógica de su almacenamiento, conservación, modificación en la procedencia de la organización de los documentos, obteniendo la eficiencia de la creación de los mismos estableciendo tres características importantes;

Ambiental, son de necesidades que posee la empresa para su procedimiento. Interna aporta a la ejecución de información a realizarse en los trámites correspondientes en relación a la documentación; Corporativa comunica a las entidades las razones a dirigirse mediante folletos o presentaciones de los temas enfocados para tener un excelente trabajo de calidad enfocando las sugerencias y eficiencias de los usuarios como fuente de información

Las instituciones proveen gran magnitud de información y documentación primordial en el acceso a las vías internas y externas mediante los diferentes formatos conllevando al funcionamiento y eficiencia regida a los usuarios de tener la predisposición de brindar un buen servicio sin presentar alguna adversidad del trato que se les da a ellos y evitar que la empresa llegue hasta su límite al evadir las problemáticas en su entorno que conlleva al éxito empresarial.

2.5 VENTAJAS DE IMPLEMENTAR UNA GESTIÓN DOCUMENTAL

(Ruso,2009) Manifiesta lo siguiente: En referencia a lo expresado por el autor manifiesta que: A continuación se enumeran una serie de ventajas que aporta la implementación de una gestión documental en una organización las razones por las cuales se puede justificar un proyecto de este tipo:

- Reduce la necesidad de manipular almacenar y recuperar la documentación en papel
- Reduce el coste del proceso de creación almacenamiento y creación de los documentos

- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso
- Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización
- Reduce costos de operaciones
- Agilizar los procesos de trabajo y así mejorar la productividad

En referencia a lo expuesto por el autor, las ventajas de gestión documental aportan beneficios en la organización de los documentos de las instituciones para ser controlados y ordenados adecuadamente, de tal manera facilita los procesos de creación y almacenamiento de la documentación corroborando que cada una de las técnicas y procedimientos para desarrollar sus actividades apropiadamente. Testifica la eficiencia de los documentos al proveer su recuperación y su acceso de gestionar la información en la búsqueda adecuada y organización de la documentación cerciorando la realización de sus actividades sea más dúctil.

Permite la reutilización de la información ya obtenida para compartirla con otras entidades o gremios de instituciones para admitir un acuerdo de lo establecido, reducir los costos de operaciones técnicas que conllevan a la utilización de estrategias para mejorar la optimización de los costos frecuentes en la ejecución de los recursos mínimos, Agilizar los procesos de trabajo y así mejorar la productividad, es más efectiva optimizar la calidad y eficiencia en los procesos que provee la institución para conseguir los objetivos propuestos.

2.6 ASPECTOS Y PAUTAS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA IMPLEMENTAR UNA GESTIÓN DOCUMENTAL

El enfoque de una gestión documental tiene que basarse en el modelo del negocio de la organización y la incorporación de la documentación al nuevo sistema que tiene que plantearse desde su origen papel o electrónico independientemente de su durabilidad tiempo de vida. (Ruso, 2009)

En referencia a lo expresado por el autor, la perspectiva de gestión documental, debe tener la mística de innovar modelos que permitan a la organización aplicar procedimientos a un nuevo sistema, plantearse el origen de ellos, la información puede estar plasmada en papel o en digital, tomando en consideración que se debe conservar en el tiempo y espacio para su requerimiento oportuno.

En las actividades diarias en las organizaciones se emiten y reciben los correos electrónicos desde su origen hasta su destino. La base de datos de tener la capacidad de buscar y recuperar información de diferentes criterios para evitar los extravíos que puedan ser ocasionados generando que cumplan la durabilidad de su creación.

2.7 PRINCIPIOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

2.7.1 Planeación. La creación de los documentos debe estar precedida del análisis legal, funcional y archivístico que determine la utilidad de estos como evidencia, con miras a facilitar su gestión. El resultado de dicho análisis determinará si debe crearse o no un documento. (Cultura, 2012)

En referencia a lo expresado por el autor, la planeación es uno de los principios de gestión documental que conlleva a la creación de los documentos de manera correcta, incorporando el análisis legal en el registro de archivos como evidencias para facilitar su gestión y optimizar los procesos de selección y valoración en la obtención de resultados para determinar si se debe crear un documento o no.

2.7.2 Eficiencia. Las entidades deben producir solamente los documentos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos o los de una función o un proceso. (Cultura, 2012)

En concordancia a lo expresado por el autor, las instituciones deben propiciar la mística de elaborar los documentos necesarios y acordes a cada necesidad, para dar cumplimiento a las propuestas planteadas en las diferentes áreas y evitar la repetición de documentos.

2.7.3 Economía. Las entidades deben evaluar en todo momento los costos derivados de la gestión de sus documentos buscando ahorros en los diferentes procesos de la función archivística. (Cultura, 2012)

En referencia a lo expresado por el autor, la economía permite gestionar, evaluar y controlar los costos y gastos generados en la gestión de documentos, en base a los ahorros y procesos que permiten identificar las diversas funciones de archivo derivados al tratamiento y mantenimiento que propician reducir gastos y propenden a un excelente proceso de archivos, generando el buen manejo y uso de la documentación cuando se la requiera.

2.7.4 Agrupación. Los documentos de archivo deben ser agrupados en clases o categorías (series, subseries y expedientes), manteniendo las relaciones secuenciales dentro de un mismo trámite. (Cultura, 2012)

Haciendo énfasis a lo expresado por el autor, Los documentos de archivos deben ser ordenados, clasificados y agrupados en las diferentes categorías, situación que conlleva, que al momento de requerir una información no haya inconveniente considerando que el archivo es para encontrar más no para buscar.

2.7.5 Coordinación y acceso. Las áreas funcionales actuarán coordinadamente en torno al acceso y manejo de la información que custodian para garantizar la no duplicidad de acciones frente a los documentos de archivo y el cumplimiento de la misión de estos. (Cultura, 2012)

Lo expuesto por el autor, la coordinación y acceso en la gestión documental propicia en las diferentes dependencias de la institución el manejo de un gran flujo de información primordial que garantiza las acciones y ejecución de los documentos en los trámites. En la organización la persona que maneja los documentos debe ser cuidadosa, no cometer el error de duplicar documentos, esto originaría problemas administrativos.

2.7.6 Protección de la información y los datos. Las entidades públicas deben garantizar la protección de la información y los datos personales en los distintos procesos de la gestión documental. (Cultura, 2012)

Corroborando lo manifestado por el autor, en las organizaciones públicas y privadas se deben diversificar dos propósitos, la seguridad de información y la protección de datos, tener la mística de manejar los documentos de todos los actores que conforman la organización, salvaguardar bajo sigilo para una correcta utilización de los mismos y posterior necesidad de cualquier información que se requiera en el momento oportuno.

2.7.7 El ciclo de vida de los documentos. Se convirtió en la base conceptual de gestión documental, “se extiende al ciclo de vida completo de los documentos, desde su producción hasta su eliminación final o su envío al archivo para su conservación permanente. (Mundet, 2011)

En referencia a lo manifestado por el autor, el ciclo de vida de los documentos es una fase importante en el desarrollo y creación de la documentación que posteriormente cumple su función de dirigir, enviar y asegurar su utilización es de relevancia mantener su producción en distintos formatos, salvaguardar la pérdida y custodiar su creación intacta para asegurar el expurgo adecuado que no se necesita desde hace tiempo para su gestión.

2.8 CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS GESTION O DE ARCHIVO.

(Logroño,2017) Manifiesta lo siguiente: Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza.

En referencia a lo expresado por el autor manifiesta lo siguiente, Las clasificaciones que ofrezco no solo son formativas en el momento de estudiar, sino también útiles para la investigación y el trabajo profesional. Los documentos de archivos o de gestión han de someterse, en primer lugar a dos clasificaciones importantes.

- Calcificación por tipo documental.
- Calcificación por tradición documental.

Por lo expuesto por el autor, la clasificación de los documentos es didácticas y formas al momento de estudiar y realizar las respectivas indagaciones propicia en los profesionales dar una mejor resolución a los problemas que conlleva el

trabajo en la ejecución de tareas. Por lo que es relevante propiciar su desarrollo en dos categorías importante para tener una conceptualización de estas dos temáticas: por tipo documental y por tradición documental.

2.8.1 Clasificación por tipo documental

Es el carácter o atributo de un documento de archivo, que: se origina en la función y actividades administrativa para la que nació el documento; se manifiesta en una diagramación, formato y contenido distintivos; sirve para ordenarlo, describirlo y, en general, procesarlo. (Murrillo, 2008)

En referencia a lo expresado por el autor, la clasificación por tipo documental es de índole que se les otorga a los documentos que rigen con mucha relevancia, en la ejecución de actividades propiciando la creación de los documentos y facilitando su recuperación, que conlleva a los esquemas que presenta en diferentes con distinto contenido, en el orden, clasificación y la condición de almacenarlos posteriormente.

2.8.2 Calcificación por tradición documental.

(Murrillo, 2008) Sostiene que: Tradición documental es el carácter o atributo de gestión o de archivo que se origina en su objetivo que cada uno de sus ejemplares persigue, y permite clasificar tales ejemplares como: original, copia, y borrador o minuta.

En consecuencia a lo manifestado por el autor, la clasificación por tradición documental es la forma en que la gestión rige a cumplir su objetivo de enviar, emitir y receptor cualquier tipo de documentación en los formatos y contenidos diferentes, en la creación y ejecución de los documentos como respaldo a la pérdida o custodio de la información obtenida propiciar ejemplares de distintas alternativas de copia, original o borrador para su necesidad requerida.

CAPITULO III

3.1 SECRETARIA

“Secretaría” es la persona encargado de escribir la correspondencia, de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o Corporación. Persona que redacta la correspondencia de aquella otra A quién sirve para este fin. Toda empresa está constituida por un grupo humano hay dirigentes, técnicos, obreros, trabajadores de servicio, trabajadores administrativos, y Dentro de este grupo se encuentran las secretarias. (Barreto, A, & Díaz, 2008).

En base a lo expuesto por el autor antes mencionado se considera que, la secretaria es una persona discreta y responsable con la capacidad de ejercer sus funciones de manera ágil y eficaz, además de poseer la predisposición de cortesía al momento de comunicarse con los usuarios, directivos y compañeros para interactuar en un equipo de trabajo, brindar apoyo a todos los demás departamentos generando buenas relaciones interpersonales dar fe de lo que está realizando, debe primar el orden, la eficiencia, en la oficina que le permita redactar los documentos de la información al enviar y receptor en la empresa.

3.2 TAREAS SECRETARIALES

3.2.1 Dar Y Pedir Citas

Son frecuentes las solicitudes de citas que se reciben en la oficina para entrevistarse los directivos el tener un conocimiento muy claro de la misión y objetivos de la empresa las funciones que se realizan. Y en cada dependencia y el correcto manejo de organigrama necesariamente convierten en un experto en dar y solicitar citas de tal manera que no haya equívocos al otorgarles o pedirles. (Castañeda & Mora, 2007).

En concordancia con lo expuesto por el autor se considera que, al momento de concretar citas debe tener la adecuada predisposición para tomar en cuenta cada una de las sugerencias que hace referencia el usuario, manifestando el motivo o

la razón a requerir, las secretarias deben tener la mística de utilizar una agenda exclusiva para tomar nota de fechas y horarios que propicien una correcta concertación de citas donde no hayan ningún margen de error

3.2.2 Recordar Actividades Y Compromisos

Las citas como las actividades y compromisos son el queridos por los directivos deben recordar sin confirmarse con anticipación necesaria para que no se presenten contratiempos. Igualmente, pasar por escrito datos e información que puede requerir o tener en cuenta al cumplir un compromiso y avisar con anticipación cuando se presente algún imprevisto para la realización de una cita o compromiso. (Castañeda & Mora, 2007)

En referencia a lo manifestado por el autor se considera que, las actividades y compromisos, son acciones propias de una secretaria, recordar con anticipación a sus directivos, jefes departamentales, clientes; la participación de un acto solemne, evento o reuniones de asamblea a conmemorar, establecer fecha, hora y día a realizar, conlleva un orden y organización de los documentos con toda la información requerida, con el objetivó de no tener inconvenientes al momento de asistir al acto social, tener la predisposición para comunicar de algún imprevisto.

1.2.3 Manejar Agenda

Los datos que se anoten en la agenda deben escribirse a lápiz, pues al surgir un cambio o cancelación de compromiso pueden borrarse sin tener que utilizar corrector líquido realizar tachones o hacer enmendadura antes de comenzar a utilizar una agenda es importante cerciorarse de que tenga los días festivos del país y correspondan al año en curso para no programar una cita o adquirir un compromiso en un día no laborable manejarse una sola agenda para citas y compromisos de la oficina y tener en cuenta las indicaciones y el tiempo disponible del jefe esto debe ser un trabajo muy bien coordinado. (Aguilar, 2009)

Según lo manifestado por el autor se considera que, la agenda es una herramienta indispensable para la secretaría ejecutiva, debe hacer uso correcto de la gramática, taquigrafía y redacción, para realizar anotaciones es

recomendable utilizar lápiz porque es más factible para corregir, además debe tener la predisposición de escribir correctamente lo que su jefe le indica para evitar malos entendidos que conllevan a la desorganización de lo estipulado y evitar complicación en la ejecución de las actividades programadas.

3.2.4 Atender Clientes

(Mateus,2011) Manifiesta lo siguiente: La atención a las personas que llegan a la empresa debe tomarse como el primer paso para causar una excelente imagen empresarial alguna denominan ese tiempo momentos de verdad que pueden convertirse en simpatía o antipatía de acuerdo con la manera como la anfitriona o anfitrión realicen la recepción por lo tanto conviene tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Es necesario salir de la puerta al recibir al visitante
- Mostrar preferencias en atención a los clientes
- El primer paso para un saludo de mano
- Recordar que es nuestro cliente o posible cliente

En referencia a lo expresado por el autor, atender clientes conllevan a muchos factores es la prioridad de las empresas o instituciones y del equipo de trabajo atender cada una de las necesidades, escuchar con atención las sugerencias, tener buen sentido común, mostrar simpatía ante los usuarios utilizar normas de protocolo ser cordial, con el visitante para lograr la satisfacción de los clientes conocer sus preferencias y razones a ejecutar los procedimientos y actitudes que el cliente se sienta atendido y no se sienta ignorado, recordarle que es nuestro cliente, tener la predisposición disponible para atender sus necesidades.

3.2.5 Archivar

(Morales,2013) Manifiesta lo siguiente: El archivo parece una excelente campo para que la secretaria o secretario desarrollen su creatividad la organizar y mantener al día los documentos que se manejan tomando en cuenta los procedimientos técnicos conviene tener presente las siguientes recomendaciones.

- No dejar acumular los documentos para archivar
- Mantener en buen estado las carpetas internas y externas
- No dejar documentos sueltos en las carpetas
- No prestar documentos sin la ficha correspondiente
- Utilizar los elementos adecuados para realizar las labores de archivo
- Establecer una rutina de archivo

En lo expuesto por el autor, el archivo es el arte de conservar el orden, debidamente agrupados y protegidos, los documentos de un grupo de personas, tomando en cuenta las evidencias de las actividades a realizarse no dejar acumulado los documentos para archivar, concurren diferentes maneras que la secretaria debe organizar los documentos, ordenando y clasificando, las carpetas internas y externas deben mantenerse intactas debidamente la información debe ser visible para el lector, evitar dejar los documentos sueltos en las carpetas es a menudo archivarlos y en referencia a su predisposición.

Mantener el orden resaltando la búsqueda de la información necesaria los documentos deben contener fichas al ser utilizado o prestado, y tendrán que ser devuelto con las fichas correspondientes que procede utilizar los materiales adecuados para realizar las labores de archivo de manera organizada y responsable establecer una rutina, en relación a los procedimientos que deben desarrollarse con irregularidad para evitar la acumulación de los documentos, que congestionan el espacio del archivo.

3.2.6 Tomar Dictado

El dictado es una labor que algunos ejecutivos aún prefiere no todos optan por pasar borradores manuscritos de la idea básica de lo que se quiere expresar para que la secretaria o secretario desarrolle el documento o utilizar dictáfonos de todas maneras el recibir dictados transcribir o redactar documentos debe ser una función realizada con excelente calidad y profesionalismo por la secretaria o secretario el jefe no es secretario o secretaria es necesario evitar frases como mírenla a ver si le gusta tampoco tiene sentido presiones como usted no me dijo

que corrigen los errores que encontrará así estaba escrito en el borrador que usted me paso. (Londoño, 2004)

En concordancia con el autor antes mencionado, se considera que la secretaria debe realizar las labores de los ejecutivos, tomar un correcto dictado que sus directivos o jefes le requieran expresar la idea como base de lo que quiere decir el documento a realizar conllevando a las habilidades de comunicación para redactar los documentos tener un desenvolvimiento al escribir y escuchar al interlocutor con excelente calidad y profesionalismo y evitar frases comunes a decir al escuchar lo expresado debe redactar en taquigrafía la manera más rápida y eficaz, de influir en las anotaciones de un dictado para la secretaria.

3.2.7 Enviar Documentos

Cuando se conoce la empresa y cada uno de sus dependencias es más fácil tomar decisiones sin necesidad de sacar al jefe de una reunión o llamarlo cuándo está de viaje para preguntarle si los documentos que dejó firmado son para enviar el contenido de los documentos también ayuda a decidir sobre la prioridad en el envío si no es urgente no conviene utilizar el servicio entrega inmediata ya que se aumentan los costos. (Londoño, 2004)

En referencia a lo expresado por el autor se considera que la secretaria posee conocimientos de las funciones que se ejercen dentro de la oficina, por tal motivo es fácil tomar decisiones verificando con antelación que los documentos hayan cumplido con el proceso de revisión y que estén listo para enviarlos a su destino, sin necesidad de consultar de a su jefe.

3.2.7 Preparar Reuniones

Preparar reuniones es frecuente que en las oficinas de directivos o en las destinadas para ese propósito se lleva a cabo reuniones con grupos internos y visitantes el secretario o secretaria debe esmerarse por ser un excelente anfitrión o anfitriona para garantizar que cada reunión puede realizarse acomodadamente y sin contratiempos para esto se debe tener en cuenta los detalles más pequeños como cantidades de lápices esferos libretas pocillos vasos y todo lo que ayude a que el evento sea un éxito. (Londoño, 2004)

En referencia a lo expresado por el autor, las reuniones son una parte fundamental en la consolidación del grupo, en la transmisión de información, en el avance de los proyectos, en la motivación del equipo y en desarrollar procesos eficientes en la estructura de cualquier organización, el cual permite adquirir conocimientos además de dar recomendaciones y soluciones ante posibles problemas la secretaria debe ser la anfitriona de la reunión evitando contratiempos que no le permitan su ejecución y tener los implementos necesarios involucrados con los diferentes representantes de la diversas entidades para que el evento sea un éxito.

3.3 FUNCIONES GENERALES DE LA SECRETARIA.

(Quiroz, 2007) Sostiene que: La secretaria es asistente directa del jefe y constituye el principal establo de comunicación entre y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de sus superiores y sus obligaciones son:

En base a lo expuesto por el autor antes mencionado se considera que, la secretaria es una persona discreta y la mano derecha de su jefe cumple con responsabilidad sus funciones conlleva hacer el portavoz de las decisiones, conclusiones y soluciones de los conflictos presentados ante un equipo de trabajo es la encargada de recibir y enviar la correspondencia en un orden sistemático en el desempeño de sus actividades y de tener la capacidad de requerir conocimientos.

3.3.1 Representar personalmente al jefe.

La confianza que tiene jefe en ella hace que le delegue una serie de responsabilidades realizar determinadas gestiones, coordinar actividades con otros departamentos recibir a los clientes y facilitar los trámites, ocuparse del Trato con el personal de la empresa, etc. está representativa debe ejercer la cuidando la imagen de la empresa, de su jefe y la suya propia, para por lo que requiere excelentes conocimientos sobre relaciones públicas. . (Quiroz, 2007)

En concordancia con lo mencionado por el autor se considera que, la secretaria suele ser la primera persona quien representa a una empresa o al jefe de una organización delegándole responsabilidades y coordinado gestiones de una serie de actividades propiciando la integridad de la imagen profesional y personal

representativa de ejercer una buena relación interpersonal con los empleados para satisfacer las necesidades de adquirir conocimientos y tener una excelente imagen empresarial.

3.3.2 Organizar del trabajo del jefe.

La secretaria es la más cercana colaboradora del jefe, En consecuencia le corresponde organizar la agenda de trabajo de su superior. Ella es la memoria de su jefe y le recordará los compromisos interno y externo adquiridos con anticipación, relacionadas con entrevistas, reuniones, viajes, etc. Además, le compete preparar los documentos relativos a todas estas acciones. (Quiroz, 2007)

Por lo expuesto por el autor, la secretaria es eficientemente quién le facilitad el trabajo a su jefe cumpliendo con obligaciones que no están a su cargo conlleva a organizar la agenda para cumplir con las actividades y acordarle de los compromisos internos y extremos con anticipación, reuniones, entrevistas, entre otros dirigiéndose acciones que propicia a cumplir son las responsabilidades y habilidades a ejecutarse en el ámbito laboral.

3.3.3 Preparar correspondencia de rutina del jefe

(Quiroz, 2007) Sostiene que la preparación de la correspondencia habitual significa evitarlo el jefe una serie de esfuerzos secundarios que le causan preocupaciones y que le quiten gran parte de su tiempo, pudiendo dedicarse a los asuntos inherentes a sus funciones.

En referencia a lo expresado por el autor, la secretaria se encarga de enviar, recibir y preparar la correspondencia cumpliendo una serie de actividades evitando contratiempo y esfuerzo que causan preocupaciones debe llevar adelante la agenda del Jefe, administrar y planificar sus horarios, coordinar sus reuniones, sus salidas, temas que debe enfocar y estar informándole sobre los compromisos a realizar.

3.3.4 Coordinar adecuadamente las actividades de la oficina.

La secretaria tiene un papel de coordinar muy importante entre jefe y los demás funcionarios de la oficina, de mantener y asegurar las acciones internas de la empresa a través de la comunicación, para la organización del trabajo, la planificación de las actividades de la oficina y el cumplimiento de las tareas de los empleados. Esta misión requiere de un alto grado de concentración quedé como resultado la ejecución de trabajos bien hechos, con un margen mínimo de error y un máximo de eficacia. (Quiroz, 2007)

Por lo expuesto por el autor, la secretaria se convierte en el nexo entre el Jefe y los demás funcionarios ocasiona que siempre mantenga una conversación en su entorno para asegurar acciones internas de la empresa estableciendo una comunicación propiciando la organización del trabajo y cumplir con las tareas encomendadas que no existan distractores para que realice un trabajo de calidad evitando errores en los procesos administrativos.

3.4 FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LA SECRETARIA

(Quiroz, 2007) Manifiesta los siguiente: El trabajo administrativo que realiza la secretaria puede ser diferente dependiendo del tipo de actividad a qué está dedicada la empresa, la amplitud del negocio, la formas jurídicas de la institución, entre otros factores, Para definir las funciones administrativas vas entre las secretarias será necesario establecer diferencia entre los departamentos que realizan el trabajo de la empresa, en forma general, las oposiciones específicas que lo creería suele desempeñar son:

- Redactar la correspondencia.
- Tomar dictados y transcribir los documentos.
- Realizar trabajos de mecanografía.
- Atender la correspondencia vía internet.
- Preparar reuniones y juntas.
- Organizar entrevistas y viajes.
- Archivar la correspondencia de la oficina.
- Custodiar los documentos de la oficina.

- Preparar la correspondencia de entrada y salida.
- Atender llamadas telefónicas.
- Recibir y atender a los clientes.

En referencia a lo expresado por el autor, el trabajo que realiza la secretaria en los procesos administrativos y técnicas conlleva a la realización de la actividad a la está dedicada la empresa y tener la amplitud de conocimiento al incrementar las formas jurídicas a ejecutar las funciones que realiza la secretaria propicia una comunicación eficaz y conllevando a la elaboración de los documentos teniendo la habilidades, destrezas y responsabilidades en la organización de la oficina.

Redactar la correspondencia, es la encargada de aplicar los procedimientos en el orden y organización de los documentos de la información proporcionada al enviar, clasificar y receptar en la ejecución de sus actividades. En referencia a la toma de dictados es más utilizados para enseñar, evaluar y aprender el adecuado uso de la gramática expresar la idea básica de lo que quiere decir es frecuentemente que la secretaria realice una previa revisión de lo que ha escrito para mejorar su ortografía.

La expresión oral y escrita debe primar en toda secretaria, es ella la que propicia la comunicación adecuada en todas las áreas de la institución. En el aspecto de la comunicación escrita debe tener los conocimientos de las normas ortográficas para la producción de textos en forma correcta sin dejar dudas al decodificar el mensaje por parte del receptor. Además, debe tener conocimientos solidos sobre el uso del internet herramienta de gran ayuda en la actualidad para enviar y recibir correspondencia, atendiendo de esta manera las necesidades que requieren mayor nivel de importancia en la oficina

Preparar citas, reuniones, juntas con otras entidades o gremios de instituciones para llegar a conceso sobre un tema o problema y establecer acuerdos, organizar, entrevistas, viajes de su jefe. Archivar la correspondencia de entrada y salida de la información, en orden y con precaución para conservar la integridad del mismo, bajo custodia y respaldo ante cualquier situación adversa. Ser eficiente al momento de atender las llamadas, utilizar un tono de voz claro, que

permita escuchar el mensaje con precisión, ser cordial en la atención con sus compañeros y usuarios y propiciar una excelente imagen empresarial.

3.5 NUEVO PERFIL SECRETARIAL:

(Mateus M. C., 2007) Manifiesta lo siguiente: Conviene destacar las siguientes:

3.5.1 Cualidades intelectuales

- Cultura general: leer diarios, revistas y publicaciones en general nacional o internacional, para estar informados de temas de la actualidad.
- Conocimiento de los objetivos y misión de la empresa.
- Capacitación y actualización profesional permanentes.
- Capacidad de observar y amplitud de memoria.
- Saber escuchar y comprender mejor y dar respuestas adecuadas.
- Concentración en las diferentes tareas que se realicen.
- Actitud para desarrollar dos o más actividades.
- Iniciativa.
- Sentido común.
- Habilidad para seguir instrucciones.
- Metas personales y profesionales.

En referencia a lo expresado por el autor, el perfil de la secretaria debe poseer cualidades innatas, son el arte que toda secretaria ejecutiva debe aplicar y le permita desarrollar su trabajo con eficiencia y calidez. La cultura general se constituye en elemento relevante para el desempeño de la secretaria, no se puede concebir el desconocimiento de diversos temas propios de las actividades secretariales y de la actualidad mundial. Tener conocimientos del lugar donde desempeña sus labores. Reconocer con asertividad la misión, visión y objetivos, que tiene proyectado la empresa para lograr un futuro mejor.

Asistir a capacitaciones es importante porque permite innovar conocimientos y llevarlos a la práctica en la ejecución de sus funciones, tener la mística de ser observadora de los procesos y situaciones que se dan, para dar solución oportuna, desarrollar amplitud de su memoria para entender y dar respuestas a

los requerimientos. Practicar la escucha activa que propicien en ella entender y comunicar con asertividad sobre las diversas situaciones que se generan en la institución.

La concentración de la secretaria es primordial en el desarrollo de sus actividades, lo contrario originaría inconvenientes y desfases en el desarrollo de las tareas y responsabilidades encomendadas a ella. Propiciar iniciativas para resolver alguna problemática en la oficina, valorando a cada uno de sus miembros, con respecto, amabilidad y cordialidad, dar solución oportuna y lograr un excelente ambiente laboral.

La secretaria debe tener poseer buen sentido común capaz de tomar decisiones y de tener lógica en sus acciones al expresarse con claridad la idea de lo que está realizando para desarrollar un trabajo de calidad en las exigencias y demandas de sus directivos ante alguna adversidad. Habilidad para seguir instrucciones el seguir una instrucción nos permite ser precisos en las actividades y de alguna manera armonizar el camino del éxito, para logra un mayor desempeño en la empresa y en lugar de trabajo.

Metas personales y profesionales es importante la superación personal junto al inmenso orgullo de realizar el trabajo en equipo, son útiles a la hora de resolver inquietudes y desarrollar actividades encamadas a el cumplimiento de metas u objetivos de corto, mediano o largo plazo, ente que colabore a su cumplimiento y aportar al éxito de la empresa, para mejorar su productividad en una serie de conocimientos que posee.

3.5.2 Cualidades morales

(Mateus M. C., 2007) Manifiesta lo siguiente: Se destacan las siguientes.

- Responsabilidad.
- Entusiasmos.
- Discreción.
- Veracidad.
- Paciencia.
- Honradez.

- Lealtad.
- Sinceridad.

En referencia a lo expresado por el autor, la secretaria posee cualidades morales que debe demostrar diariamente en sus actividades laborales y personales, que le garantiza la eficiencia en el ejercicio de sus funciones. Además lleva intrínseco la responsabilidad que le permite reflexionar, orientar la información confidencial proporcionada por sus directivos en el desempeño laboral.

Mostrar entusiasmo al momento de cumplir los objetivos propuesto ejecutando las actividades laborales con predisposición y ahínco. La discreción es una cualidad que la secretaria debe demostrar en su accionar en el momento de hablar, actuar y emitir opiniones sobre los demás. La veracidad es saber expresarse con coherencia y respecto, a la verdad en relación a los hechos de las personas vinculadas, la paciencia de mantener la calma, para escuchar y resolver cualquier situación.

Quien obra con honradez se la identifica por su rectitud de ánimo y tolerancia, propiciando en su actuar, respetando las normas que se consideran correctas y adecuadas en el lugar de trabajo. La secretaria mantiene lealtad con sus jefes, directivos, compañeros de trabajo y con ella misma siendo sincera y capaz de desarrollarse profesionalmente, digna de confianza de las personas en el medio que la rodean a través de sus actitudes.

3.5.3 Cualidades físicas

(Mateus M. C., 2007) Manifiesta lo siguiente: Conviene señalar las siguientes:

- Excelente presentación personal.
- Adecuada modulación.
- Agudeza visual
- Coordinación de movimiento.

En referencia a lo manifestado por el autor, la presentación personal de la secretaria debe estar acorde a rol que desempeña, vestirse adecuadamente utilizar maquillaje natural, que sea un referente de la imagen secretarial. Debe poseer una adecuada modulación de la voz que le permita una comunicación

fluida, que propicie la comprensión correcta del mensaje en los usuarios, directivos y compañeros, la visibilidad de toda secretaria debe ser intacta al momento de la ejecución de algún documento, correcta postura de los movimientos en su área de trabajo.

3.6 COMPETENCIAS GERENCIALES.

Aunque hasta hace poco se consideraba que estas competencias eran patrimonio exclusivo de la dirección, actualmente se cree que todos los profesionales sea cual sea su nivel, deben estar en profesión, en mayor o menor medida de las denominadas competencias gerenciales. Para los fines de este libro se analizan la calidad para trabajar en equipo y el liderazgo. (Londoño, 2004)

En referencia a lo expresado por el autor, las competencias gerenciales expresan el conocimiento, habilidades y destrezas que deben tener los profesionales para realizar sus actividades en las diferentes áreas, deben ser competentes en todos los ámbitos que constituyen el ser, el saber y el hacer, propiciando eficiencia en sus tareas encomendadas para lograr en buen manejo y funcionamiento de la institución.

3.6.1 Habilidades para trabajar en equipo

En la actualidad, la inmensa mayoría de las personas trabajan en equipo casi nadie trabaja totalmente aislado de los demás. En muchos casos, la consecución de resultados satisfactorios depende de lo bien que las personas que trabajan juntas sean capaces de conjugar sus esfuerzos. Por ello, el trabajo en equipo ha adquirido una importancia cada vez mayor. (Londoño, 2004)

Lo expuesto por el autor, trabajar en equipo es realizar una serie de actividades que producen grandes resultados satisfactorios, propicia la capacidad organizativa de una institución; tomar en consideración que se debe entender y comprender a los demás, respetar las ideas y valorar las propuestas. El trabajo en equipo conlleva muchos factores: la empatía, relaciones interpersonales,

respeto, responsabilidad, sin ellos no sería posible realizar tareas conjuntas que permitan cumplir con el objetivo propuesto y lograr el éxito de la institución.

3.6.2 Liderazgo

La posición del profesional del secretariado ejerce una posición de autoridad, Generalmente no ejerce un poder real en ningún ámbito. Quizás, por ello algunos de mis colegas consideran que el liderazgo no tiene que ser una competencia necesaria para esta profesión. Sin embargo, esto es una impresión engañosa, la realidad es que los profesionales del secretariado pueden y deben ejercer su posición de Liderazgo en el ámbito de actuación. En muchos casos, representan a los directivos, en otros han de liderar equipos de trabajo. (Londoño, 2004)

Ante lo expuesto por el autor, considera que el liderazgo no es competencia necesaria de la profesión secretarial, tomando en consideración el rol que cumple la secretaria dentro de una organización, en ocasiones es la líder, porque debe cumplir funciones específicas ante la ausencia del jefe superior, circunstancias que la lleva a tomar decisiones propias de un líder. No obstante, los profesionales del secretariado deben ejercer una posición de liderazgo al tener la capacidad de tomar iniciativas, gestionar, promover, incentivar y evaluar aun grupo o equipo de trabajo en el ámbito que los rodea en la realización de sus proyectos de forma eficiente.

DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

Los resultados de la investigación se describen en forma cuantitativa, relacionados con los objetivos y con el apoyo del marco teórico; para llegar a conclusiones de los objetivos específicos y a la elaboración de la propuesta.

INTERPRETACION Y ANALISIS DE CADA PREGUNTA APLICADA EN LA ENCUESTA.

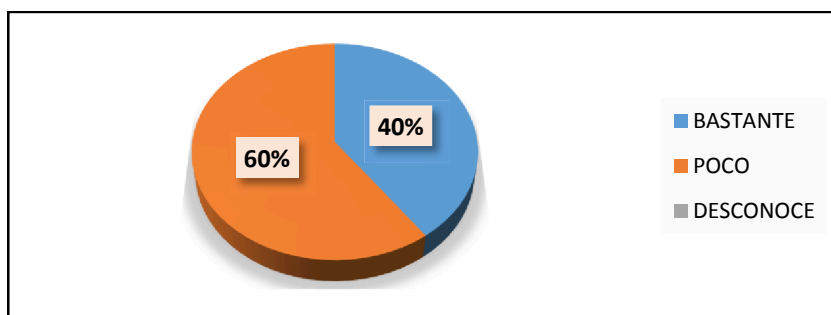
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MONTECRISTI.

1 ¿Conoce usted acerca de las técnicas, métodos y procedimientos para la administración de documentos en el área de su competencia?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BASTANTE	4	40%
POCO	6	60%
DESCONOCE	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretaria Del Área De Guardalmacén Del Municipio De Montecristi

Grafico # 1



Respecto a esta interrogante se obtuvieron las siguientes respuestas: 4 encuestados que corresponde al 40% respondieron que bastante. 6 encuestados que corresponden al 60% manifestaron que poco.

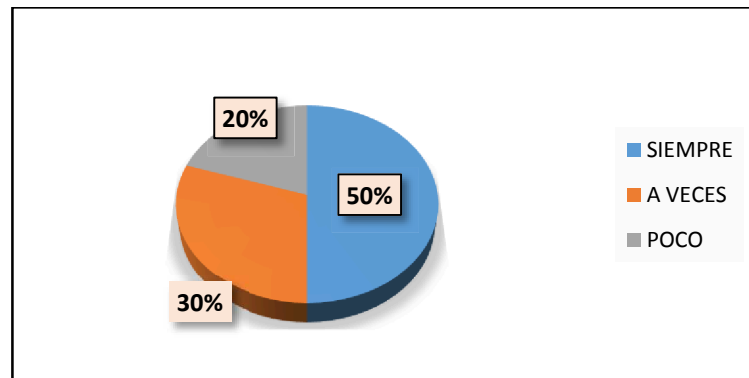
Los datos obtenidos permiten establecer que las secretarias y personal administrativo del municipio de Montecristi presentan déficits en técnicas, método y procedimientos lo que ocasiona falencia en la administración de documentos.

2. En su área de trabajo ¿utiliza usted, técnicas, métodos y procedimientos para la administración de documentos?

INTERVALOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	50%
A VECES	3	30%
POCO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretaria Del Área De Guardalmacén Del Municipio De Montecristi

Grafico # 2



Esta interrogante está orientada a conocer las técnicas y procedimientos en la administración de documentos para mejorar significativamente el desempeño laboral, a lo que expresaron; 5 encuestadas que corresponden al 50% respondieron que siempre, 3 encuestado que corresponde el 30% manifestó que a veces, 3 encuestado que concierne al 20% indicó que poco.

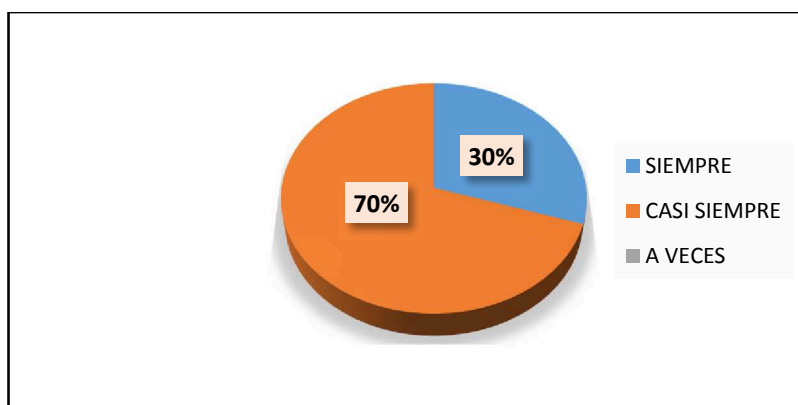
Esta información nos da la pauta que las secretarias y el personal administrativo tienen un nivel medio de conocimiento respecto a las técnicas, métodos y procedimientos en la administración de documentos, por lo que se hace imprescindible que los jefes o directores del área de guardalmacén pongan en práctica las técnicas en sus procesos administrativos para efectuar sus labores diarias.

3. ¿Tiene usted la mística de organizar los documentos que están bajo su responsabilidad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	30%
CASI SIEMPRE	7	70%
A VECES		
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretaria Del Área De Guardalmacén Del Municipio De Montecristi

Grafico # 3



La interrogante está orientada a la organización de los documentos bajo la responsabilidad de las secretarías, 3 encuestados que corresponden al 30% respondió que siempre, 7 encuestados que concierne al 70% manifestaron que a veces.

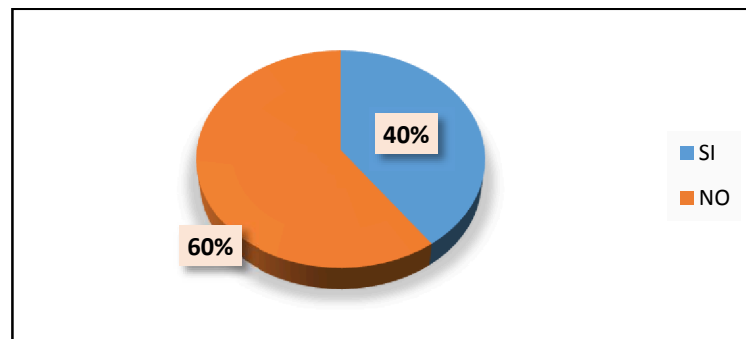
De acuerdo a los resultados no todos tienen la mística de organizar los documentos que están bajo su responsabilidad se vuelve imprescindible mantener un orden cronológico de los documentos y archivos que están bajo su custodia, para lograr el éxito en la atención al usuario.

4. ¿La persona que está bajo la responsabilidad de la gestión documental tiene el perfil acorde a las competencias?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretaria Del Área De Guardalmacén Del Municipio De Montecristi.

Grafico # 4



Con la propósito de conocer si el perfil es acorde a la competencia en el área de trabajo, se planteó esta interrogante y las respuestas fueron: 4 encuestados que corresponden al 40% manifestaron que sí y 6 encuestados que representan al 60% manifestaron que no.

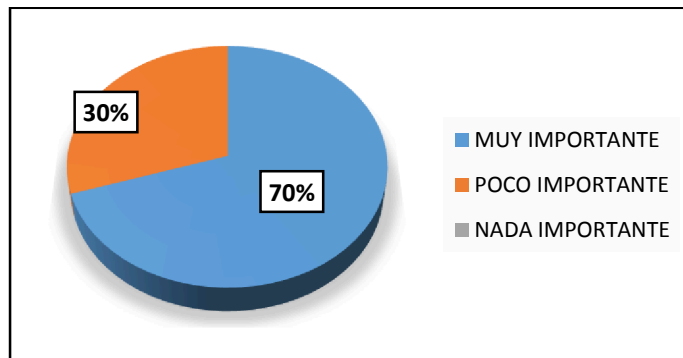
En referencia a las respuestas no todos tienen el perfil competente para desarrollar de forma eficiente la gestión documental, lo que propicia que la atención al usuario no sea pertinente atendiendo la necesidad de cada uno los actores.

5. Considera usted que es ¿importante el correcto manejo de la gestión documental en el área de guardalmacén del municipio de Montecristi?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY IMPORTANTE	6	60%
POCO IMPORTANTE	4	40%
NADA IMPORTANTE	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: secretaria y personal administrativo del área de guardalmacén del municipio de Montecristi.

Grafico # 5



Con la finalidad de conocer cuán importante es el manejo correcto de la gestión documental en el área de guardalmacén, se planteó esta interrogante y las respuestas fueron: 6 encuestados que corresponden al 60% manifestaron que es muy importante y 4 encuestados que corresponden al 40% respondió que poco importante.

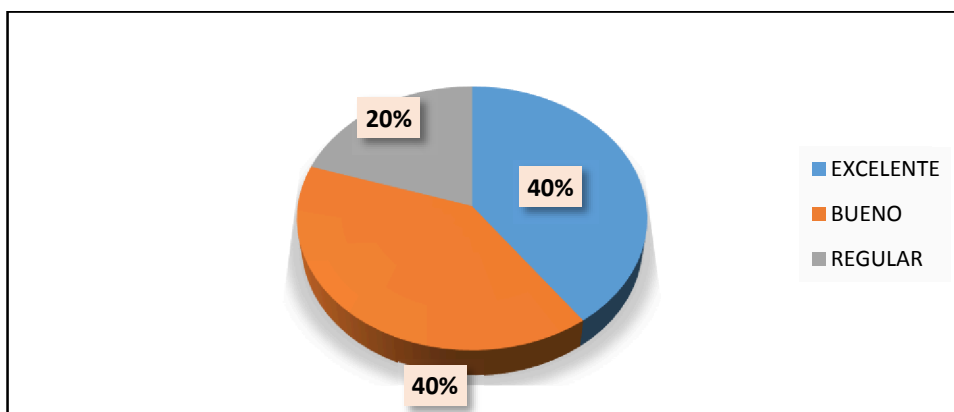
En relación a las respuestas, no todos dan la importancia necesaria al correcto manejo de los documentos propiciando que las secretarias y el personal administrativo realicen el correcto manejo de gestión documental, por cuanto les permite mantener un orden de los procesos administrativos en relación a la documentación.

6. ¿Considera usted que la utilización de herramientas, técnicas, métodos y procedimientos para la gestión documental es relevante en las tareas secretariales?

INTERVALOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	4	40%
BUENO	4	40%
REGULAR	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretaria Del Área De Guardalmacén Del Municipio De Montecristi

Grafico # 6



Respecto a esta interrogante planteada a las secretarias y personal administrativo para verificar la utilización de herramientas, técnicas, métodos y procedimientos para la gestión documental en las tareas secretariales las repuestas fueron: 4 encuestadas que corresponden al 40% manifestaron excelente, 4 encuestadas que conciernen al 40% indicaron bueno y 2 encuestado que corresponde al 20% respondieron que regular.

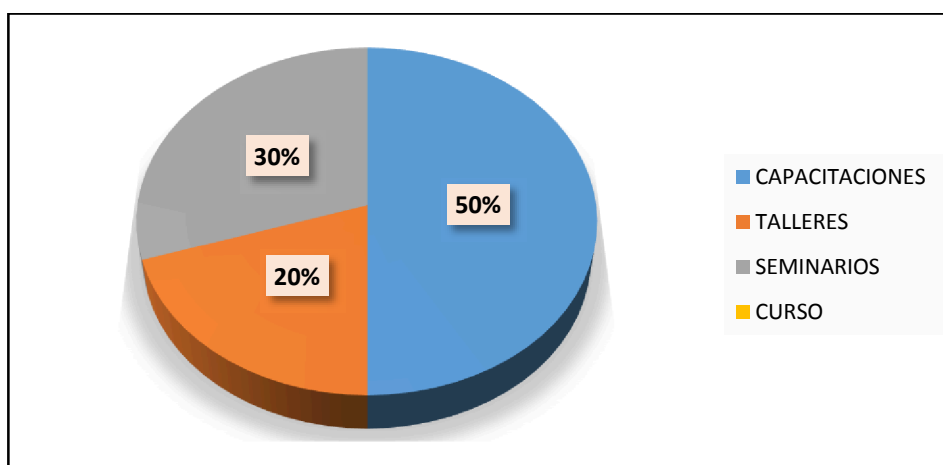
En referencia a las respuestas obtenidas, no todos utilizan herramientas, técnicas y métodos que conllevan a los procesos de gestión documental, relevantes en las tareas secretariales propiciando que la organización de los documentos provee una estructura ordenada en la ejecución de actividades con la finalidad que siempre estén predispuestos a trabajar con ahínco en los proceso administrativos para cumplir con el objetivo propuesto.

7. ¿Cómo innovaría usted, las tareas secretariales para la eficiente gestión documental en el área de guardalmacén del municipio de Montecristi?

INTERVALOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAPACITACIONES	5	50%
TALLERES	2	20%
SEMINARIOS	3	30%
CURSO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretaria Del Área De Guardalmacén Del Municipio De Montecristi

Grafico # 7



La interrogante está planteada en conocer de qué manera pueden innovar los conocimientos en las tareas secretariales para la eficiente gestión documental las respuestas fueron: 5 encuestados que representan al 50% manifestaron que capacitaciones, 2 encuestados que conlleva al 20% respondieron que talleres y 3 encuestados que concurren al 30% indicaron que seminario.

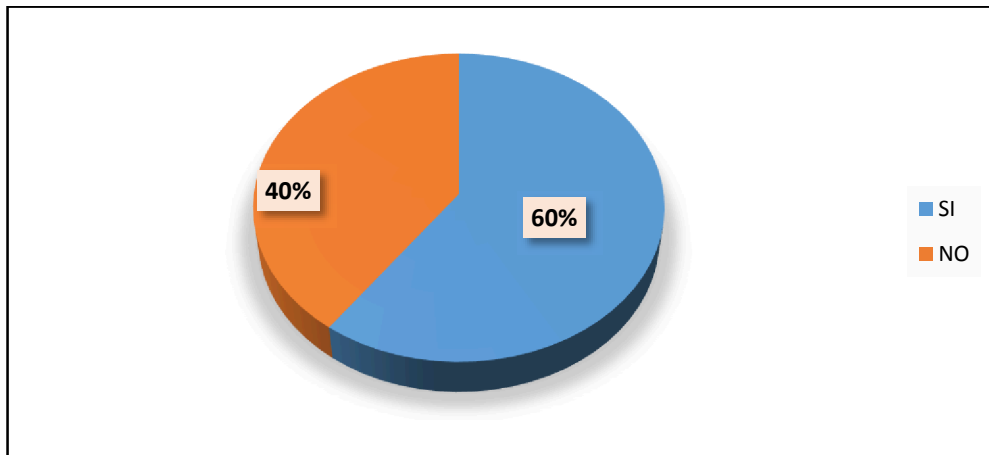
De la información recabada se establece que las secretarias y el personal administrativo consideran que es importante innovar conocimientos a través de capacitaciones que le permitan conocer técnicas de trabajo para aplicarlas en los procesos administrativos.

8. ¿Está usted de acuerdo, que la eficiente gestión documental propicia el buen desarrollo de las tareas secretariales del área de guardalmacén del Municipio de Montecristi?

INTERVALOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretaria Del Área De Guardalmacén Del Municipio De Montecristi

Grafico # 8



Esta interrogante fue planteada para verificar si la eficiencia de gestión documental propicia el desarrollo de las tareas secretariales manifestaron: 6 encuestadas que representan el 60% indicaron que si y 4 encuestados que corresponden al 40% indicaron que no.

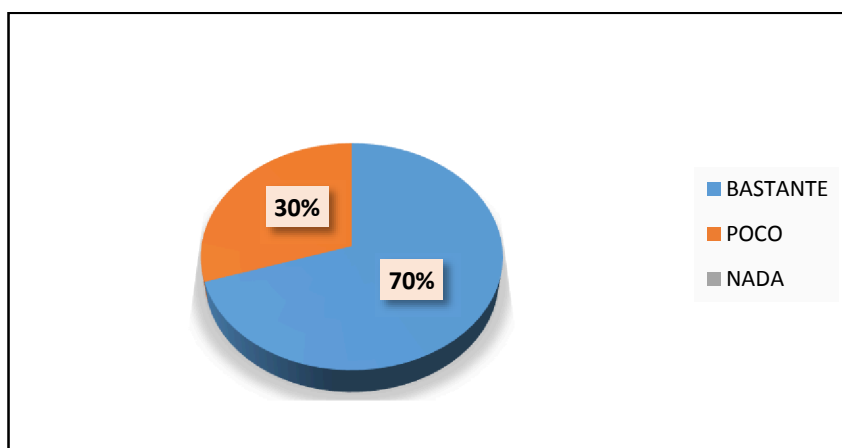
En relación a las respuestas no todos concuerdan que la eficiente gestión documental permita realizar un trabajo eficiente en la ejecución de las tareas secretariales en el desempeño laboral.

9. ¿Considera usted que la aplicación de un manual de gestión documental propiciará una óptima organización en los procesos administrativos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BASTANTE	7	70%
POCO	3	30%
NADA	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretaria Del Área De Guardalmacén Del Municipio De Montecristi.

Grafico # 9



La interrogante tiene el propósito de conocer si la aplicación de un manual de gestión documental propiciará una óptima organización en los procesos administrativos, obteniendo las siguientes respuestas, 7 encuestados que representan el 70% manifestaron que Bastante, 3 encuestados que representan el 30% manifestaron que poco.

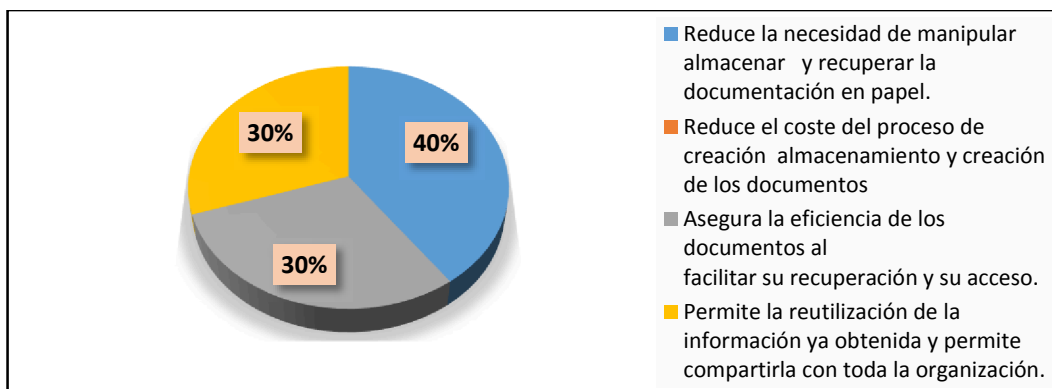
Con respecto a las respuestas de los actores, consideran que la aplicación de un manual propicia la interiorización de conocimiento para mejorar las habilidades y procedimientos administrativos.

10. ¿De las siguientes ventajas cual considera usted es propicia en la gestión documental?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Reduce la necesidad de manipular almacenar y recuperar la documentación en papel.	4	40%
Reduce el coste del proceso de creación almacenamiento y creación de los documentos	-	-
Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.	3	30%
Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretaria Del Área De Guardalmacén Del Municipio De Montecristi.

Grafico # 10



La interrogante tiene la finalidad de conocer que ventaja favorece la gestión documental respecto a esta pregunta, respondieron: 4 encuestados que corresponden al 40%, manifestaron que reduce la necesidad de manipular almacenar y recuperar la documentación en papel. 3 encuestados que corresponden al 30%, indicaron que asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso. 3 encuestados que concierne al 30% indicó que, permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.

Respecto a las respuestas los encuestados tomaron en consideración tres aspectos relevantes en las ventajas de gestión documental: reducir, asegurar y facilitar la recuperación y su acceso, lo que propicia a su personal tener la mística de llevar adecuadamente los procesos lo que facilita la excelente administración de los documentos.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

RESULTADO DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DEL ÁREA GUARDALMACEN DEL GOBIERNO AUTONOMO DESECENTRALIZADO DEL CANTON MONTECRISTI

Sr. Francisco Espinal Quijije.

1. ¿Considera usted que los procedimientos que aplica la institución para la gestión documental y tareas secretariales son los adecuados?

Esta es un área bastante detallosa en el sentido que las cosas hay que llevarlas ordenadamente y muy apegado a la ley, creo que todos los procedimientos que se deben cumplir en el aspecto de documentación es lo que se hace aquí en este departamento y es una de las cosas que más detalle se demuestra aquí porque contraloría siempre está solicitando información en este departamento y por eso hace que se aplique todos los procedimientos documentales aquí en esta área.

2. ¿Desde su experiencia considera usted, que la formación profesional de la secretaria debe ser acorde con las funciones que desempeña en su área de trabajo para realizar el correcto manejo de organización de documentos?

Así es absolutamente todo porque justamente da la pauta de tener una persona aquí que se encargue del trámite de documentación, tipiado, ordenamiento, archivos en general se lleve en cuenta el orden y el procedimiento respectivo.

3 En la organización, existen procesos administrativos para el buen manejo de la gestión documental.

Normalmente no me gusta acumular documentación porque eso para mí es un preocupación aquí la documentación llega se cumplen los pasos legales que hay que hacer los procedimientos correspondiente y luego inmediatamente se despacha ósea es rápida la distribución y la atención que se le da a todo documento que llega a esta área porque todo depende de aquí los tramites que se hagan en bodega guardalmacén tiene la obligación de despachar inmediatamente todo los tramites yo hago y se hacen esas cosas de manera inmediata.

4 ¿Su personal tiene la mística de agilizar los procesos administrativos cuando se los requiriere?

Si personal está capacitado para resolver cualquier proceso administrativo en todo los tramites que haga yo hago ese tipo de práctica cuando se refiere atender la demanda de un usuario y pienso yo que el usuario es la parte más importante en el éxito y desarrollo de una institución.

5 ¿Considera relevante que una excelente gestión documental garantiza el archivo y protección de la información?

Claro es bueno cuando uno es ordenado y que las cosas se las hace de acuerdo a la demanda a la necesidad y la urgencia eso da la puta que uno trate de hacer las cosas de la manera adecuada y cumplir porque esa es la meta a cumplir.

PROPUESTA

TEMA:

Elaborar un manual de procedimiento, sobre la gestión documental en las tareas secretariales del área de Guardalmacén Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Montecristi, Año 2017.

INTRODUCCIÓN

La propuesta se ha diseñado con el propósito de implementar un manual sobre conocimiento de gestión documental y tareas secretariales en el municipio de Montecristi, lo que permitirá innovar conocimientos al personal del área de guardalmacén.

La secretaria tiene como función de crear, recibir y custodiar los documentos inherentes a su gestión diaria, requieren mejorar sus conocimientos mediante la aplicación de un manual para que su trabajo sea eficiente, satisfaciendo las necesidades de información, internas y externas, y aportando al cumplimiento de las actividades de la entidad. Con la finalidad de que se pueda implantar y estandarizar normas que permitan atender con calidad y eficiencia los requerimientos de los usuarios.

Por lo expuesto, la ejecución de la propuesta es factible por la accesibilidad en la investigación, elaboración y desarrollo de la misma como un manual sistemático viable para solucionar los problemas, dudas, requerimientos, y necesidades del área de Guardalmacén del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual de procedimiento, que propicie el adecuado manejo de la gestión documental en las tareas secretariales del personal que labora en el área de Guardalmacén Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Montecristi, Año 2017.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Recopilar información relacionada a gestión documental en las tareas secretariales en el área de Guardalmacén del Municipio de Montecristi.
- ❖ Presentar los contenidos y estructura de las temáticas de gestión documental y tareas secretariales dirigidas al personal administrativo del área de guardalmacén del GAD Montecristi.
- ❖ Fortalecer las destrezas de la secretaria del área de guardalmacén. que presentar falencias al momento de elaborar un documento.
- ❖ Determinar los procesos administrativos en la realización de documentos y ejecución de tareas secretariales.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

La propuesta planteada tiene la finalidad de innovar conocimientos mediante la aplicación de diferentes técnicas y métodos para fortalecer la gestión documental y tareas secretariales al personal del área de guardalmacén del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montecristi. Se desarrollaran actividades que propicien un aprendizaje significativo, permitiendo la interiorización de saberes para que los lleven a la práctica en el desarrollo de sus actividades.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI
FACULTAD DE GESTION DESARROLLO Y
SECRETARIADO EJECUTIVO**

**MANUAL DE CONOCIMIENTO SOBRE LA GESTIÓN
DOCUMENTAL EN LAS TAREAS SECRETARIALES**

DIRIGIDO A LAS SECRETARIAS, DEL ÁREA DE GUARDALMACÉN DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MONTECRISTI
AÑO 2017.

ELABORADO POR:
ANGELA ELIZABETH LUCAS POSLIGUA

NOMBRE DE LA EMPRESA
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
DEL CANTÓN MONTECRISTI

MONTECRISTI - MANABI - ECUADOR

2018

TEMAS:

- Gestión documental.
- Objetivo de la gestión documental.
- Tareas secretariales
- Funciones específicas de la secretaria
- Nuevo perfil secretarial.

OBJETIVO:

Presentar un manual de conocimiento con el propósito que las secretarias y personal administrativo del área de guardalmacén del municipio de Montecristi conozcan las diferentes técnicas para organizar y clasificar los documentos y que sea como guía de apoyo al orden de la institución.

GESTIÓN DOCUMENTAL

La gestión documental es un proceso fundamental dentro de una organización o institución que desea cambiar su cultura organizacional, tener un control constante de sus documentos, sabiendo que es el pilar fundamental de todos sus procesos.

Por ejemplo:

Nº	Guía	Subguía
1	A	Alcívar Anchundia Cristian Josué Andrade Vera Luis Fernando
2	B	Bailón Mezones Andrea Azucena Bermello Castro Carlos Luis



OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

- Administrar los documentos en virtud de sus funciones.
- Incorporar políticas de control para eliminar la duplicación de documentos si no es necesario.
- Conservar los documentos según lo dispone la las normas de custodia
- Controlar el flujo de creación de los documentos.

Por ejemplo:

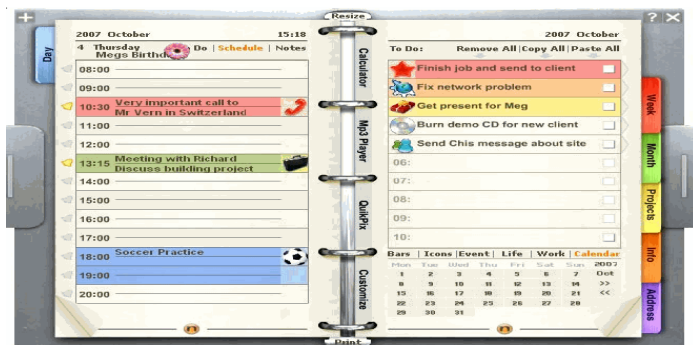


TAREAS SECRETARIALES

MANEJAR AGENDA

Los datos que se anoten en la agenda deben escribirse a lápiz, pues al surgir un cambio o cancelación de compromiso pueden borrarse sin tener que utilizar corrector líquido realizar tachones o hacer enmendadura antes de comenzar a utilizar una agenda es importante cerciorarse de que tenga los días festivos del país y correspondan al año en curso para no programar una cita o adquirir un compromiso en un día no laborable manejarse una sola agenda para citas y compromisos de la oficina y tener en cuenta las indicaciones y el tiempo disponible del jefe esto debe ser un trabajo muy bien coordinado.

Por ejemplo:



✚ ATENDER CLIENTES

La atención a las personas que llegan a la empresa debe tomarse como el primer paso para causar una excelente imagen empresarial alguna denominan ese tiempo momentos de verdad que pueden convertirse en simpatía o antipatía de acuerdo con la manera como la anfitriona o anfitrión realicen la recepción por lo tanto conviene tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Es necesario salir de la puerta al recibir al visitante
- Mostrar preferencias en atención a los clientes
- El primer paso para un saludo de mano
- Recordar que es nuestro cliente o posible cliente

Por ejemplo:



✚ ARCHIVAR

El archivo parece un excelente campo para que la secretaria o secretario desarrollen su creatividad la organizar y mantener al día los documentos que se manejan tomando en cuenta los procedimientos técnicos conviene tener presente las siguientes recomendaciones:

- No dejar acumular los documentos para archivar
- Mantener en buen estado las carpetas internas y externas
- No dejar documentos sueltos en las carpetas
- No prestar documentos sin la ficha correspondiente

Por ejemplo:

Nº	Guía	Subguía
1	C	Cevallos Medranda Luis Ángel Coveña Andrade María Del Carmen
2	D	Delgado Delgado Angela Margarita Demera Zambrano Carlos Miguel



TOMAR DICTADO

El dictado es una labor que algunos ejecutivos aún prefieren no todos optan por pasar borradores manuscritos de la idea básica de lo que se quiere expresar para que la secretaria o secretario desarrolle el documento o utilizar dictáfonos de todas maneras el recibir dictados transcribir o redactar documentos debe ser una función realizada con excelente calidad y profesionalismo por la secretaria o secretario el jefe no es secretario o secretaria es necesario evitar frases como mírenla a ver si le gusta tampoco tiene sentido presiones como usted no me dijo que corrigen los errores que encontrará así estaba escrito en el borrador que usted me paso.

Por ejemplo:



FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LA SECRETARIA

El trabajo administrativo que realiza la secretaria puede ser diferente dependiendo del tipo de actividad a qué está dedicada la empresa, la amplitud del negocio, la formas jurídicas de la institución, entre otros factores, Para definir las funciones administrativas vas entre las secretarias será necesario establecer diferencia entre los departamentos que realizan el trabajo de la empresa, en forma general, las oposiciones específicas que lo creería suele desempeñar son:

- Redactar la correspondencia
- Tomar dictados y transcribir los documentos
- Realizar trabajos de mecanografía
- Atender la correspondencia vía internet
- Preparar reuniones y juntas
- Organizar entrevistas y viajes
- Archivar la correspondencia de la oficina.

- Custodiar los documentos de la oficina
- Preparar la correspondencia de entrada y salida
- Atender llamadas telefónicas
- Recibir y atender a los clientes.

Por ejemplo:



NUEVO PERFIL SECRETARIAL:

Cualidades intelectuales

Conviene destacar las siguientes:

- Cultura general: leer diarios, revistas y publicaciones en general nacional o internacional, para estar informados de temas de la actualidad.
- Conocimiento de los objetivos y misión de la empresa.
- Capacitación y actualización profesional permanentes.
- Capacidad de observar y amplitud de memoria.
- Saber escuchar y comprender mejor y dar respuestas adecuadas
- Concentración en las diferentes tareas que se realicen.
- Actitud para desarrollar dos o más actividades.
- Iniciativa
- Sentido común
- Habilidad para seguir instrucciones
- Metas personales y profesionales.

Por ejemplo:



CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación en el Municipio de Montecristi sobre las temáticas de gestión documental en las tareas secretariales en el área de guardalmacén del gobierno autónomo descentralizado del cantón Montecristi año 2017 se concluye que:

- Para prescribir el nivel de conocimientos que poseen las secretarias, personal administrativo se pudo determinar por medio de las encuestas que presentan falencias en la organización de documentos. no reciben capacitaciones con frecuencia, por ellos desconocen técnicas y métodos en la organización de la documentación.
- Las secretarias y el personal administrativo, no tienen la mística de mantener organizados los documentos que están bajo su custodia, esto conlleva a una desorganización y pérdida de tiempo al momento de requerir una información.
- Para determinar si el personal hace uso de las técnicas y métodos en la gestión documental, se pudo establecer que no aplican de manera adecuada lo que ocasiona problemas a la hora de atender al usuario.
- No se da el correcto manejo y uso de la gestión documental en el área de guardalmacén del municipio de Montecristi, por tanto existe una desorganización que ocasiona perderse y provocar problemas al momento de requerir la información necesaria.

RECOMENDACIONES

- Que las autoridades del gobierno autónomo descentralizado del cantón Montecristi den seguimiento a esta problemática encontrada mediante las respectivas indagaciones y motiven a su personal de trabajo que se comprometa consigo mismo por el bien de la organización.
- La institución debe de tomar la iniciativa de realizar capacitaciones para innovar los conocimientos de las secretarias y el personal administrativo del área de guardalmacén, de fortalecer sus habilidades y destrezas en relación a su competencia que posteriormente conlleva al éxito profesional.
- Al comprobar que hay falencias en la institución en el manejo de la gestión documental y tareas secretariales, se sugiere aplicar técnicas, métodos y herramientas que propicien agilizar la atención a los usuarios.
- Aplicar la propuesta de un manual de conocimientos sobre gestión documental y tareas secretariales, a fin de contribuir con la calidad y calidez el desempeño las actividades.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ Aguilar, M. A. (2009). *Técnicas Secretariales* (Primera Ed.). Universidad Estatal A Distancia. Obtenido De [https://Books.Google.Com.Ec/Books?Id=5u2_Xpd2beqc&Pg=Pr5&Lpg=Pr5&Dq=Mabel+Alvarado+Aguilar&Source=Bl&Ots=H5dpcoebio&Sig=HIxeubtiefpkwwy2jjdsdr56cni&HI=Es-419&Sa=X&Ved=0ahukewi8n67a7ldzahunwlkxhfabjcq6aeimzad#V=Onepage&Q=Mabel%20alvarado%20aguilar&F=False](https://books.google.com.ec/books?id=5u2_Xpd2beqc&pg=pr5&lpg=pr5&dq=mabel+alvarado+aguilar&source=bl&ots=h5dpcoebio&sig=HIxeubtiefpkwwy2jjdsdr56cni&hl=es-419&sa=X&ved=0ahukewi8n67a7ldzahunwlkxhfabjcq6aeimzad#v=onepage&q=mabel%20alvarado%20aguilar&f=false)
- ✓ Barreto, A. T., A, A. C., & Díaz, G. (2008). *Aprende A Ser Secretaria. Manual Para El Desempeño Profesional De La Secretaria* (Segunda Ed.). Habana: Universitaria.
- ✓ Bercovici, G., & Harache, C. (2005). *Manual De La Secretaria Eficaz. Gestion 2000* (3º Edicion Ed.). España: Rotapapel.
- ✓ Castañeda, E. Z., & Mora, G. (2007). *Gestion Secretarial*. (P. A. R., Ed.) Colombia.
- ✓ Cultura, M. D. (17 De Diciembre De 2012). Artículo 9º, Establece Los Procesos De Gestión Documental. Obtenido De [Http://Www.Sisjur/Normas/Norma1.Jsp?l=50958](http://www.sisjur/normas/norma1.jsp?l=50958)
- ✓ Dominguez, R. C. (2013). *Gestion Documental Para Abogados*. Valencia - España: Editorial Tirant Lo Blanch.
- ✓ Dominguez, R. C. (2013). *Gestion Documental Para Abogados*. Valencia-España: Editorial Tirant Lo Blanch.
- ✓ Fernandez, E. N. (2007). *Archivos Y Normas Iso*. España: Alvaro Diaz Huici.
- ✓ Fernandez, E. N. (2007). *Archivos Y Normas Iso*. España: Alvaro Diaz Huici.
- ✓ Fernandez, E. N. (2009). *Organizacion Y Gestion De Archivos* (2 Ed.). España: Alvaro Diaz Huici.
- ✓ Inec. (Enero De 2015). *Manual De Archivo General Y Gestion Documental*. Obtenido De [Www.Ecuadorencifras.Gob.E: Http://Www.Ecuadorencifras.Gob.Ec/Lotaip/2015/Diju/Enero/La3_Ene_Diju_Archivogeneral.Pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/Lotaip/2015/Diju/Enero/La3_Ene_Diju_Archivogeneral.Pdf)

- ✓ Logroño, R. M. (2017). *Sistema De Archivo Y Clasificacion De Documentos*. (1 Primera Ed.). Avnda. El Romera, 2. Poligono Industrial De Antequera, Malaga: Ic Editorial.
- ✓ Londoño, M. C. (2004). *Guia Para La Secretaria Ejecutiva* (2 Edición Ed.). (F. Confemental, Ed.) Madrid : @Fundacionconfemental.Es .
- ✓ Lopez, L. (2011). *Tecnicas Secretariales. Auxiliar Administrativo*.
- ✓ Mateus, C. L. (2011). *Atencion Al Cliente Y Gestion De Reclamos* (Segunda Edicion Ed.). Madrid: Fundacion Confemental.Es.
- ✓ Mateus, M. C. (2007). *Habilidades De Gestion Para La Secretaria Eficaz, Organizacion, Planificacion, Habilidades Y Protocolo* (Segunda Edicion Ed.). Principe De Vergara, Madrid: Fundacion Confemental.
- ✓ Mora, E. Z. (2007). *Gestion Secretarial*. (P. A. R., Ed.) Colombia.
- ✓ Morales, E. G. (2013). *Gestion De Docuemtos En La E Administracion* (Primera Ed.). Barcelona: Uoc.
- ✓ Mundet, J. R. (2011). *Administración De Documentos Y Archivos*. Madrid: Coordinadora De Asociaciones De Archiveros. Obtenido De [Http://Www.Archiveros.Net/Libro.Archivos.lberoamericanos.Pdf](http://www.archiveros.net/libro/archivos.lberoamericanos.pdf)
- ✓ Murrillo, M. V. (2008). *Administracion De Documentos Y Archivos* (1º Edicion, Octubre 2004 - 2º Edicion, Julio 2006 - 3º Edicion, Agosto 2008 Ed.). Argentina: Alfagrama Ediciones S.R.L.
- ✓ Pascual, C. P. (2011). *Técnicas De Archivo Y Documentación En La Empresa*. España: Fundaciones Confemental.
- ✓ Quiroz, M. A. (2007). *1001 Sugerencias Para La Secretaria Eficaz* (Segunda Edicion 1.000 Ejemplares Ed.). Quito: Editorial Ecuador F.B.T Cia. Ltda.
- ✓ Rodriguez, A. D. (2011). *Administracion De Documentos Y Archivos*. Madrid: Coordinadora De Asociacion De Archiveros .
- ✓ Ruso, P. (2009). *Gestion Documetal En Las Organizaciones* (Primera Ed.). (S. El Ciervo 96, Ed.) Barcelona, España: Uoc. Obtenido De [Https://Books.Google.Com.Ec/Books/About/Gesti%C3%B3n_Documenta_l_En_Las_Organizacione.html?id=Aokl0oyjp54c&Printsec=Frontcover&Source=Kp_Read_Button&Redir_Esc=Y#V=Onepage&Q&F=False](https://books.google.com.ec/books/about/Gesti%C3%B3n_Documenta_l_En_Las_Organizacione.html?id=Aokl0oyjp54c&printsec=frontcover&source=Kp_Read_Button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

WEB GRAFÍA:

- ✓ Constitución de la República del Ecuador / 2008 Recuperado de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf.

- ✓ Acuerdo N° 013 CG- 2016 el controlador general del estado recuperado de: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo013-CG-2016Reglamentoeliminaciondearchivos.pdf>.

- ✓ Normas De Gestión Documental Para Entidades De Administración Pública Acuerdo ministerial 1043 – 2016 recuperado de: http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/6.-NORMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_PARA_ENTIDADES_DE_ADMINISTRACION_PUBLICA.pdf

- ✓ Ley orgánica de transparencia y acceso recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPARENCIA-Y-ACCESO-A-LA-INFORMACION-PUBLICA.pdf>

- ✓ (Gaëtan Juillard ,2009) Ley nacional del archivo recuperado de: <http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley del Sistema Nacional de Archivos.pdf>.

ANEXOS.

Anexo # 1 formulación de las interrogantes para las encuestas



Encuesta dirigida a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Canton Montecrsiti.

Sr. Sra. Agradezco su colaboración en la aplicación de la presente encuesta.

Por favor responda al presente cuestionario, cuya finalidad es obtener información requerida en la investigación sobre el trabajo Gestion documental en las tareas secretariales del area de guardalmacen del Gobierno Autonomo Descentralizado del Canton Montecrsiti año 2017.

Lea con atención las preguntas antes de responder

Marque con una X el ítem que considere conveniente

La encuesta es anónima para garantizar su veracidad.

1 ¿Conoce usted acerca de las técnicas, métodos y procedimientos para la administración de documentos en el área de su competencia?

Bastante

Poco

Desconoce

2. En su área de trabajo ¿utiliza usted, técnicas, métodos y procedimientos para la administración de documentos?

Siempre

A veces

Poco

3. ¿Tiene usted la mística de organizar los documentos que están bajo su responsabilidad?

Siempre

Casi siempre

A veces

4. ¿La persona que está bajo la responsabilidad de la gestión documental tiene el perfil acorde a las competencias?

SI

NO

5. Considera usted que es ¿importante el manejo correcto de la gestión documental en el área de guardalmacén del municipio de Montecristi?

Muy importante

Poco importante

Nada importante

6. ¿Considera usted que la utilización de herramientas, técnicas, métodos y procedimientos para la gestión documental es relevante en las tareas secretariales?

Excelente

Bueno

Regular

7. ¿Cómo innovaría usted, las tareas secretariales para la eficiente gestión documental en el área de guardalmacén del municipio de Montecristi?

Capacitaciones

Talleres

Seminarios

Curso

8. ¿Está usted de acuerdo, que la eficiente gestión documental propicia el buen desarrollo de las tareas secretariales del área de guardalmacén del Municipio de Montecristi?

SI

NO

9. ¿Considera usted que la aplicación de un manual de gestión documental propiciará una óptima organización en los procesos administrativos?

Bastante

Poco

Nada

10. ¿De las siguientes ventajas cual considera usted es propicia en la gestión documental?

- Reduce la necesidad de manipular almacenar y recuperar la documentación en papel.
- Reduce el coste del proceso de creación almacenamiento y creación de los documentos.
- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.
- Permite la reutilización de la información ya obtenida Y permite compartirla con toda la organización.

Anexo # 2 interrogantes para la entrevista

Entrevista al Jefe del àrea Guardalmacen del Gobierno Autonomo Descentralizado Del Canton Montecrsiti.

Sr. Francisco Espinal

1. ¿Considera usted que los procedimientos que aplica la institución para la gestión documental y tareas secretariales son los adecuados?

2. ¿Desde su experiencia considera usted, que la formación profesional de la secretaria debe ser acorde con las funciones que desempeña en su área de trabajo para realizar el correcto manejo de organización de documentos?

3 En la organización, existen procesos administrativos para el buen manejo de la gestión documental.

4 ¿Su personal tiene la mística de agilizar los procesos administrativos cuando se los requiriere?

5 ¿Considera relevante que una excelente gestión documental garantiza el archivo y protección de la información?

Anexo # 3 aplicación de las encuestas a las secretarias



Fuentes: Secretaria Del Área De Guardalmacén Del Municipio De Montecristi.

Descripción: Aplicación de Encuestas



Fuente: Auxiliar Del Área De Guardalmacén Del Municipio De Montecristi.

Descripción: Aplicación de Encuestas

Anexo # 4 Aplicación de la entrevista al Jefe del Área de Guardalmacén



Fuentes: Área De Guardalmacén Del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Montecristi.

Descripción: Entrevista dirigida a al Jefe de Área Sr. Francisco Espinal Quijije.

Anexo # 5 Dirigencia de tutorías personalizadas



Fuentes: Sala de profesores

Descripción: Tutorías personalizadas con la Lic. Sara Bozada.



Fuentes: Sala de profesores

Descripción: Tutorías personalizadas con la Lic. Sara Bozada.