



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

La organización de documentos comerciales en la gestión administrativa secretarial en la Estación de Servicios SURCOMPI S.A del cantón Manta, año 2017.

AUTORA:

Delgado Delgado Jhomira Nathaly.

Facultad De Gestión, Desarrollo Y Secretariado Ejecutivo

Carrera De Secretariado Ejecutivo

MANTA, 20 DE FEBRERO DE 2018.

TEMA

La organización de documentos comerciales en la gestión administrativa secretarial en la Estación de Servicio Surcompi S.A del cantón Manta, año 2017.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1 Página II de 75

CERTIFICACIÓN

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 Elaboración de Tesis, cuyo tema del proyecto es **“La organización de documentos comerciales en la gestión administrativa secretarial en la estación de servicio Surcompi S.A del cantón Manta, año 2017”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

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

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

Manta, 20 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Ing. Lilliam Lino Soriano.

Docente Tutor(a)

APROBACIÓN DEL TUTOR

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **“La organización de documentos comerciales en la gestión administrativa secretarial en la estación de servicio Surcompi S.A del cantón Manta, año 2017”**, realizado por la Srta. DELGADO DELGADO JHOMIRA NATHALY, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 20 de febrero de 2018

Ing. Lilliam Lino Soriano.

TUTORA DEL TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

A **Dios**, por la vida, por su infinito amor y bondad, por llenarme de fuerzas cuando más lo necesité en esta etapa de mi vida, en fin por haberme permitido llegar hasta este punto tan importante para mi familia y para mí.

A mis padres, **Richard y Tatiana** por apoyarme incondicionalmente, porque son y serán el motor principal para cumplir mis metas, quienes me han inculcado valores y me han formado en lo que ahora soy. Pero en especial a mi madre, por ser mi amiga y confidente, por secar mis lágrimas y levantarme para seguir adelante.

Delgado Delgado Jhomira Nathaly.

RECONOCIMIENTO

A la **Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí** y a la **Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo** por haberme abierto las puertas, para lograr mis metas y poder ser una profesional.

A los **docentes** de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, por haberme impartido todos sus conocimientos con desinterés alguno.

A mi tutora **Ing. Lilliam Lino Soriano**, que con dedicación, paciencia y empuje supo guiarme de la manera más correcta, brindándome todos sus conocimientos, para que este trabajo de investigación sea todo un éxito.

A mis **demás familiares**, en especial a Jhonny quien con su paciencia me ha motivado a ser mejor cada día.

A todos ellos gracias por la ayuda brindada. Reconozco que sin ustedes este logro no hubiese sido posible.

Delgado Delgado Jhomira Nathaly.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

TEMA	I
CERTIFICACIÓN	II
APROBACIÓN DEL TUTOR	III
DEDICATORIA	IV
RECONOCIMIENTO	V
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
CAPITULO I	8
1. FUNDAMENTACIONES	8
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	10
1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	13
1.3.1. Gestión administrativa	13
1.3.2. Documentos comerciales	14
CAPITULO II	15
2. ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES	15
2.1. Tipos de Documentos comerciales	15
2.2. Funciones de la documentación comercial	17
2.3. Función de la secretaria respecto al archivo	18
2.4. Significado de organizar	19
2.5. Archivo de la documentación	19
2.6. Sistemas de clasificación del archivo	20
2.7. Muebles y equipos para el archivo	22
2.8. Importancia de mantener en orden el archivo	24
2.9. Ciclo de vida de los documentos	25
2.10. Organigrama Estación de servicios Surcompi S.A.	26
CAPITULO III	27
3. GESTION ADMINISTRATIVA SECRETARIAL	27
3.1. Gestión	27
3.2. Administración	27
3.3. Significado de secretaria	29
3.4. Gestión administrativa secretarial	30
3.5. Perfil de la secretaria	32
3.6. Funciones y habilidades o capacidades de la secretaria	33

3.7. Administración del tiempo	34
3.8. Técnicas de organización para el trabajo de oficina	37
3.9. Materiales de oficina.	38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
PROPUESTA DEL PROYECTO	53
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conocimientos.....	40
Tabla 2 Funciones administrativas.....	41
Tabla 3 Función que realiza con los documentos comerciales	42
Tabla 4 Recursos disponibles para la organización de los documentos	43
Tabla 5 Tiempo que almacenan los documentos	44
Tabla 6 Falta de organización de los documentos	45
Tabla 7 Tiempo para la organización de documentos	46
Tabla 8 Importancia de los documentos comerciales.....	47
Tabla 9 Frecuencia de emisión de facturas	48
Tabla 10 Falta de organización de los documentos comerciales	49
Tabla 11 Responsable de recibir las facturas	50
Tabla 12 Realización de un reporte diario	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Conocimientos.....	40
Gráfico 2 Funciones administrativas	41
Gráfico 3 Función respecto a los documentos.....	42
Gráfico 4 Recursos disponibles para la organización de los documentos	43
Gráfico 5 Tiempo que almacenan los documentos.....	44
Gráfico 6 Tiempo que almacenan los documentos.....	45
Gráfico 7 Tiempo para la organización de documentos	46
Gráfico 8 Importancia de los documentos comerciales	47
Gráfico 9 Frecuencia de emisión de facturas	48
Gráfico 10 Falta de organización de los documentos comerciales	49
Gráfico 11 Responsable de recibir las facturas	50
Gráfico 12 Realización de un reporte diario.....	51

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar la organización de documentos comerciales y la gestión administrativa secretarial de la estación de servicios Surcompi S.A, durante el periodo 2017. Pretendiendo constatar si se aplica continua y adecuadamente sus conceptos, que les permita administrar de manera eficiente y productivamente la empresa ofreciendo servicios de calidad.

En primera instancia se determina el problema de la investigación, en donde se enfoca la realidad que vive la empresa, el no aplicar un sistema de archivo específico para la organización adecuada de los documentos y el desconocimiento de las habilidades secretariales lo que ha influido en el desempeño del personal, creando así problemas laborales.

El marco teórico de la investigación está constituido por tres capítulos, el primer capítulo, se compone de todas las fundamentaciones: antecedentes investigativos, fundamentación legal y filosófica. El segundo capítulo muestra una estructura lógica de los temas desarrollados de la variable independiente de esta investigación y tercer capítulo de la variable dependiente, en función a los antecedentes investigativos y la fundamentación, cuya aplicación permitirá alcanzar los objetivos propuestos.

Luego consta de la propuesta de solución al problema que es la implementación de un sistema de archivo cronológico para la organización de documentos comerciales en la estación de servicios Surcompi S.A.

Finalmente las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron en la investigación.

INTRODUCCIÓN

Las empresas en la era actual, se enfrentan a retos referentes a expansión de mercados, globalización, calidad y competitividad. Por esta razón, la gestión administrativa cumple un rol importante dentro de la misma, pues es necesario que una organización emplee el proceso administrativo de planear, organizar, direccionar y controlar, además de poseer un personal capacitado para desempeñar los roles que se les asignen, pues el accionar de la empresa compromete el esfuerzo de cada uno de los miembros de la organización para alcanzar sus metas mediante la optimización de los recursos, obteniendo como resultado un servicio de calidad.

(Anzola, 2002) manifiesta que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. Este proceso administrativo deben cumplirlo los miembros de la empresa para alcanzar el éxito en la misma, pues un paso se complementa con el otro, entonces si en uno de estos se falla no se tendrán buenos resultados.

De acuerdo a lo expresado por (Chiavenato, 2006) “las organizaciones constituyen la forma dominante de institución de la sociedad moderna: son la manifestación de una sociedad altamente especializada e interdependiente que se caracteriza por un creciente padrón de vida. Las organizaciones suavizan todos los aspectos de la vida moderna e involucran la participación de innumerables personas.” Dada la creciente importancia que tiene la gestión administrativa en la empresa, el ejecutivo debe contar con un personal de apoyo que facilite su labor, siendo en este caso la secretaria, que juega un papel significativo en la organización, porque es capaz de realizar este proceso con los conocimientos adecuados, y mucho más cuando se trata de la organización de documentos.

Desde tiempos inmemoriales el secretariado ha constituido una función importante en el marco de cualquier actividad empresarial. En los tiempos actuales, debido al intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal, al contribuir directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, y al asumir inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza. (Sevilla, 2010)

La secretaria maneja distintas funciones por este motivo es un recurso indispensable en la empresa, sean estas públicas o privadas. La profesional del secretariado realiza tareas honrosas y responsables de manera eficiente y con éxito que abarcan toda la institución que van desde la elaboración de documentos, que debe manejarlos con honestidad, confidencialidad hasta la custodia de los mismos, siendo un apoyo fundamental para el jefe por esta razón ocupa un lugar central en la jerarquía de la organización debido a la gran expansión del comercio y la industria.

En nuestro medio, existe un gran desarrollo empresarial y es que Ecuador se caracteriza por ser un país diverso en el que se desarrolla importantes actividades comerciales, entre las que se destacan, pesquera y turística. Ninguna organización puede pensar en funcionar sin problemas y eficientemente sin el trabajo de la secretaria, ya que la gestión de los asuntos de una empresa se ha vuelto compleja. Para llevar a cabo una buena gestión en las actividades, la documentación debe estar en orden y debe existir un control de los mismos, para esto poseen en sus oficinas un sistema de archivo que es realizado con el fin de ser conservado y legible para que en un futuro se pueda acceder a la información sin complicaciones facilitando así su búsqueda. Por esta razón es de vital importancia que los encargados, en este caso el personal de secretaría, esté preparado para asumir con total responsabilidad la gestión documental.

Sevilla (2010) En todas las empresas existe un archivo que se encarga de administrar la documentación. Sin embargo, la secretaria siempre maneja documentos que son guardados en las oficinas y no en el archivo

general; además, es la responsable de administrar la correspondencia de la oficina y las comunicaciones personales del jefe.

Los documentos que se manejan en las empresas son coordinados y controlados por la secretaria, pues están sujetos a un orden, desde la creación o recepción hasta el archivo de los mismos. Sin embargo, no todas las empresas poseen dentro de su personal un profesional secretarial que se encargue de esta labor, almacenando la información ya sea física o digital de una manera inadecuada, debido al desconocimiento de esta tarea.

En la ciudad de Manta, Barrio Cristo Rey calle 107 y avenida 114, se encuentra ubicada la estación de servicios SURCOMPI S.A, afiliada a la Comercializadora EP PETROECUADOR en la que laboran alrededor de 24 personas divididas en personal administrativo y personal operativo. Esta organización se dedica a la compra y venta de combustible, que luego se expende al segmento automotriz. Para tal objetivo la comercializadora es la encargada de facturar el combustible para el abastecimiento y venta en la estación de servicio, lo que involucra la organización de documentos comerciales.

En Surcompi S.A el personal que labora dentro de las oficinas no son precisamente secretarias, pero son las encargadas de manipular los documentos comerciales (notas de pedido, cheques, recibos y facturas) también llamados documentos mercantiles, estos juegan un papel muy significativo dentro de la empresa, pues estos son la evidencia de un acto de comercio. Por tanto, la pérdida de uno de estos documentos puede ser muy perjudicial para la empresa, porque además que permiten el control de los negocios practicados por la empresa y que ayudan en la comprobación de los asientos de contabilidad, puede hacer perder los derechos y obligaciones que quedan precisadas en la relación jurídica entre las partes que intervienen.

Para efectuar esta acción comercial, Surcompi emite a sus clientes los documentos correspondientes que posteriormente deben ser organizados para realizar el respectivo control de las ventas diarias, sin embargo, esta tarea no se

desarrolla eficientemente debido a que, se manipulan documentos en gran cantidad y el personal no tiene los conocimientos adecuados para organizarlo. Con el propósito de contribuir con Surcompi S.A, en la mejora de la gestión administrativa secretarial, el presente trabajo tiene como objetivo proponer un sistema de archivo que aporte en la correcta organización de los documentos comerciales. En la actualidad hay que ser dinámicos y precisos en el análisis y presentación de propuestas teniendo muy en cuenta que ésta puede generar un cambio o dar una solución, por este motivo es necesario que todos los miembros de ésta empresa estén conscientes sobre la importancia de realizar esta investigación.

De ahí que, poseer un sistema de archivos de documentos, es esencial y muy importante en las organizaciones, pues ¿Qué rol cumplen los documentos dentro de las empresas? además de ser respaldos que sustentan una acción comercial como una transacción o un acuerdo, facilitan la gestión de las diligencias que se presentan al realizar el proceso contable, en el caso de los documentos comerciales. Y ¿Qué tan grave sería si por la falta de organización y custodia de estos documentos, se extravía uno muy significativo? Las consecuencias podrían ser irremediables y es un tema tan serio que incluso, sin exagerar, podría hacer perder millones de dólares a la empresa.

Por otro lado, esta investigación ayudará a aportar conocimientos técnicos para futuras investigaciones, además de contribuir a la mejora del desarrollo empresarial y eficiencia en la organización documental, la misma que conlleva a un servicio de calidad en las organizaciones.

Para llevar a cabo esta investigación se realizó un previo análisis de las condiciones necesarias para efectuar la misma y así poder obtener resultados satisfactorios. La factibilidad está profundamente relacionada con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, tecnológicos, talento humano, tiempo y de información necesarios. Por tal motivo, se determina que este proyecto cuenta con facilidades para su elaboración.

Sin duda alguna la organización de documentos comerciales contribuye mucho en la eficiencia del desempeño del personal. Entonces, por todo lo antes descrito, se llega a la siguiente formulación del problema:

¿De qué manera, un sistema de organización de documentos comerciales mejorará la gestión administrativa secretarial en Surcompi S.A?

Para responder a esta interrogante, fue necesaria la formulación de los siguientes cuestionamientos científicos, que permitieron direccionar el presente trabajo:

1. ¿Qué conocimientos teóricos-prácticos posee el personal de Surcompi S.A acerca de la organización de documentos comerciales?
2. ¿Qué conocimientos teóricos-prácticos posee el personal de Surcompi S.A acerca de la gestión administrativa secretarial?
3. ¿Qué relación existe entre gestión administrativa secretarial y organización de documentos comerciales?
4. ¿Cómo se puede mejorar la gestión administrativa secretarial en la estación de servicios Surcompi S.A.?

Destacando como objeto de estudio la gestión administrativa secretarial y el campo de investigación la organización de documentos comerciales en la estación de servicios Surcompi S.A del cantón Manta.

Dentro de esta investigación se plantea como objetivo general; “Analizar cómo mejorar la gestión administrativa secretarial, mediante la aplicación de un sistema de archivo físico para la organización de documentos comerciales en Surcompi S.A.

Así mismo se formularon los objetivos específicos de la siguiente manera:

- Caracterizar la gestión administrativa secretarial
- Caracterizar la organización de documentos comerciales
- Identificar la relación entre gestión administrativa secretarial y la organización de documentos comerciales.
- Elaborar una propuesta para la organización de documentos comerciales que aporte a mejorar la gestión administrativa secretarial en Surcompi S.A.

La hipótesis presentada se plantea de la siguiente manera: La aplicación de un sistema de archivo para la organización de los documentos comerciales mejorará la gestión administrativa secretarial de Surcompi S.A. Definiendo como variables principales las siguientes: la Gestión administrativa secretarial como variable independiente y su variable dependiente la Organización de documentos comerciales.

Por otro lado los métodos utilizados para el desarrollo de esta investigación fueron el diseño no experimental, así mismo se recurrió la modalidad de investigación de campo, puesto que existió contacto directo con el objeto de estudio donde se aplicaron las técnicas de recolección de datos, a fin de recopilar información necesaria para darle solución al problema.

Además se utilizó el tipo de investigación descriptiva porque permitió especificar las características más importantes del problema en estudio. Su objetivo principal es describir el problema, cómo es y cómo se manifiesta dentro de la empresa SURCOMPI S.A.

Para conocer directamente la realidad de la problemática, como punto inicial se empleó la técnica de observación lo que nos facilitó una mejor valoración del ambiente laboral y por la que se pudo visualizar que en la gasolinera SURCOMPI S.A. existe problemas al receptor y suministrar la información por la falta de organización en sus archivos.

Mediante las técnicas de encuestas (aplicadas al personal operativo y administrativo) y entrevistas (aplicada al gerente general de Surcompi) se pudo interactuar con el sujeto de estudio y se obtuvieron respuestas reales y asertivas del problema de investigación.

Para proceder a la recolección de la información la investigadora utilizó las técnicas de observación y encuestas, mismas que se aplicaron a los miembros que laboran en la estación de servicio SURCOMPI S.A.

En el presente estudio de investigación se pretende implementar un sistema de archivo físico que permita mejorar la gestión administrativa secretarial en SURCOMPI S.A. Por tanto, el universo de este estudio es el personal.

Este proyecto se realizó en Manta, específicamente en la estación de servicios Surcompi S.A ubicada en el Barrio Cristo Rey calle 107 y avenida 114.

La población para realizar el proyecto de estudio fue el personal de SURCOMPI S.A, lo que corresponde a 25 miembros en la organización.

CARGO	CANTIDAD
Gerente General	1
Departamento de compra-venta	3
Departamento de contabilidad	3
Personal operativo	18
TOTAL	25

FUENTE: Estación De Servicios Surcompi

ELABORADO POR: Jhomira Nathaly Delgado Delgado.

La cantidad de personas que laboran en SURCOMPI S.A es mínima, por tanto se considera innecesaria la obtención de una muestra, pues esta cantidad es de fácil manejo.

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

CAPITULO I

1. FUNDAMENTACIONES

1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El presente estudio, corresponde a la Organización de Documentos Comerciales y la Gestión Administrativa Secretarial de la Estación de Servicios Surcompi S.A. para lo cual se realizó revisiones de otros estudios y se toman como referencia los que se exponen a continuación:

Un primer estudio realizado por Josett Carolina Redrobán Dillon (2016) para optar al título de Licenciada en Secretariado y Relaciones Públicas con el tema *“INFLUENCIA DEL MANEJO DEL ARCHIVO EN LA GESTIÓN SECRETARIAL DEL CENTRO DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE E INNOVACIÓN PEDAGÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, PERÍODO JULIO – DICIEMBRE 2014”* de Riobamba muestra las siguientes conclusiones:

- Se ha identificado que la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH, es eficiente, eficaz y organizada con todos los documentos tanto para su jefe superior como para los docentes que tramitan documentos en este departamento, viendo así que el archivo se encuentra totalmente organizado y en completo orden.
- La revisión bibliográfica arrojó que la gestión secretarial es fundamental para una correcta organización de los documentos que son administrados en las secretarías de la UNACH.

Un segundo estudio para la obtención del título de Ingeniera en Gestión Gerencial realizado por Marithza Maricela Quilumbaquin Fernández (2014) quien realizó el *“SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO EN EL*

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE GONZÁLEZ SUÁREZ DE LA PROVINCIA DE IMBABURA” en Ibarra, con las siguientes conclusiones:

- El sistema de gestión documental propuesto, consentirá la estandarización de los procesos administrativos dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de González Suárez, facilitando la gestión de los trámites pertinentes, buscando respaldar la información requerida por los colaboradores y usuarios de la parroquia.
- Así mismo se debe considerar que gracias al sistema propuesto respalda la asignación de las actividades y responsabilidades de los colaboradores y directivos de la institución, quienes son los encargados directos de la administración documental facilitando del flujo de la información.
- En la institución se encontró dificultades al momento de gestionar la documentación, ya que se los hace de manera mecánica, siendo este un método monótono para realizar con agilidad la gestión requerida por la colectividad.

Un tercer trabajo, *“DISEÑO DE UN MANUAL DE MANEJO DE ARCHIVO Y DOCUMENTOS EN LAS CAJAS SOLIDARIAS DE LA PARROQUIA GONZÁLEZ SUÁREZ DE OTAVALO, PARA MEJORAR EL SERVICIO A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS”* realizado por Martha Cecilia Lechón Gonza llego a las siguientes conclusiones:

- Las Cajas Solidarias de la parroquia Gonzáles Suárez de Otavalo, no cuenta con un Manual de Manejo de Archivo y Documentos planificado de forma técnica; razón por la que no se brinda una buena atención a los clientes internos y externos en cuanto a gestión documental.
- De los resultados obtenidos a través de la investigación de campo se pudo observar que existe desconocimiento en cuanto a operaciones archivísticas que intervienen dentro del sistema del archivo, lo que trae

como consecuencia la desorganización y en ocasiones pérdida de la documentación, provocando retrasos en la gestión documental.

- Los empleados de las Cajas Solidarias no poseen un espacio físico apropiado para salvaguardar la información, usan su propia creatividad al clasificar, organizar y colocar la documentación, motivo por el que existe retraso para localizar y despachar la documentación.

Los trabajos antes mencionados tienen relación con el trabajo en curso, sin embargo no se encontró un estudio idéntico. Por tanto, se determina que este trabajo es inédito.

1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente trabajo se sustenta en la Ley Del Sistema Nacional De Archivos (Norma de gestión documental para entidades de administración pública, 2016)

ART.1.- DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL ESTADO

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 privado, 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; y,

f) Otros materiales no especificados

En el Sistema De Rentas Internas del reglamento de facturación

Art. 1.- COMPROBANTES DE VENTA

Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

- a) Facturas
- b) Notas de venta - RISE
- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios
- d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras
- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos
- f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento.

Art. 8.- OBLIGACIÓN DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE VENTA Y COMPROBANTES DE RETENCIÓN

Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de impuestos, a pesar de que el adquirente no los solicite o exprese que no los requiere. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes, aun cuando se realicen a título gratuito, autoconsumo o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, incluso si las operaciones se encuentren gravadas con tarifa cero (0%) del impuesto al valor agregado. La emisión de estos documentos será efectuada únicamente por transacciones propias del sujeto pasivo autorizado.

El Servicio de Rentas Internas, mediante resolución, establecerá el monto sobre el cual las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y aquellas inscritas en el Régimen Impositivo Simplificado, deberán emitir comprobantes de venta. De igual manera, se establecerá la periodicidad de la emisión de un comprobante de venta resumen por las transacciones efectuadas correspondientes a valores inferiores a los establecidos en la mencionada

resolución. No obstante lo señalado en el inciso anterior, a petición del adquirente del bien o servicio, se deberá emitir y entregar comprobantes de venta, por cualquier monto. En las transferencias de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo se deberá emitir comprobantes de venta por cualquier valor.

Art. 11.- FACTURAS.- Se emitirán y entregarán facturas con ocasión de la transferencia de bienes, de la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con impuestos, considerando lo siguiente: a) Desglosando el importe de los impuestos que graven la transacción, cuando el adquirente tenga derecho al uso de crédito tributario o sea consumidor final que utilice la factura como sustento de gastos personales; b) Sin desglosar impuestos, en transacciones con consumidores finales; y, c) Cuando se realicen operaciones de exportación.

Art. 12.- NOTAS DE VENTA.- Emitirán y entregarán notas de venta exclusivamente los contribuyentes inscritos en el Régimen Simplificado.

Norma ISO 15489

Esta parte de la Norma ISO 15489 regula la gestión de documentos¹ de las organizaciones que los han producido, ya sean públicas o privadas, para clientes externos e internos. Se recomienda la aplicación de todos los elementos expuestos en esta parte de la Norma ISO 15489 para garantizar que se crean, incorporan y gestionan los documentos de archivo adecuados. En el Informe Técnico ISO/TR 15489-2 (Directrices) se describen los procedimientos que permiten desarrollar una gestión de documentos acorde con los principios y elementos expuestos en esta parte de la Norma ISO 15489.

Esta parte de la Norma ISO 15489

- 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 documentos de archivo;

- regula la asignación de las responsabilidades de las organizaciones respecto a los documentos de archivo y las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con estos documentos;
- regula la gestión de documentos de archivo como apoyo de un sistema de calidad que cumpla con la Norma ISO 9001 e ISO 14001;
- regula el diseño y la implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo; pero
- no incluye la gestión de los documentos históricos en el seno de las instituciones archivísticas

1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

1.3.1. Gestión administrativa

Orgren & Harrison (1990) señalan que “La Gestión Administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.

La gestión involucra el hacer y la administración dirigir, entonces se puede valorar que la gestión administrativa comprende el trabajo de los integrantes de la empresa y la ejecución de las actividades laborales con la administración equilibrada de los recursos para alcanzar los objetivos establecidos en la empresa utilizando el proceso administrativo.

Planeación, Organización, Dirección, coordinación y control son elementos importantes para referirnos a la gestión administrativa, pues cada uno de ellos son esenciales a la hora de desarrollar las actividades administrativas puesto que, el directivo junto con los otros departamentos trabajan por un mismo objetivo: cumplir con las metas de la empresa.

1.3.2. Documentos comerciales

Trosh & Liendo (s.f) “Los documentos comerciales son todos los comprobantes extendidos por escrito en los que se deja constancia de las operaciones que se realizan en la actividad mercantil, de acuerdo con los usos y costumbres generalizadas y las disposiciones de la ley.”

Por cada acción comercial (comprar, vender, pagar y cobrar) se recibe o emite un comprobante físico, de acuerdo a la postura de comprador o vendedor, estos son los documentos comerciales que tienen el fin de corroborar una actividad comercial.

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2. ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES

2.1. Tipos de Documentos comerciales

Según lo citado por José Cruz Mundet el Diccionario de Terminología Archivística del Consejo Internacional de Archivos (1988), se entiende por documento: «la combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizado como prueba o para consulta». Los elementos que lo caracterizan son:

- El soporte que le confiere corporeidad física, y puede ser desde una tablilla de barro hasta un disco óptico.
- La información, es decir, la noticia que transmite.
- El registro, o sea, la fijación de la información en el soporte, ya sea mediante tinta, impulsos electromagnéticos

RECALDE (2009) Los documentos comerciales son todos los comprobantes extendidos por escrito en los que se deja constancia de las operaciones que se realizan en la actividad mercantil, de acuerdo con los usos y costumbres generalizadas y las disposiciones de la ley.”

La Factura

Según el libro La Secretaria Ejecutiva (2012) señala que se entiende por factura el documento o escrito que contiene el detalle y el precio de los artículos o mercancías vendidos es una cuenta detallada de cada operación de venta efectuada, con expresión de numero peso o medida, calidad y precio por tanto una factura es un documento extendido por la empresa proveedora o suministradora, que dirigido a la empresa compradora.

La factura contiene los siguientes datos:

- Datos del comprador y vendedor
- Lugar y fecha en la que se extiende el documento

- Numero de factura
- Lista detallada de los artículos
- Precio de venta por unidad e importe total
- Descuentos y bonificaciones
- Impuestos a cargo del comprador
- Plan de pago

El Cheque

Según el libro La Secretaria Ejecutiva (2012) señala que el cheque es un medio de pago para evitar el desembolso en efectivo en las transferencias mercantiles, siendo una de las modalidades más utilizadas hoy día junto con la transferencia bancaria... El cheque se configura legalmente como una orden de pago incorporada a un título de crédito formal, que permite a la persona que lo expide (librador) disponer en favor de una determinada persona o del simple portador del título, de fondos que tenga disponibles en un Banco.

El cheque debe contener los siguientes datos:

- El importe a pagar, expresado en letras y números
- Fecha y lugar de la emisión
- La firma de la persona que lo expide

La Nota de pedido

Es un documento mediante el cual una persona o empresa formula un pedido de compra a un comerciante. Este documento comercial no obliga a realizar la operación. Deberán extenderse cómo mínimo dos ejemplares: uno que queda en poder del que lo suscribió (comprador) y otro, que es el que se entrega o envía al vendedor. (RECALDE, 2009)

La nota de pedido debe contener los siguientes datos:

- Fecha de emisión.
- Nombre y domicilio del comprador.
- Nombre y domicilio de la empresa.
- Desglose de productos requeridos con características.

- Número de orden (folio).
- Forma de pago.
- Modificadores al precio (cargos por envío, impuestos, descuentos).
- Firma del comprador.
- Firma del empleado autorizado.

La Nota de venta

Se llama nota de venta a l documento comercial en el que el vendedor detalla las mercaderías que ha vendido al comprador, indicando, cantidad, precio, fecha de entrega, forma de pago y demás condiciones de la operación. Aceptado el pedido por parte del vendedor, este formula la Nota de Venta, por la que toma a su cargo el compromiso de entregarle la mercadería que se detallan en la misma, y el comprador se obliga a recibirlas. Este documento comercial obliga a ambas partes a realizar la operación en los términos establecidos. (RECALDE, 2009)

Todos los documentos antes mencionados son emitidos después de una acción comercial. La situación en Surcompi es: realizan notas de pedido detallando lo requerido a su proveedor Petroecuador para proceder a la compra, ésta recibe facturas por el abastecimiento del combustible. El proveedor entrega la nota de venta detallando lo que Surcompi recibe. Una vez realizado este proceso la estación de servicios realiza la venta a sus consumidores, para esto emite facturas. Por otro lado el cheque es muy utilizado para cancelar las compras.

2.2. Funciones de la documentación comercial

Trosh & Liendo (s.f) acerca de las funciones de la documentación comercial manifiestan lo siguiente:

Función contable: proporciona a la Teneduría de Libros los datos necesarios para efectuar las registraciones contables.

Función de control: permite individualizar a las personas que intervienen en las negociaciones, estableciendo sus responsabilidades.

Función jurídica: es un medio de prueba escrita de las transacciones efectuadas y de sus correspondientes registraciones en los libros de Contabilidad.

Función impositiva: los comprobantes contables cumplen la función no solo de demostrar lo que expresan los libros, sino también la de justificar lo manifestado en las declaraciones juradas, y al mismo tiempo para facilitar la fiscalización que se realiza mediante las inspecciones.

Entonces se puede resumir que la función de los documentos comerciales se constituye en el soporte de una operación mercantil, que además son un medio de prueba frente a cualquier inconveniente legal y que sirven para llevar los registros contables de la empresa.

2.3. Función de la secretaria respecto al archivo

La función de recopilar: En el caso de un archivo de empresa, se trata de reunir toda la documentación que llegue a sus manos.

La función de conservar: En cuanto al almacenamiento, tendrá que guardar o conservar materialmente los documentos.

La transmisión de los documentos: esta función es la difusión de los documentos, o lo que es lo mismo, proporcionar un servicio a los usuarios a través de la comunicación de la información que contienen dichos documentos.

La organización: es la referente a la organización de un archivo.

Taquechel, Barreto, Amalia, and Díaz, Carmen A. García.

La secretaria debe tener un cuidado minucioso en lo que concierne al archivo, puesto que es ella la encargada de recibirlo, quien le da el respectivo trámite, lo clasifica, lo organiza y por ultimo lo archiva. Las funciones que debe cumplir la secretaria en cuanto al archivo ayudaran para que la calidad del servicio sea óptima asegurando clientes conformes.

2.4. Significado de organizar

Thompson (s.f) "la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto"

Según el diccionario de la RAE (Real Academia Española, 2017) el significado de organizar es:

1. Establecer o reformar algo para lograr un fin, coordinando las personas y los medios adecuados.
2. Poner algo en orden.
3. Hacer, producir algo. Organizaron una pelea.
4. Disponer el órgano para que esté acorde y templado.
5. Dicho de una persona: Ordenarse las actividades o distribuirse el tiempo.

2.5. Archivo de la documentación

Los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización. La adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos de archivo resulta esencial para las organizaciones y la sociedad, a fin de proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos. Un sistema de gestión de documentos de archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la asunción de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras. Normas ISO 15489-1 (ISO, 2016)

De acuerdo con lo expresado con José Cruz Mundet (2012) en su libro se plantea y responde a las siguientes interrogantes

¿Qué compone el archivo? Todos coinciden, obviamente, en los documentos. Se trata de un conjunto de documentos, sin importar su fecha, su forma o su soporte material. Desde el punto de vista de sus caracteres externos, cualquier documento puede formar parte del archivo.

¿Quién crea, produce o genera un archivo? Cualquier persona física o jurídica, o sea, un individuo, una familia, un organismo público o privado, o una parte de estos últimos.

¿Cómo se forma un archivo? Mediante el ejercicio de la actividad propia de esa entidad, que da lugar a la tramitación de asuntos diversos, cuya plasmación se materializa en forma de documentos. Por consiguiente, se produce en el transcurso de un proceso natural, el propio de cada cual. Así, una administración pública, una fábrica de máquina-herramienta, un individuo, producen y reciben documentos. En ningún caso es esta su función primordial; sin embargo, se desprenden de su ejercicio, del desempeño de sus actividades. Por ejemplo, todos producen documentos contables, de propiedad, correspondencia, etc., además de otros tipos que les son específicos.

¿Para qué se producen los documentos? No por capricho, sino para cubrir diversas necesidades: en primer lugar, para la gestión administrativa que, en el caso de los organismos públicos, incluye la información a los ciudadanos; después, por el interés que puede ofrecer como fuente de información, para la investigación y para la difusión cultural.

2.6. **Sistemas de clasificación del archivo**

Existen distintos métodos de clasificación estandarizada que permiten clasificar el archivo de una forma correcta.

Los distintos métodos de clasificación se deberán adaptar a los diferentes criterios tales como las características del archivo, a la forma de trabajo o a la política de empresa. A continuación se detallan cada uno de los sistemas:

Alfabético

SALGADO, (2000) manifiesta que el sistema alfabético “Se apoya en una base de conocimiento universal El Alfabeto. Tiene como fundamento el orden alfabético de todas las letras del nombre o asunto.”

Según Londoño (2004) el sistema alfabético se clasifica de la siguiente manera

- Alfabético por nombres de personas naturales
- Alfabético por nombres de personas jurídicas
- Alfabético por asuntos o temático
- Alfabético geográfico

Numérico

Londoño (2012) El sistema numérico resulta muy adecuado para archivos de gran volumen. Se asigna un código a cada uno de los expedientes. Es requisito indispensable elaborar un índice detallado, además de una descripción de los códigos utilizados. El sistema de clasificación numérico puede ser directo e indirecto.

Entre las ventajas, cabe citar que ofrece la posibilidad de archivar de forma ilimitada, ya que disponemos de infinitos números.

Alfanumérico

Londoño (2012) Es aquel que está compuesto por una combinación de letras y números. Resulta muy práctico para clasificar los expedientes mediante un código que aclare de que asunto se trata, mediante letras y números permiten identificar cualquier otra circunstancia significativa: orden de entrada, año, número de cliente, etc.

Cronológico

Este sistema de clasificación es bastante primario y se usa habitualmente para archivar asuntos en los que la fecha d entrada o salida cobra la mayor importancia. Es muy simple pero no es útil para recuperar la información si existe un gran volumen. Se trata en realidad de crear un archivo complementario, por ejemplo si se quiere conservar una copia de todos y cada uno de los documentos generados en un puesto de trabajo.

Por medio de este sistema, la documentación se ordena de forma progresiva basándose en la fecha significativa de los documentos, a partir

de la fecha de emisión, fabricación, vencimiento, etc., siguiendo el criterio de poner primero el documento más reciente y el documento más antiguo al último. (LONDOÑO, 2012)

Estos sistemas de clasificación sirven para ordenar todo tipo de archivos como oficios, expedientes, documentos contables (facturas, datos bancarios, cartas de pedidos, etc.) y de los administrativos depende la elección correcta, pues su uso ayudará en las gestiones diarias.

Para Taquechel, Barreto, Amalia, and Díaz, Carmen A. García. la clasificación debe ser:

Sencilla: para que pueda ser utilizada por todo el mundo sin necesidad de que sea un entendido en técnicas documentales.

Flexible: para que se pueda variar cuando sea necesario recogiendo los cambios que toda institución en funcionamiento sufre a lo largo de su vida.

Eficaz: para garantizar la recuperación correcta de la información.

2.7. Muebles y equipos para el archivo

Jordan (2002) “Los documentos se guardan en unidades de conservación, que pueden ser: cajas archiveras, biblioratos, archivadores de palanca, carpetas, folders, etc. Para ser guardados debe organizarse un sistema de archivos que permita encontrar inmediatamente cualquier documento que se solicite.”

La organización se puede hacer:

- a) Por clientes.
- b) Por fechas.
- c) Por productos.
- d) Otros criterios.

En concordancia con lo expuesto por el autor, los documentos deben ser guardados de tal manera que faciliten una búsqueda posterior y debido a la

importancia que tienen, estos deben estar custodiados y organizados. Para ejecutar esta tarea es necesario realizar la correcta elección del mueble para ubicar los documentos. Entre los que tenemos:

Armarios Y Bucks

Armarios y cajoneras con puertas o baldas para archivar documentación o material de trabajo.

Armarios Metálicos

Armarios de metal para oficina o taller con puerta batiente, persianas laterales o puerta corredera.

Módulos Organitec

Archivadores de cajones de plástico con posibilidad de unirse para crear configuraciones.

Ficheros Multigavetas

Ficheros y archivadores metálicos multicajones para clasificar todo tipo de utensilios.

Archivadores de Carpetas

El sistema de carpetas colgantes es uno de los más prácticos para clasificar mucha documentación.

Cajoneras Metálicas

Bucks de cajones metálicos para archivar y almacenar documentación y utensilios bajo la mesa o sobre el escritorio.

Estanterías Metálicas

Estanterías de metal para la organización y almacenamiento de vertical de cualquier material.

Armarios Ignífugos

Armarios y archivadores de seguridad Hartmann resistentes a incendios e inundaciones.

Armarios Blindados

Armarios de alta seguridad antirrobo para guardar objetos o documentación de gran valor.

Así mismo, es importante el uso de los siguientes materiales para realizar la clasificación de los documentos:

Archivadores y carpetas

Carpetas de anillas, colgantes, canguro, de gomas, cajas transferencia y subcarpetas.

Fundas y dossiers

Fundas para archivar, proteger y presentar documentos con multitaladro, uñero, clip o fástener.

Organizadores sobremesa

Bandejas de sobremesa y accesorios para mantener organizado el escritorio de trabajo.

Maletines y carteras

Carpetas conferencia y maletines para archivar y clasificar documentos de forma portátil.

Es importante resaltar que el mobiliario debe estar acorde al tipo de carpetas en las que se guardan los documentos, para facilitar su búsqueda, incluso que se pueda visualizar la información general y dar una buena impresión al público con el orden.

2.8. Importancia de mantener en orden el archivo

Madiedo (2013) “El archivo del asistente a la dirección permite no solo almacenar los documentos con los que este trabaja, sino también localizarlos de forma inmediata cuando sea necesario. Para ello es necesario que el sistema de clasificación del archivo sea sencillo y fácilmente comprensible.”

Una de las ventajas de mantener un archivo bien organizado es que permite el acceso a la información en el momento en el que se la necesite, la búsqueda de archivo es más rápida, además contribuye en la toma de decisiones más rentables para la empresa debido al fácil acceso de los documentos y por ende aporta en la productividad, porque no existirá más las pérdidas de tiempo.

2.9. Ciclo de vida de los documentos

Amalia Taquechel Barreto & Carmen A. García Díaz exponen en el siguiente cuadro el ciclo vital de los documentos:

PRIMERA EDAD	SEGUNDA EDAD	TERCERA EDAD
La documentación forma parte de los archivos de gestión.	La documentación forma parte del archivo central.	La documentación forma parte del archivo histórico.
Momento de planificación y tramitación del documento.	Momento de vigencia (disponer, probar, informar)	Fase permanente o fase histórica (patrimonio documental, consulta).
El documento está cerca del funcionario responsable de su tramitación, en su mesa en archivadores, el alcance de su mano para su manejo frecuente.	En esta edad una vez recibida la respuesta o solución al asunto empezado, el documento o expediente que lo testimonia ha de seguir guardado para ser objeto de consulta, pero no con la frecuencia de la primera edad.	El documento será consultado por su valor cultural e informativos con fines de investigación. Su archivo y conservación serán definitivos.

Se entiende por ciclo vital a la etapa en la que se encuentra el documento de archivo de acuerdo a su uso, valor y ubicación. De acuerdo con Taquechel y García, la primera edad se refiere a la etapa activa que es donde se le da uso constante al documento, también se le denomina archivo de trámite, la segunda edad o etapa semiactiva se le da un uso ocasional por eso se le denomina archivo de concentración y por último la tercera edad o etapa histórica donde su uso es para la búsqueda de información histórica, se le denomina también archivo histórico.

2.10. Organigrama Estación de servicios Surcompi S.A.

La estación de servicios Surcompi se dedica al abastecimiento de combustible al mercado automotriz, está constituida por el personal administrativo, quienes se encargan de realizar todas las gestiones, en cuanto a compras, ventas, reportes y que junto con el área de contabilidad realizan un control de las ventas día a día por otro lado está el personal operativo, quienes en tres turnos son los encargados de suministrar el producto a la clientela. **Ver Anexo 1**

CAPITULO III

3. GESTION ADMINISTRATIVA SECRETARIAL

3.1. Gestión

Huergo (s.f) , “gestus” es derivada de otra palabra latina: “gerere”, que posee varios significados:

Llevar adelante o llevar a cabo,

Cargar una cosa,

Librar una guerra o trabar combate

Conducir una acción o un grupo

Ejecutar, en el sentido de un artista que hace algo sobre un escenario.

Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. (Gaibor, 2010)

El termino gestión se refiere al conjunto de acciones, operaciones, diligencias o tramites que se realizan junto con otras personas para dirigir, administrar o resolver algún propósito o proyecto.

3.2. Administración

Administrar una actividad (para nuestro caso: una empresa o una institución) significa dirigirla, conducirla, o en otras palabras, gobernar el curso de su funcionamiento. Toda empresa, desde aquella que esté constituida por las operaciones económicas de una sola persona hasta las vastas corporaciones transnacionales, necesita ser administrada con el fin de dirigir e integrar todos sus componentes. (Baldwin, 2001)

El término administración se refiere a ejercer el control y mando de una actividad dentro de una empresa y quien lo ejecuta se le denomina administrador, esto

funciona mediante la planeación, organización, dirección y control de los recursos para alcanzar los objetivos de la misma.

Una investigación en la Administración Regional de Murcia realizada por un grupo de profesionales galenos españoles (2006) resumen en un cuadro las tareas del proceso administrativo según varios autores que se exponen a continuación:

Fayol.- Prever, organizar, comandar, coordinar y controlar.

Koontz y O´ Donell.- Planeamiento, organización, designación de personal, dirección y control.

Dale.- Planeamiento, organización, dirección y control.

Planificar: es el proceso de desarrollar objetivos generales de la organización, analizar su pertinencia y viabilidad, estudiar los posibles cursos de acción para alcanzarlos objetivos y elegir el que promete la mayor satisfacción o el mayor logro. (Luis Fernando Díaz, 2005)

Es necesario que las empresas empleen esta parte del proceso para no actuar de manera imprevista, por el contrario debe estar preparada ante cualquier inconveniente que se presente con el único fin que la empresa marche bien.

Organizar: es la función que consiste en dividir el trabajo entre individuos y grupos. Organizar conlleva también la división jerárquica, la distribución de autoridad formal y la asignación de responsabilidades directivas y funcionales. Es además, el proceso mediante el cual se establece la coordinación entre grupos, ámbitos funcionales y niveles jerárquicos; se regulan las relaciones entre las distintas dependencias y se coordinan las tareas individuales con las del grupo y con las metas de la empresa. (Luis Fernando Díaz, 2005)

Que las empresas sean organizadas deja mucho que decir de su imagen empresarial, pues la calidad del servicio que brinden será mucho más efectivo, cada uno de los miembros debe aportar en esta parte del proceso cumpliendo las responsabilidades que se les asignan.

Dirección: es el proceso de motivar a las personas para obtener su aporte armónico y coherente hacia el logro de los objetivos de la empresa.

Controlar: es el proceso de monitorear y medir el desempeño del personal y comparar los resultados obtenidos con los objetivos de la empresa. (Luis Fernando Díaz, 2005)

Como se puede observar la organización, que es el eje de esta investigación, aparece en cualquiera de las teorías de los autores antes mencionados, pero eso no significa que las otras tareas no sean importantes, solo se recalca que es una tarea primordial para poder administrar.

3.3. Significado de secretaria

El término secretaria tiene su origen en la palabra 'Secretarious', en la antigüedad se conocía como escritor confidencial. Pero el mundo moderno no necesita sólo un escritor confidencial, sino una persona responsable de todas las actividades de la organización. Una secretaria es la que funciona para otros, en su nombre y riesgo. (Kumar & Sharma, 2008)

Según el diccionario de la RAE (Real Academia Española, 2017)

1. Persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo, institución o corporación y desempeña las funciones de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad.
2. Persona que por oficio público da fe de escritos y actos.
3. Persona encargada de atender la correspondencia y los asuntos administrativos de otra persona o de un despacho.
4. Máximo dirigente de algunas instituciones y partidos políticos.
5. En algunos países, ministro del Gobierno.
6. Ayudante del cazador que lo acompaña sobre el terreno y realiza las tareas secundarias.
7. Persona depositaria de algún secreto de otra.

En la actualidad, la secretaria es la persona fundamental de la empresa, pues además de ser la imagen principal de la empresa, en ella recaen las mayores responsabilidades de gestión y sus funciones se basan en la administración de las tareas empresariales.

(Amalia Taquechel & Carmen Alina, 2008) “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.”

3.4. **Gestión administrativa secretarial**

Se puede decir que la gestión administrativa secretarial es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el trabajo con la colaboración de todos los individuos para lograr los objetivos propuestos. Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planeación, organizar, dirigir y coordinar. (Chango, 2013)

En el ámbito laboral, el rol de la secretaria ha evolucionado favorablemente, de una labor ejecutiva a una ejecutante, en donde la toma de decisiones, el conocimiento de la dinámica organizacional y los procesos organizacionales adquieren importancia en su tarea. La secretaria en la actualidad, cumple el rol de administrativo pues es quien gestiona las actividades del proceso administrativo.

Natalia Mussi (2014) “Desempeñarse hoy como secretaria de un ejecutivo de empresa no tiene el mismo significado que el de hace unos años atrás, cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo estrictamente de oficina.”

Un secretario o secretaria no debe esperar a que su jefe le diga lo que tiene que hacer, sino más bien debe ser una persona proactiva, por esta razón el cargo que ocupa es de mucha responsabilidad porque es el o la encargada de gestionar todos los procesos de la empresa.

La palabra gestión involucra la acción de tomar decisiones de modo responsable y planificado, durante un proceso. Además tiene como objetivo esencial el conseguir desarrollar resultados óptimos de una industria o compañía.

Es así que se puede indicar que, la misión de la gestión administrativa secretarial es facilitar la comunicación y optimizar el trabajo, a través de todas las herramientas y recursos que son partícipes de los procesos administrativos de la empresa. Además cabe recalcar que se refiere a la acción y al resultado de administrar algo, es decir llevar a cabo actividades que hacen posible suplir una necesidad, resolver un asunto o concretar un proyecto en la empresa.

La secretaria desde el punto de vista contractual, es un administrativo. Hay que tener presente que no existe la categoría laboral de secretaria o secretario, generalmente, y salvo excepciones, su categoría es la de administrativo y su posición es variable -desde administrativa a ejecutiva- dependiendo de la empresa donde trabaje, de sus capacidades, de su antigüedad, así como de la posición del directivo con quien colabore.

María Claudia Londoño (2004)

Es por esta razón que la secretaria debe estar empapada de todo el accionar de la empresa, pues como lo expresa la autora Londoño, es aquella persona que sin ser un jefe ejerce en gran medida el rol de administrar y por ende tiene que: planificar, organizar, dirigir y controlar.

Por lo antes expuesto se puede expresar lo siguiente:

La secretaria planifica

- Las tareas
- La agenda del jefe
- Viajes empresariales

La secretaria organiza

- Su escritorio
- El archivo
- Su agenda
- El tiempo

La secretaria dirige

- Reuniones
- Atención al público

- Las actividades de la empresa

La secretaria controla

- La correspondencia
- Los compromisos atendidos y pendientes
- Los documentos de la empresa

3.5. Perfil de la secretaria

Natalia Mussi (2014) “El perfil de las secretarias o asistentes ejecutivas evolucionó cualitativamente en estos últimos años.”

La secretaria es la imagen principal de la empresa y se considera que este puesto genera una exigencia constante, es por esta razón que factores tales como; el nivel de capacitación y la imagen personal son tomados muy en cuenta a la hora de seleccionar a los asistentes. Entonces se expone a continuación las características que debe reunir una excelente secretaria:

- Buena presencia.
- Persona de buen tacto, amable, cortés y seria.
- Buen sentido del humor.
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Firmeza y seguridad.
- Asertividad y flexibilidad.
- Persona organizada y proactiva.
- Persona en la que se tenga plena confianza.
- Facilidad para interactuar en grupo.
- Dominio de Windows, Microsoft, office e internet.
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en el cargo.
- Aptitud para la organización
- Buenas relaciones interpersonales.
- Dinámica y entusiasta.

- Honestidad e integridad.
- Habilidades para el planteamiento, la planeación, la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones.
- Capacidad para el trabajo en equipo y bajo presión.
- Poder para asumir responsabilidades y funciones.

3.6. **Funciones y habilidades o capacidades de la secretaria**

Londoño (2004) menciona que “Sus funciones podrían resumirse como de organización, gestión y control”

Cabe recalcar que las exigencias en el mundo actual no son las mismas que hace algunos años, por esta razón es fundamental desarrollar habilidades o capacidades no solo actitudinales sino también profesionales por lo que, prepararse y capacitarse es una tarea continua que ayudará en la formación de sus competencias.

El blog Addeco determina que “las competencias actitudinales se relacionan directamente con el “saber-ser” o “saber-actuar” frente a una situación determinada. Por esta razón son competencias extremadamente útiles para nuestro desempeño profesional y sin las cuales muchos de nuestros conocimientos no podrían ser aprovechados.”

En la página de Educaweb “las competencias profesionales, son todas aquellas habilidades y aptitudes que tienen las personas que les permiten desarrollar un trabajo de forma exitosa.”

De acuerdo con lo manifestado por Sevilla (2008) en cuanto a las funciones generales de la secretaria:

- Debe mantener el calendario de su ejecutivo
- Realiza el seguimiento de las reuniones, actividades y conferencias de programación y los viajes de negocios.

- Debe preparar y organizar los informes, cartas, presentaciones y otros documentos.
- Debe mantener la oficina en funcionamiento en ausencia del jefe.
- Coordinar adecuadamente las actividades de la oficina.

De las funciones específicas Sevilla (2008) menciona: En forma general, las ocupaciones específicas que la secretaria suele desempeñar son:

- Redactar la correspondencia
- Atender la correspondencia vía Internet
- Preparar reuniones y juntas
- Preparar la correspondencia de entrada y salida
- Atender llamadas telefónicas
- Recibir y atender a los clientes
- La gestión de las operaciones del día a día de la oficina
- Organizar y mantener los archivos y registros
- Tomar dictados y transcribirlos
- Reuniones y citas de planificación y programación
- La gestión de proyectos y la realización de la investigación
- Preparación y edición de la correspondencia, informes y presentaciones
- Hacer los arreglos de viaje
- Ofrecer un servicio de calidad al cliente
- Trabajar en un entorno profesional
- Organizar entrevistas y viajes
- Archivar la correspondencia de la oficina
- Custodiar los documentos de la oficina

3.7. **Administración del tiempo**

Todo el mundo sabe que el tiempo es un recurso muy valioso que determina enormemente el desarrollo de la actividad laboral. Así, la jornada diaria suele ser de ocho horas, la semanal de cuarenta, la

organización impone horarios, plazos de entrega, periodos de descanso entre jornadas, ritmos y turnos de trabajo, etc. Todo ello ejerce una gran influencia en la vida del trabajador, ya que el tiempo que pasa trabajando se lo resta a su vida personal y familiar.

(Madiedo, 2013).

La gestión del tiempo se la realiza con el fin de aprovechar al máximo la jornada laboral y para esto es necesario organizarse con las actividades. La agenda es un recurso indispensable en esta tarea, pues aunque muchas personas recuerden lo mucho que tienen que hacer, no está de más llevar un registro de las tareas a realizar para evitar posibles inesperados por no saber administrar el tiempo. Además es importante y factible saber organizar entre trabajos urgentes y prioritarios.

Cuando llegamos cada mañana a la oficina, sabemos lo que tenemos que hacer durante la jornada. Sin embargo, antemano nuestra jornada. También sabemos cuáles son los trabajos urgentes y prioritarios. Sin embargo, todo esto a veces no es suficiente, y para mejorar nuestra organización, quizás sea necesario llevar más lejos nuestra reflexión y planificación de antemano nuestra jornada. Taquechel, Barreto, Amalia, and Díaz, Carmen A. García.

Taquechel y Díaz mencionan los factores que atentan contra la gestión del tiempo en el siguiente cuadro:

FACTORES QUE ATENTAN CONTRA LA GESTION DEL TIEMPO

DE CARÁCTER EXTERNO	AUTOGENERADOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrupciones telefónicas ▪ Reuniones ▪ Visitas sociales ▪ Errores cometidos por otros ▪ Papeleo e informes ▪ Insuficiente comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No mantener una agenda ▪ Falta de una buena organización. ▪ Postergación ▪ Mala estimación del tiempo para la realización del trabajo.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades realizadas fuera de la oficina. ▪ Atención a problemas de otros empleados. ▪ Atención las quejas presentadas por los clientes. ▪ Exceso de sucesos imprevistos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tratar de hacer más de lo que es posible. ▪ Falta a la debida planificación. ▪ Incapacidad para decir “No”. ▪ Prioridades confusas en intercambiables. ▪ Falta de un programa diario de trabajo. ▪ No imponerse plazos de trabajo. ▪ Tendencia al trabajo frenético y desordenado, y el perfeccionismo como fin en sí mismo. ▪ Improvisación. ▪ Tomar decisiones sobre la marcha.
--	---

Si la productividad fuera solamente una función del tiempo, cabría esperar que todos produjeran lo mismo. Sin embargo, a pesar de que el número de horas del día es el mismo y el número de días de la semana también, algunas personas producen más que otras. Ciertamente, algunas personas trabajan con mayor intensidad y durante más tiempo que otras para producir más, pero otras, sencillamente, utilizan mejor su tiempo. Ann Marriner Tomey (2009).

Por esta razón la secretaria debe ser una persona organizada, y es así que se puede manifestar que la eficacia depende relativamente de la administración del tiempo y no se trata de trabajar más rápido, porque llevar una rutina más organizada se ve reflejada en la calidad del trabajo,

3.8. Técnicas de organización para el trabajo de oficina

Según STONER, JAMES; FREEMAN, (1996). “Todo empleado de oficina debe conocer las técnicas de organización que ayuda hacer mejor uso del tiempo, de las facilidades físicas, del equipo y de los materiales que tiene a su disposición.”

En concordancia a lo expresado por Stoner, las técnicas de organización en la oficina son herramientas esenciales que contribuyen en la realización de las labores de una manera más rápida y oportuna, siempre y cuando la empresa disponga de todos los insumos durante el proceso de organización. Estas técnicas deberían aplicarse de acuerdo con las necesidades de cada grupo dentro de la empresa.

GUIRAO CUESTA (2014) menciona que las principales técnicas de organización son las siguientes:

1. Organigrama: Son representaciones graficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad, existentes dentro de ella.
2. Manuales: Son documentos detallados que contiene en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa.
3. Diagramas de procedimientos o de flujo: Es la representación gráfica que muestran las sucesiones de los pasos de que consta un procedimiento.
4. Carta de distribución de actividades (Diagramas de distribución del trabajo): Se analizan los puestos que integran un departamento o sección, para lograr una división de funciones y mejorar la estructura de los grupos de trabajo. Sirve para analizar labores relacionadas de cinco, hasta quince personas.

Es factible el uso de las técnicas de organización pues así la empresa determina las funciones que los trabajadores deben realizar dentro de su área laboral, por esta razón al aplicar las técnicas de organización favorecerá a:

- Ahorrar tiempo y dinero.
- Aumentar la productividad.
- Cumplir con las funciones correspondientes.
- Crear un ambiente de trabajo agradable.
- Permite una comunicación más efectiva.
- Producir satisfacción.

(Amalia Taquechel & Carmen Alina, 2008) Para organizar el trabajo de oficina es preciso realizarlo; especificar materialmente sus partes y esto se lograra al conocer detalladamente la rutina de oficina, o sea, las actividades propias de ésta y el tiempo que nos llevará al efectuarlo. Evitar toda interrupción, teniendo a mano el material y la información, no cambiar de trabajo si terminar el anterior. El orden es indispensable para trabajar sin estrés y sin pérdidas de tiempo.

3.9. Materiales de oficina.

Los materiales de oficina son todos aquellos elementos indispensables para el funcionamiento correcto de un lugar de trabajo, que son proporcionados por la empresa y sirven para poder ejecutar las tareas de la oficina.

De acuerdo con lo manifestado por (Guirao, 2014) menciona que el mobiliario está compuesto por los objetos que son necesarios para realizar las tareas asignadas y son: sillas, mesas, archivadores, estanterías, armarios y equipamiento informático.

Sin embargo, no solo los objetos grandes sirven para llevar a cabo nuestras actividades, porque también serán necesarios aquellos objetos pequeños que ayudaran en la planificación de las tareas.

Según STONER, JAMES; FREEMAN, (1996). Entre los materiales necesarios en la planificación de las tareas están:

Libreta y lápiz: la secretaria debe tener estos siempre a la mano. Es recordable escribir las instrucciones y no confiar en la memoria.

Calendario. Debe mantenerse en un lugar accesible no solo el calendario del año actual, sino del año anterior y el del año siguiente.

Hojas de planificación. Pueden comprarse o diseñarse de acuerdo con las necesidades de la oficina.

Toda Secretaria debe contar con todo tipo de materiales de oficina para realizar su trabajo de manera eficiente. Aunque por otro lado al no poseerlos desarrolla su ingenio sin embargo a veces resulta inoportuno, estresante y hasta quita tiempo. Además de los materiales antes indicados se puede mencionar otros: grapadoras, perforadoras, clips, saca grapas, etc.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez realizadas las encuestas se obtuvieron los siguientes resultados.

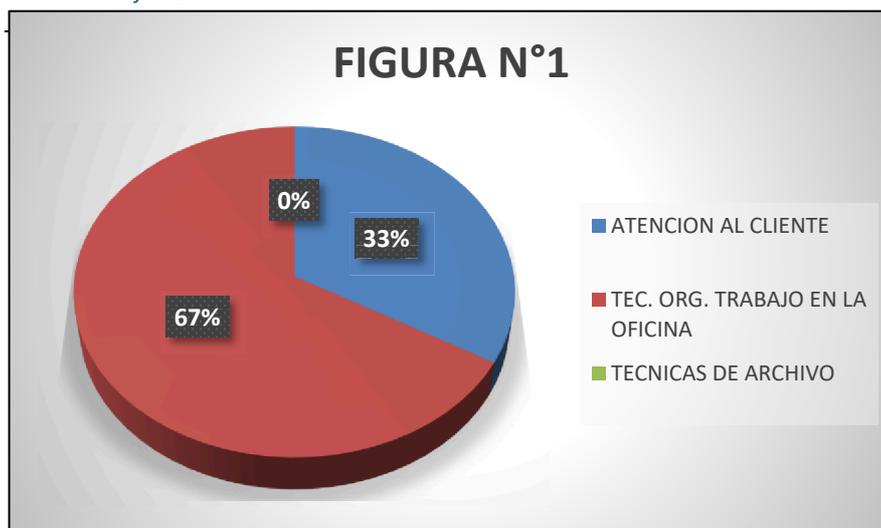
Encuestas dirigidas al personal administrativo de Surcompi S.A

Pregunta N°1 Especifique en cuál de los siguientes temas tiene más conocimientos.

Tabla 1Conocimientos

TABLA N°1		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ATENCION AL CLIENTE	2	33%
TEC. ORG. TRABAJO EN LA OFICINA	4	67%
TECNICAS DE ARCHIVO	0	0%
TOTAL	6	100%

Gráfico 1Conocimientos



Fuente: Personal Administrativo Estación de Servicios SURCOMPI S.A.

Elaborado por: Delgado Delgado Jhomira Nathaly

Análisis e Interpretación

De las alternativas las técnicas de organización en la oficina es la que ocupa el mayor puesto con un 67%, mientras que las técnicas de archivo un 0% lo que significa que el personal no está capacitado para realizar las tareas de archivo y por eso existe una desorganización de los documentos.

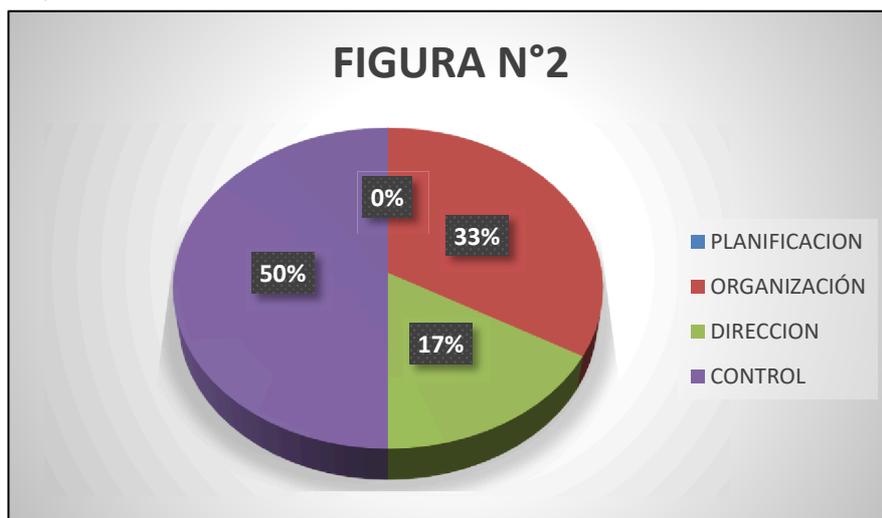
Pregunta N°2

¿Cuál de las funciones administrativas realiza con más frecuencia en sus labores diarias?

Tabla 2 Funciones administrativas

TABLA N°2		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PLANIFICACIÓN	0	0%
ORGANIZACIÓN	2	33%
DIRECCION	1	17%
CONTROL	3	50%
TOTAL	6	100%

Gráfico 2 Funciones administrativas



Fuente: Personal Administrativo Estación de Servicios SURCOMPI S.A.

Elaborado por: Delgado Delgado Jhomira Nathaly.

Análisis e Interpretación

El 50% de las encuestadas declaran ejecutar más la función de control, debido a que realizan reportes de las ventas diarias, mientras que el 17% se encargan de dirigir al personal para la consecución y cumplimiento de sus actividades.

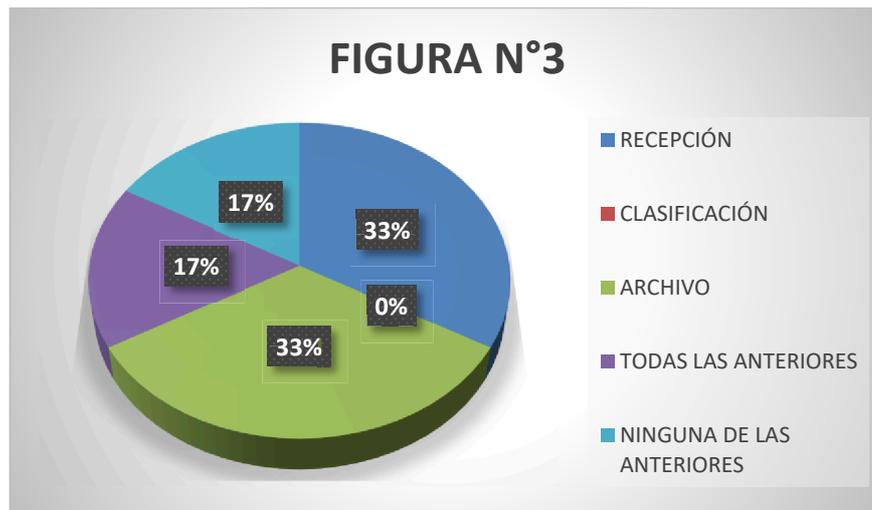
Pregunta N°3

Señale la función que realiza con los documentos comerciales de la empresa.

Tabla 3 Función que realiza con los documentos comerciales

TABLA N°3		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RECEPCIÓN	2	33%
CLASIFICACIÓN	0	0%
ARCHIVO	2	33%
TODAS LAS ANTERIORES	1	17%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	1	17%
TOTAL	6	100%

Gráfico 3 Función respecto a los documentos



Fuente: Personal Administrativo Estación de Servicios SURCOMPI S.A.

Elaborado por: Delgado Delgado Jhomira Nathaly

Análisis e Interpretación

El 33% de las encuestadas señalan que aunque no les compete la recepción de documentos comerciales, realizan esta función para derivarlas a la responsable para el trámite respectivo, el otro 33% archiva una vez completado el trámite, sin embargo no existe una organización correcta en los documentos debido a que no existe un sistema de archivo específico.

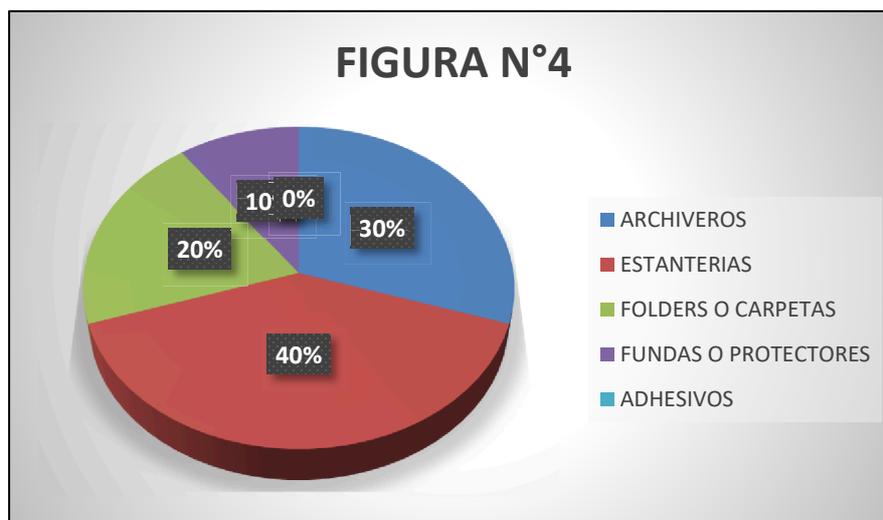
Pregunta N°4

Señale cuál de los siguientes recursos dispone para la organización de los documentos.

Tabla 4 Recursos disponibles para la organización de los documentos

TABLA N°4		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ARCHIVEROS	3	30%
ESTANTERIAS	4	40%
FOLDERS O CARPETAS	2	20%
FUNDAS O PROTECTORES	1	10%
ADHESIVOS	0	0%
TOTAL	10	100%

Gráfico 4 Recursos disponibles para la organización de los documentos



Fuente: Personal Administrativo Estación de Servicios SURCOMPI S.A.

Elaborado por: Delgado Delgado Jhomira Nathaly

Análisis e Interpretación

Las estanterías ocupan el porcentaje mayor con un 40%, esto se debe a que es el mobiliario que más utilizan para colocar la documentación. Por otro lado solo el 10% disponen de fundas protectoras de documentos, lo que indica que no todo el personal dispone de los implementos necesarios para conservar la documentación.

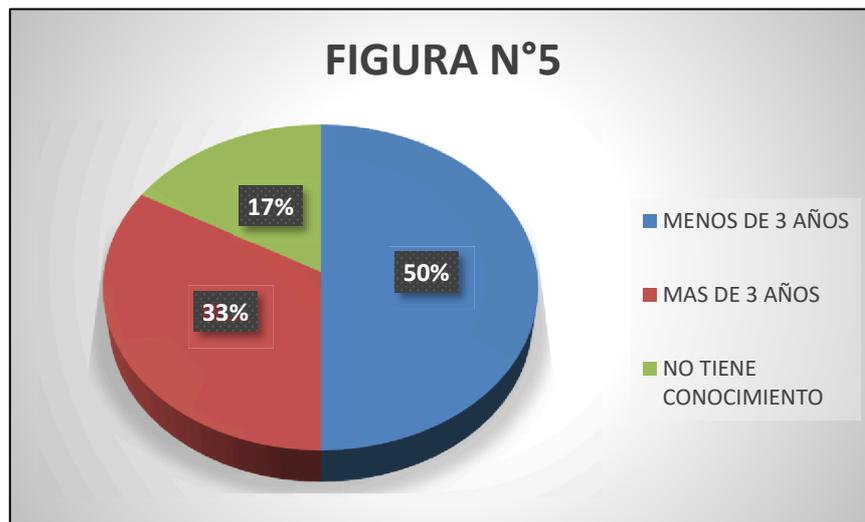
Pregunta N°5

¿Qué tiempo almacenan los documentos?

Tabla 5 Tiempo que almacenan los documentos

TABLA N°5		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS DE 3 AÑOS	3	50%
MAS DE 3 AÑOS	2	33%
NO TIENE CONOCIMIENTO	1	17%
TOTAL	6	100%

Gráfico 5 Tiempo que almacenan los documentos



Fuente: Personal Administrativo Estación de Servicios SURCOMPI S.A.

Elaborado por: Delgado Delgado Jhomira Nathaly

Análisis e Interpretación

El 50% manifestó que almacenan los documentos menos de 3 años dentro de las oficinas, pasado este tiempo los trasladan como archivo pasivo a un área exclusiva para este fin, por otro lado el 17% manifestó no conocer el tiempo de almacenamiento.

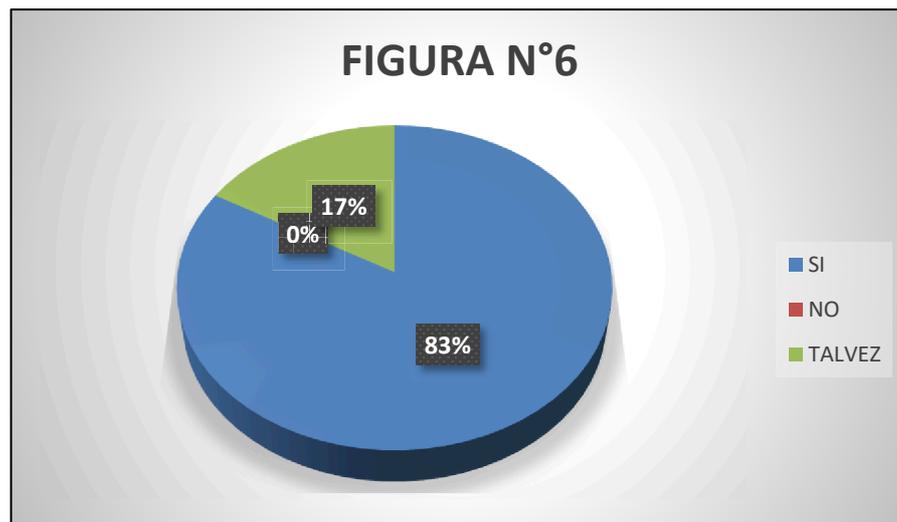
Pregunta N°6

¿Considera que la falta de organización de los documentos perjudica la gestión administrativa secretarial?

Tabla 6 Falta de organización de los documentos

TABLA N°6		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	0	0%
TALVEZ	1	17%
TOTAL	6	100%

Gráfico 6 Tiempo que almacenan los documentos



Fuente: Personal Administrativo Estación de Servicios SURCOMPI S.A.

Elaborado por: Delgado Delgado Jhomira Nathaly

Análisis e Interpretación

La mayoría de las encuestadas (83%) manifestó que la falta de organización de los documentos afecta la gestión administrativa secretarial, lo que se ve reflejado en la demora al localizar el documento requerido.

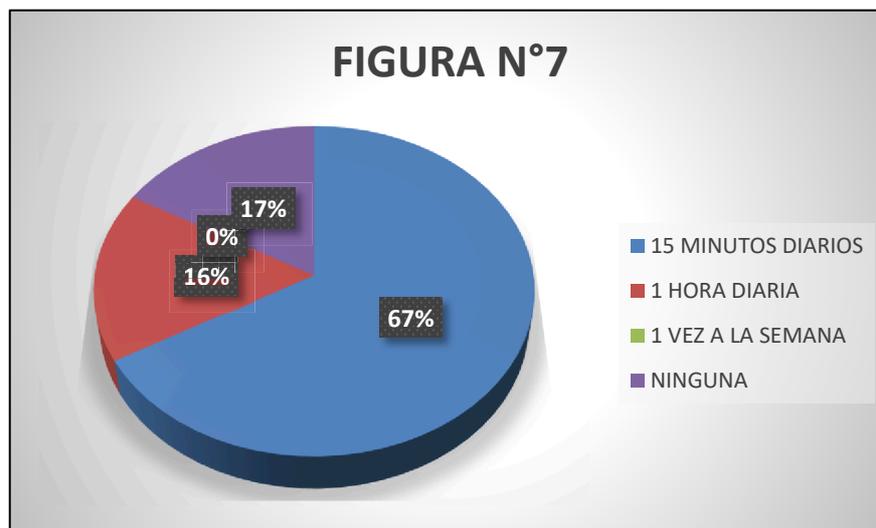
Pregunta N°7

¿Qué tiempo dedica a la organización de documentos de la empresa?

Tabla 7 Tiempo para la organización de documentos

TABLA N°7		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15 MINUTOS DIARIOS	4	67%
1 HORA DIARIA	1	17%
1 VEZ A LA SEMANA	0	0%
NINGUNA	1	17%
TOTAL	6	100%

Gráfico 7 Tiempo para la organización de documentos



Fuente: Personal Administrativo Estación de Servicios SURCOMPI S.A.

Elaborado por: Delgado Delgado Jhomira Nathaly

Análisis e Interpretación

El 67% de las encuestadas manifiestan que destinan 15 minutos diarios al archivo de documentos, mientras que el 16% dedica una hora diaria. Sin embargo, al momento de necesitar una información se dificulta la localización debido al desconocimiento de la manera correcta de archivar.

Encuestas dirigidas al personal operativo de Surcompi S.A:

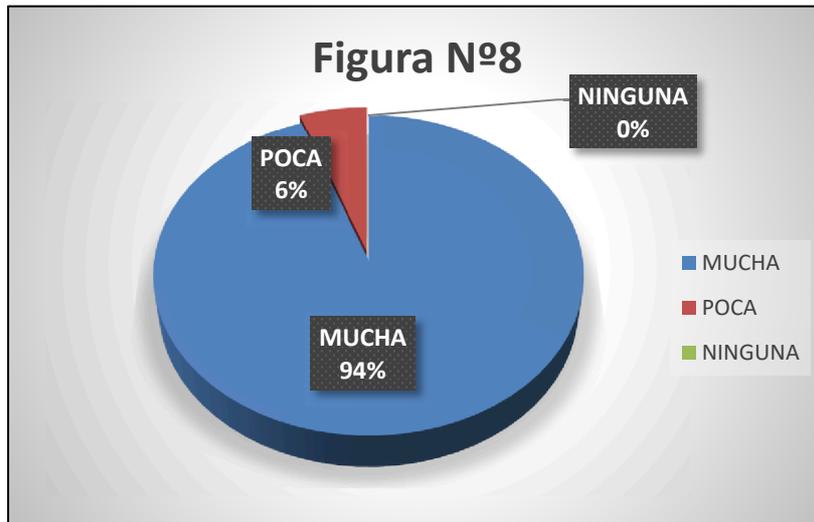
Pregunta N°1

¿Qué importancia tienen para usted los documentos comerciales?

Tabla 8 Importancia de los documentos comerciales

TABLA N°8		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHA	17	94%
POCA	1	6%
NINGUNA	0	0%
TOTAL	18	100%

Gráfico 8 Importancia de los documentos comerciales



Fuente: Personal Operativo Estación de Servicios SURCOMPI S.A.

Elaborado por: Delgado Delgado Jhomira Nathaly

Análisis e Interpretación

Para el 94% de los encuestados los documentos comerciales tienen mucha importancia, mientras que para el 6% la importancia es poca, lo que indica que la mayoría del personal está consciente del valor que tienen los documentos, por tanto ellos son responsables con los mismos.

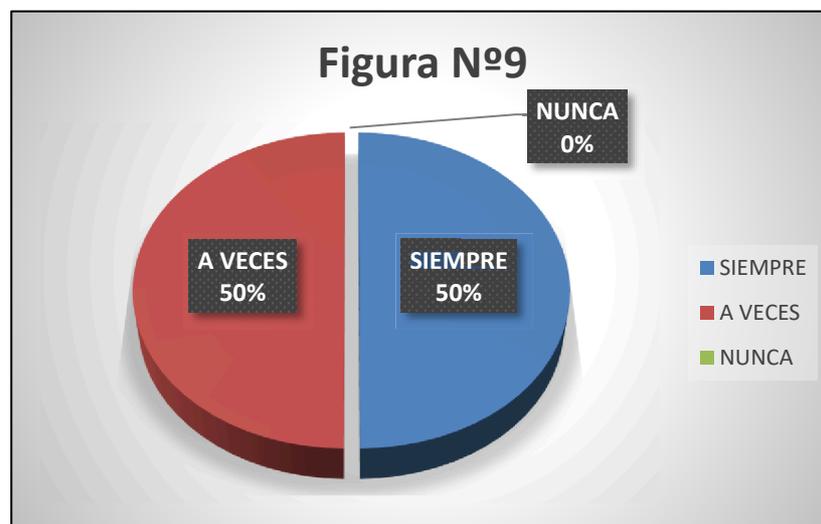
Pregunta N°2

¿Con que frecuencia emite las facturas a los clientes después de la compra?

Tabla 9 Frecuencia de emisión de facturas

TABLA N°9		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	9	50%
A VECES	9	50%
NUNCA	0	0%
TOTAL	18	100%

Gráfico 9 Frecuencia de emisión de facturas



Fuente: Personal Operativo Estación de Servicios SURCOMPI S.A.

Elaborado por: Delgado Delgado Jhomira Nathaly

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados se observa que la mitad del personal (50%) entrega las facturas a sus clientes y la otra mitad (50%) no, esto debido a que no todos los consumidores exigen el documento.

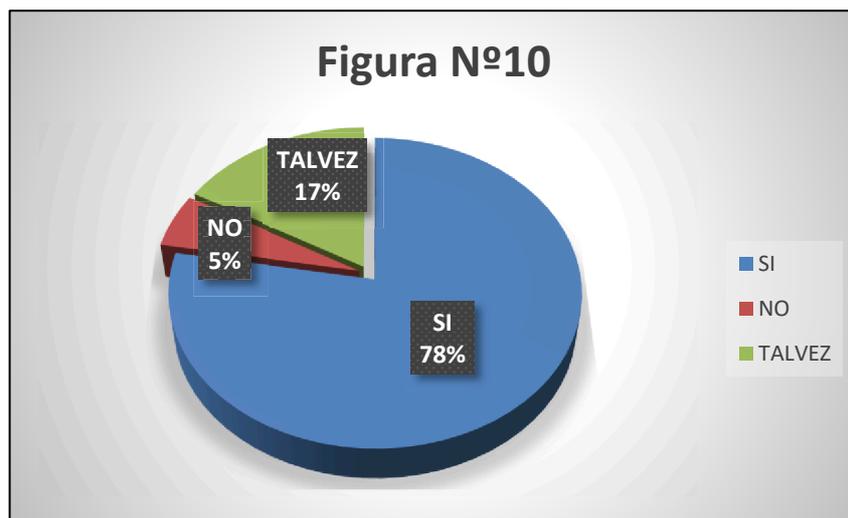
Pregunta N°3

¿Considera que la falta de organización de los documentos comerciales perjudica la gestión administrativa secretarial?

Tabla 10 Falta de organización de los documentos comerciales

TABLA N°10		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	78%
NO	1	6%
TALVEZ	3	17%
TOTAL	18	100%

Gráfico 10 Falta de organización de los documentos comerciales



Fuente: Personal Operativo Estación de Servicios SURCOMPI S.A.

Elaborado por: Delgado Delgado Jhomira Nathaly

Análisis e Interpretación

La mayoría de los encuestados (78%) manifestaron que están de acuerdo con que la falta de organización de los documentos comerciales perjudica la gestión administrativa secretarial, es por esta razón que se generan problemas tales como la pérdida de tiempo en la búsqueda de un documento en la oficina.

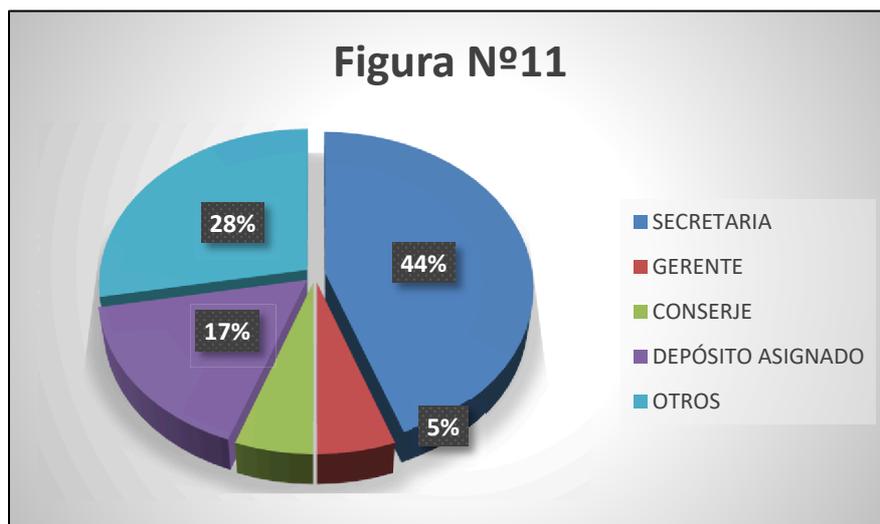
Pregunta N°4

¿A quién entrega las facturas emitidas al final de su jornada laboral?

Tabla 11 Responsable de recibir las facturas

TABLA N°11		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SECRETARIA	8	44%
GERENTE	1	6%
CONSERJE	1	6%
DEPÓSITO ASIGNADO	3	17%
OTROS	5	28%
TOTAL	18	100%

Gráfico 11 Responsable de recibir las facturas



Fuente: Personal Operativo Estación de Servicios SURCOMPI S.A.

Elaborado por: Delgado Delgado Jhomira Nathaly

Análisis e Interpretación

El 44% declara que las facturas emitidas durante la jornada laboral se las entrega a la secretaria, mientras que el 28% manifiesta otro, es decir a quien este en la oficina. Esto debido a los distintos turnos en los que trabajan.

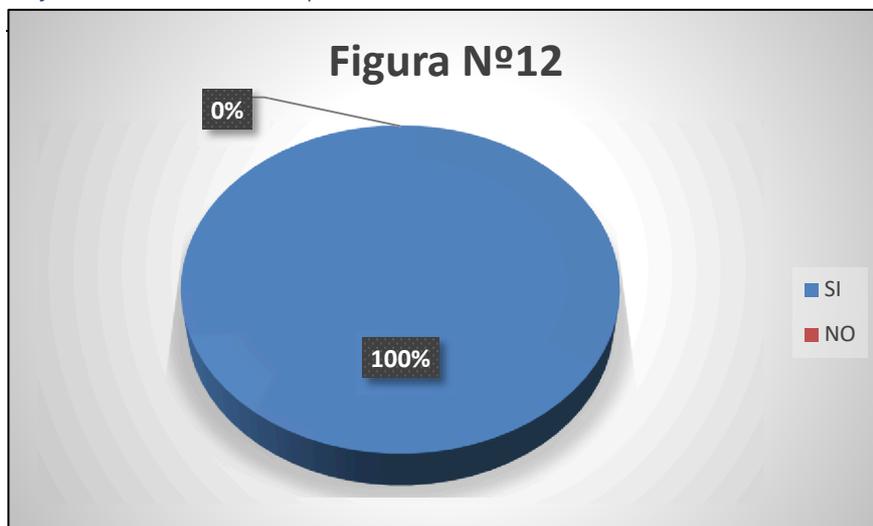
Pregunta N°5

¿Realiza un reporte diario de las ventas?

Tabla 12 Realización de un reporte diario

TABLA N°12		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Gráfico 12 Realización de un reporte diario



Fuente: Personal Operativo Estación de Servicios SURCOMPI S.A.

Autor: Delgado Delgado Jhomira Nathaly

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados coinciden en que realizan un reporte diario de sus ventas. Lo que permite el control de las mismas y además Surcompi. S.A lleva un registro de ganancias y pérdidas. Por tanto la organización debe ir de la mano pues la pérdida de una factura traería inconvenientes.

Entrevista dirigida al gerente de la Estación de Servicios Surcompi S.A.

Nombre: Sra. Virginia Pico.

Que tiempo tiene laborando: 25 años.

1. ¿Dispone la empresa de una secretaria que colabore directamente con la gerencia?

En realidad no existe una secretaria específica en la gerencia, pero cuando se requiere de un apoyo colabora todo el personal administrativo.

2. ¿considera que el personal administrativo está capacitado para desempeñar tareas secretariales detalladas en el perfil profesional de la secretaria?

Ninguna persona en la administración de nuestra empresa tiene la formación profesional de una secretaria, sin embargo si desempeñan funciones de la secretaria.

3. ¿La empresa dispone de un espacio físico y muebles para el archivo de documentos?

Las oficinas son reducidas por eso no hay grandes mobiliarios para el archivo pero a pesar de eso si hay un archivero y estanterías en el área de contabilidad que son proporcionados para que se guarden los documentos más importantes.

4. ¿Considera usted que está bien organizado los documentos en su empresa?

En ocasiones tenemos inconvenientes a la hora de buscar los documentos porque a pesar que se los encuentra, a veces se pierde mucho tiempo.

5. ¿Qué sistema de archivo se aplica en Surcompi?

Se ordenan en carpetas, las facturas, los recibos, escrituras pero no aplicamos un sistema de archivo concreto.

8. ¿Qué tiempo almacenan los documentos?

Aquí en la oficina permanecen por un año pero en luego los trasladamos a otro lugar que es donde almacenamos documentos durante 4 años.

Gracias por su colaboración.

PROPUESTA DEL PROYECTO

Tema:

Implementación de un sistema de archivo cronológico para la organización de los documentos comerciales de la empresa Surcompi S.A.

Datos Administrativos

Empresa: Estación de Servicios Surcompi S.A.

Beneficiarios: Personal administrativo de Surcompi S.A.

Ubicación: Manabí- Manta

Dirección: Barrio Cristo Rey calle 107 y avenida 114

Tiempo estimado para la aplicación de la propuesta: 1 semana

Responsable: Jhomira Delgado Delgado.

Introducción

La estación de servicios Surcompi S.A emite y recepta documentos comerciales tales como facturas, notas de venta, notas de pedido, etc. En los resultados de la investigación se pudo evidenciar que el personal no posee conocimientos sobre técnicas de archivo por lo que utilizan sus propios criterios para archivar ocasionando pérdida de tiempo, retraso en las gestiones hasta ubicar la documentación necesaria para el trámite respectivo. La idea de implementar el sistema de archivo cronológico nace de la carencia de un sistema de archivo específico en las oficinas de esta reconocida empresa.

Sin embargo la pérdida de tiempo, el estrés laboral que son causadas por la desorganización de documentos, ha motivado a realizar esta propuesta con el fin de contribuir en la productividad laboral de la empresa.

Objetivo general

Implementar un sistema de archivo para la organización de los documentos comerciales de la empresa Surcompi S.A.

Objetivo específico

- Disponer de los recursos materiales para la ejecución de la propuesta.
- Aplicar un sistema de archivo cronológico para facilitar la búsqueda de la documentación.
- Instruir al personal sobre la aplicación del archivo cronológico.

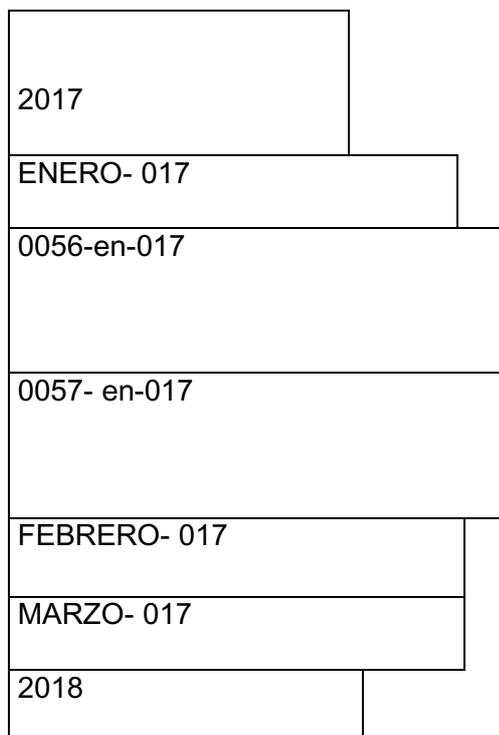
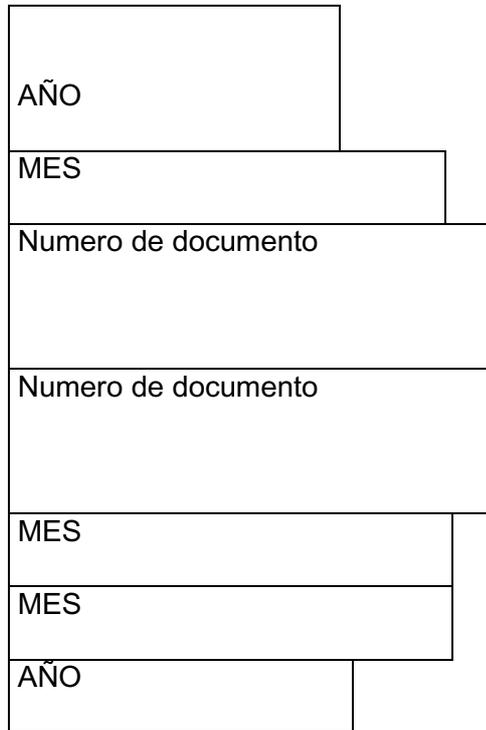
Metodología de la propuesta

La presente propuesta surge de la necesidad de implementar el sistema de archivo cronológico en las oficinas de Surcompi S.A debido a que el personal carece de estos conocimientos. El total de los beneficiarios directos son 6 que pertenecen al área administrativa. Por otro lado también ayudará para que exista un servicio más rápido y de calidad.

La metodología consiste en la implementación de un sistema de archivo y para llevar a cabo este plan se requiere de implementos básicos pero muy importantes tales como, archivadores, carpetas o folders, separadores, etiquetas, fundas protectoras de documento, esferos.

Formato de archivo u organización de los documentos comerciales para Surcompi S.A.

Sistema cronológico.- El archivo se aplicaría de la siguiente manera: por año, por mes y por número de documento (número de factura).



ELABORADO POR: Jhomira Nathaly Delgado Delgado.

CONCLUSIONES

- La estación de servicios Surcompi S.A no posee dentro de su personal administrativo un profesional en secretariado ejecutivo, sin embargo realizan tareas secretariales sin conocimientos como archivar y debido al desconocimiento de esta labor se evidencia la desorganización en el archivo.
- Se pudo evidenciar que en la estación de servicios Surcompi S.A no existe un sistema de archivo específico para la organización de sus documentos, lo que provoca inconvenientes como la pérdida de tiempo a la hora de realizar la búsqueda de documentos comerciales.
- El personal administrativo de Surcompi S.A no posee conocimientos sobre técnicas de archivo, utilizando sus propios criterios para archivar lo que ocasiona inconvenientes a la hora de realizar la búsqueda de los mismos.
- Las oficinas de la estación de servicios Surcompi S.A no disponen de un espacio físico adecuado para el archivo de los documentos. Lo que imposibilita conservar la documentación por más tiempo en las oficinas.

RECOMENDACIONES

- Es indispensable que la estación de servicios Surcompi S.A cuente con un personal secretarial, que se encargue de realizar las tareas que le conciernen y que contribuya en la organización de los documentos. Por ello se recomienda que se contrate los servicios de un profesional en secretariado.
- Implementar un sistema de archivo acorde a la documentación que se genera en la estación de servicios Surcompi S.A lo que contribuirá en el aprovechamiento máximo del tiempo.
- Es muy importante que la estación de servicios Surcompi S.A considere una capacitación para el personal administrativo sobre técnicas de archivo para aumentar los conocimientos y así mejore la productividad laboral en la gestión administrativa secretarial.
- Se sugiere a la estación de servicios Surcompi S.A que adecue un espacio físico apropiado dentro de las oficinas para el archivo y conservación de los documentos.
- Aplicar la propuesta de esta investigación que consiste en la implementación de un sistema de archivo alfanumérico.

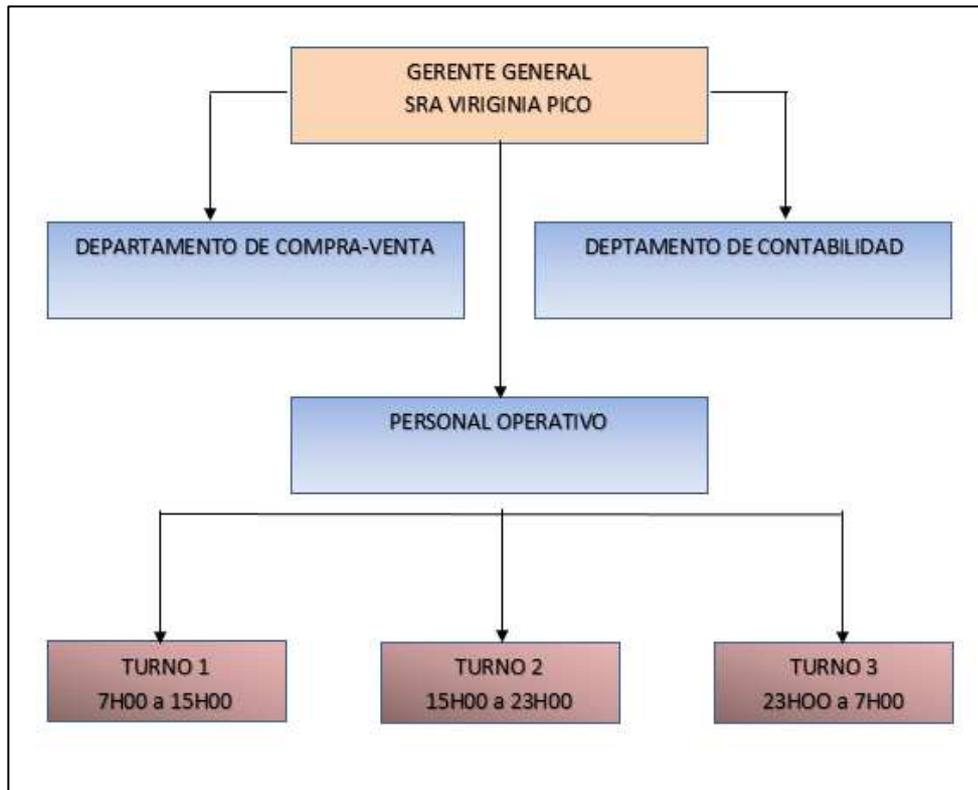
BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

- Amalia Taquechel & Carmen Alina. (2008). *Manual para el desempeño profesional de la secretaria*. Cuba: Editorial Universitaria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3175683&query=aprende%20a%20ser%20secretaria>
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas 2 Ed.* Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Baldwin, C. (2001). *Gestión empresarial*. FIRMAS Press.
- Chango, X. (2013). *la secretaria administrativa*.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Gaibor, L. B. (2010). *dspace.utpl.edu.ec*. Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
- Guirao, M. J. (2014). *Técnicas administrativas básicas de oficina*. Madrid: SEP S.L.
- Huergo, J. (s.f.). Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- ISO. (2016). *Universidad de Málaga*. Obtenido de https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.1.pdf
- ISO, N. (s.f.). *Universidad de Málaga*. Obtenido de https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.1.pdf
- Jordan, V. A. (2002). *Técnicas documentales de archivo*. e-libro.net. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3155963&query=archivistica>
- Londoño, M. C. (2012). *Sistemas de archivo y documentación 2.0 en la empresa*. Madrid: FC Editorial.
- Madiedo, L. H. (2013). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones*. España: IC Editorial. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=4184059>
- Madiedo, L. H. (2013). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones*. IC Editorial.
- Mundet, J. C. (2009). *Que es un archivero*. TREA.
- Mussi, N. (2014). *Manual de una secretaria ejecutiva*. IDeditorial.
- Norma de gestión documental para entidades de administración pública*. (2016). Obtenido de <http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/6.->

NORMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_PARA_ENTIDADES_DE_ADMINISTRACION_PUBLICA.pdf

- Orngren & Harrison. (1990). *Administración*. Mexico: Pretice Hall Latinoamérica.
- Real Academia Española*. (2017). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=RBn9hqd>
- Real Academia Española*. (2017). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=XP8stc6>
- Recalde, L. A. (2009). Documentos Comerciales. En RECALDE, *Contabilidad*. El Cid Editor.
Obtenido de
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3181449&query=documentos%20comerciales>
- s.d. (2012). La Secretaria Ejecutiva.
- Salgado, L. (2000). *el archivo de los documentos*. Editorial Serms.
- Sevilla, M. A. (2010). *1001 sugerencias para la secretaria eficaz*. Libresa.
- Stoner, J. F. (1996). *Administracion*. Prentice Hall Latinoamerica.
- Thompson, I. (s.f.). *promonegocios.net*. Obtenido de
<https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- Trosh&Liendo. (s.f.). *Documentos Contables*. ICMinternational.

ANEXOS



Anexo1 organigrama de la estación de servicio SURCOMPI S.A.



Anexo2 Encuestas al personal administrativo



Anexo3 Encuestas personal administrativo Gerente



Anexo4 entrevista Sra Virginia Pico



Anexo5 Tutorías Ing. Lilliam Lino



Anexo5 Panorámica estación de servicios SURCOMPI S.A.

Archivo

Ninguna de las anteriores

4. Señale cuál de los siguientes recursos dispone para la organización de los documentos:

Archiveros

Estanterías

Folders o carpetas

Funda o Protector de documento

Adhesivos

5. ¿Qué tiempo almacenan los documentos?

Menos de 3 años

Más de 3 años

No tiene conocimiento

6. ¿Considera que la falta de organización de los documentos perjudica la gestión administrativa secretarial?

Sí

No

Talvez

7. ¿Qué tiempo dedica a la organización de documentos de la empresa?

15 minutos diarios

1 hora diaria

1 vez a la semana

Ninguna



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Encuesta a desarrollar en la estación de servicios SURCOMPI S.A.

Dirigida al personal operativo

La siguiente encuesta se realiza para conocer cuál es el estado de la gestión administrativa secretarial y la gestión documental en la estación de servicios SURCOMPI S.A. La información obtenida se tratará con suma confidencialidad y será manejada muy profesionalmente. Cabe recalcar que contribuirá en el trabajo de investigación que se realiza en calidad de egresada de la facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

Agradezco su colaboración.

Jhomira Nathaly Delgado Delgado

1. ¿Qué importancia tiene para usted los documentos comerciales?

Mucha ___

Poca ___

Ninguna ___

2. ¿Con qué frecuencia emite las facturas a los clientes después de la compra?

Siempre ___

A veces ___

Nunca ___

4. ¿Considera que la falta de organización de los documentos comerciales perjudica la gestión administrativa secretarial?

Sí ---

No ---

Talvez ---

5. ¿A quién entrega las facturas emitidas al final de su jornada laboral?

Secretaria ---

Gerente ---

Conserje ---

Depósito asignado ---

Otro___, especifique _____

3. ¿Realiza un reporte diario de las ventas?

Sí ---

No ---

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

ENTREVISTA AL GERENTE DE SURCOMPI S.A

La información obtenida de la siguiente entrevista se tratará con suma confidencialidad y será manejada muy profesionalmente. Cabe recalcar que contribuirá en el trabajo de investigación que se realiza en calidad de egresada de la facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

Las preguntas deben ser respondidas en función de la situación existente en su oficina.

Nombre: _____

Que tiempo tiene laborando: _____

1. ¿Dispone la empresa de una secretaria que colabore directamente con la gerencia?
2. ¿Cuántas personas se desempeñan como secretaria en la empresa?
3. ¿Considera que el personal de secretaría de la empresa conoce las funciones que debe desempeñar como tal?
4. ¿La empresa dispone de un espacio físico para el archivo de documentos?
5. ¿Considera usted que está bien organizado los documentos en su empresa?
6. ¿Qué sistema de archivo se aplica en Surcompi?
7. ¿La emisión de facturas permite el control de combustible en los surtidores?

Gracias por su colaboración.