



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA

La organización de documentos físicos y digitales en la gestión secretarial, aplicado en el departamento de talento humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta.

AUTORA

Laura Michelle Zambrano Mera

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera de Secretariado Ejecutivo

Manta, febrero de 2018

TEMA

LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS Y DÍGITALES EN LA GESTIÓN SECRETARIAL, APLICADO EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13D02, DE LA CIUDAD DE MANTA.

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de presencial, cuyo tema del proyecto es “La organización de documentos físicos y digitales en la gestión secretarial, aplicado en el departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta ”, 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 Laura Michelle Zambrano Mera, 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,

Lic. Sara Bozada Meza, Mg.
Docente Tutora

APROBACIÓN DEL TRABAJO

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

“La organización de documentos físicos y digitales en la gestión secretarial, aplicado en el departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta, de la egresada Laura Michelle Zambrano Mera.

Para constancia firman:

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

AUTORÍA

La suscrita Laura Michelle Zambrano Mera, hace constar que es la autora del trabajo de investigación con el tema “La organización de documentos físicos y digitales en la gestión secretarial, aplicado en el departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta; trabajo académico realizado con la dirección de la Lic. Sara Bozada Meza y Lic. Sobeida Álava de la Cruz.

En el trabajo de investigación se ha tomado en consideración varios autores que son de gran aporte para la fundamentación del estudio.

Manta, 20 de febrero de 2018

Laura Michelle Zambrano Mera

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios por ser mi guía, mi fortaleza en todo momento, gracias a él he podido llegar hasta aquí, ha sido quien me da las fuerzas para avanzar y culminar mi carrera, también le dedico a mis padres que son muy importantes, porque me han brindado su apoyo, cariño y comprensión en cada etapa de mi vida, gracias a ellos he podido culminar mis estudios con éxito, siempre han estado presentes en cada paso que doy.

RECONOCIMIENTO

Estoy agradecida con Dios por haberme permitido lograr esta meta, porque es quien me ha dado la fuerza para seguir adelante sin mirar atrás, a mis padres que son parte fundamenta en mi vida, me han apoyado y alentado en todo momento, con su amor y comprensión he podido llegar hasta aquí y gracias a sus consejos que han sido de gran ayuda para avanzar, también estoy muy agradecida con mis tutoras la Lic. Sara Bozada Meza y la Lic. Sobeida Álava de la Cruz, han sido mis guías en este proceso de titulación me han compartido sus conocimientos para realizar mi trabajo de investigación con éxito,

ÍNDICE

TEMA	I
CERTIFICACIÓN	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO	II
AUTORÍA.....	IV
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN.....	X
INTRODUCCIÓN	1
2. 2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
CAPÍTULO I.....	8
2.2.1. Antecedentes investigativos	8
2.2.2. Fundamentación Legal	9
2.2.3. Fundamentación filosófica	11
2.2.4. Fundamentación teórica	13
CAPÍTULO II.....	13
2.2.4.1 La organización de documentos.....	13
Concepto de documentos.....	13
Gestión de documentos.....	14
Características de los documentos.....	14
El archivo físico.....	15
Funciones de los archivos.....	16

Ciclo de vida de un archivo.....	17
Aspectos relativos a la organización del archivo.....	19
Tipos de archivos.....	20
Métodos de clasificación.....	22
El archivo digital.....	25
Mantenimiento del archivo digital.....	26
Razones para la digitalización.....	26
Organización de los archivos informáticos.....	26
Materiales para el archivo digital.....	27
CAPÍTULO III.....	28
2.2.4.2. Gestión secretarial.....	28
Profesional en Secretariado Ejecutivo.....	28
Ética de profesión.....	29
Técnicas secretariales.....	29
Habilidades interpersonales.....	31
Obligaciones profesionales.....	32
Funciones de la secretaria.....	33
Confección de la información.....	34
Organización de eventos.....	34
Levantamiento de actas.....	34
Gestión de la información.....	34

Archivo.....	34
Atención al cliente.....	35
La organización del trabajo.....	35
Criterios de organización del trabajo.....	36
La Organización de la agenda de trabajo.....	37
2.3. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	39
2.4. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	50
2.5. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	51
Tema.....	51
Introducción.....	51
Objetivo General.....	52
Objetivos Específicos.....	52
Metodología del trabajo.....	52
Desarrollo de la propuesta.....	53
2.6. CONCLUSIONES.....	57
2.7. RECOMENDACIONES.....	58
2.8. BIBLIOGRAFÍA.....	60
2.9. ANEXOS.....	63

RESUMEN

La secretaria ejecutiva es la encargada de informar a los distintos departamentos de una organización, tiene una gran responsabilidad, porque es considerada como la mano derecha del jefe, este profesional reúne las habilidades y aptitudes necesarias para desempeñar las funciones de carácter administrativo, es importante que las secretarias trabajen con eficiencia, para lograr los objetivos de la empresa.

El trabajo de investigación se basa en la organización de documentos físicos y digitales en la gestión secretarial, donde se presentó la problemática observada en la Dirección Distrital de Educación 13D02 de la ciudad de Manta, la cual representó una desventaja para la institución, mediante la técnica de la encuesta se obtuvo el problema.

Fue un proceso donde se trabajó minuciosamente, se recolectó información para la fundamentación de las variables, además se formularon interrogantes dirigidas a las secretarias y el personal de la institución, con el propósito de obtener datos precisos que fueron tabulados e interpretados para su mayor comprensión.

Finalmente se presentó una propuesta de un manual explicativo, para esto se tomó en consideración el problema presentado y se escogió la alternativa favorable, también se redactaron las conclusiones y recomendaciones, el trabajo de investigación fue un proceso que requirió de compromiso y dedicación para obtener los resultados esperados, y que sea de gran aporte para el personal que labora en la Dirección Distrital de Educación 13D02.

INTRODUCCIÓN

La organización de documentos es una de las funciones en las que se desempeña la secretaria en la actualidad, existen sistemas que son de gran ayuda para toda empresa y que permiten conservar la información digital con mayor seguridad, de la misma manera, también se dispone de archivadores manuales, que tienen las ventajas de mantener la documentación segura y disponer de ella en el momento que se requiera, con el beneficio de reducir papeles en gran cantidad.

(Londoño, 2012, p.71) “El objetivo de los archivos son de reunir ordenadamente todos los documentos que circulan en la empresa, asegurar la perfecta conservación de la información, y la correcta recuperación de los documentos requeridos por las diversas áreas de la empresa.”

Tomando como referencia lo mencionado por Londoño, el archivo cumple la función de mantener organizada la información física y digital, existen muchas técnicas para ordenar la documentación lo que propicia mayor facilidad, tomando en consideración que el archivo es para encontrar mas no para buscar, de igual forma se cuentan con programas que permiten guardar los documentos de forma segura y de recuperarla en caso de que se pierda algún archivo.

Es importante conocer como realizan sus actividades las secretarias que laboran en la Dirección Distrital de Educación 13D02, llegar a comprender cuáles son las falencias que se presentan dentro de la misma, con el fin de encontrar una propuesta que sea de beneficio para la institución y el personal que labora en ella y obtener los resultados esperados y cumplir con los objetivos que se han establecido.

Esta investigación busca alternativas para determinar la problemática que se presenta en la institución y llegar a un diagnóstico para mejorar esos aspectos, de esta manera localizar los documentos sin pérdida de tiempo, poder facilitar a los

usuarios y personal administrativo que requiera de alguna información, lo que permite también realizar las actividades diarias con mayor eficiencia y prontitud.

Para llegar a una solución en el trabajo de investigación, hay que identificar cuáles son los contratiempos que se presentan en el Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02, empleando las técnicas de la encuesta y entrevista, con el fin de obtener información precisa y clara, que permita dar con el problema, de esa forma analizar la propuesta que sea conveniente aplicar.

La investigación tiene el objetivo de contribuir con una propuesta y de esa forma mejorar la problemática presentada, la estrategia que se seleccione, contribuya de manera positiva, además ofrecer una ayuda al personal que labora en la institución, y que las secretarias realicen sus funciones con responsabilidad y pertinencia, procurando que la documentación física y digital estén organizados de manera correcta y en su respectivo lugar, dar con la información requerida oportunamente.

Es importante que las secretarias tengan conocimientos técnicos y de informática, porque es esencial a la hora de realizar sus labores diarias, es la responsable de controlar, gestionar, e informar a su jefe y demás compañeros de trabajo, debe estar perfectamente capacitada para asumir los nuevos cambios tecnológicos que se dan a través del tiempo en las empresas a nivel mundial.

Esta investigación es trascendente porque permite que las secretarias cumplan con mayor compromiso y dedicación sus labores diarias, y tengan un mejor desempeño, control y organización de todas las actividades que se desarrollan dentro y fuera de la institución, además de mejorar sus habilidades y destrezas para satisfacer las necesidades de los usuarios y demás compañeros de trabajo.

La ejecución de este trabajo es factible, porque existen los recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros necesarios para desarrollarla, también se cuenta con la información requerida para complementar la investigación, se tiene accesibilidad al lugar de estudio y se dispone de un tiempo determinado, debido a que se elaboró un cronograma para el cumplimiento del estudio y de ese modo llegar a una solución que sea posible y que contribuya al buen funcionamiento de la institución y a un buen desempeño por parte de sus colaboradores.

De acuerdo al problema presentado se establece el **planteamiento del problema** donde se redactan minuciosamente los hechos observados en la institución, en la gestión secretarial a lo largo de la historia mundial, es reconocida tanto social como laboralmente, este profesional es una persona creativa, capacitada, dispuesta para asumir responsabilidades y realizar funciones administrativas, se identifica como la mano derecha del jefe y se considera multifacética, porque es encargada de realizar múltiples tareas que aportan al funcionamiento de toda empresa.

(Londoño, 2011, p. 25) “La secretaria es una persona con iniciativa, capacidad de trabajo organizada y con una sólida formación, en definitiva una persona capacitada para asumir responsabilidades y realizar funciones ejecutivas y de planificación.”

En referencia a la autora Londoño, las funciones que desempeñan las secretarias son importantes para el éxito de una empresa, es la encargada de todas las tareas administrativas y de llevar un control, gestión y organización de la institución, el perfil profesional del secretario reúne los conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas necesarias para ejecutar sus actividades de manera eficiente, con el propósito de complacer las necesidades de los usuarios y demás compañeros que requieren de su ayuda.

Las funciones que realiza el profesional en secretariado han cambiado y ampliándose a medida que se adquiere experiencia y mayores compromisos en el ámbito laboral, las principales actividades que realiza una secretaria, son las de

organizar, gestionar y controlar la información, con el paso del tiempo esta profesión ha tenido más responsabilidades, no solo en Ecuador, sino a nivel mundial.

El trabajo de la secretaria se asocia a los archivos, no se dispone de crónicas sobre cómo eran las oficinas en sus primeros tiempos, antes de la Edad Media, hasta la llegada del siglo XX, el modelo habitual era una oficina pequeña en la que la única persona que había, gestionaba documentos de un modo informal. (Londoño, 2012, p. 72)

Según lo expuesto por Londoño, la organización documental, se plasman en diferentes soportes físicos, por otra parte, en la actualidad esto ha evolucionado mucho, porque existen implementos donde la documentación puede conservarse como por ejemplo: los sistemas informáticos, archivadores manuales y estanterías, que son herramientas importantes para la preservación de toda información.

En América Latina, sin duda el éxito de la secretaria depende de las cualidades y habilidades que posee para ejercer su profesión, es encargada de ciertas funciones, como la elaboración de un informe, organización de reuniones, atención al cliente, recibir llamadas telefónicas y mantener ordenado el archivo físico y digital, este profesional tiene varias responsabilidades que son relevantes en todas las instituciones públicas y privadas.

(Londoño, 2012, p. 66) “Los archivos digitales ofrecen la ventaja del ahorro del espacio, la facilidad de recuperación y consultas de documentos incluso a distancia, puesto que el ordenador personal se ha convertido en una de las principales herramientas para los profesionales del secretariado.”

Corroborando la teoría de Londoño, el archivo digital es una herramienta de gran apoyo para las empresas de América Latina, permite organizar la información en diferentes carpetas digitales con sus respectivos nombres al igual que el archivo

físico, se reducen cantidades de papeles y se tiene respaldo de la documentación y se conserva segura en el equipo.

En el proceso de investigación se observó una problemática, lo cual representa una desventaja para la gestión eficiente tanto interna como externa de la Dirección Distrital de Educación 13D02 de la ciudad de Manta, la documentación no se encuentra ordenada en sus correspondientes folders y gavetas y no se cuenta con suficientes archivadores para su organización, lo que ocasiona que los documentos se puedan extraviar y ocasionar problemas que afecten a la institución.

En consecuencia, esto genera pérdida de espacio y tiempo para desarrollar sus funciones apropiadamente, al momento que un usuario o personal solicite alguna información no se la obtiene de forma rápida, por la desorganización del archivo, por ello es importante que la oficina cuente con los implementos necesarios y un sistema informático, para preservar todos los documentos y tener respaldos de la información, por si algún miembro o usuario de la institución requiera de ella.

En el trabajo de investigación se **formula el problema** que se ha observado en la institución.

¿De qué manera afecta una inapropiada organización de documentos físicos y digitales en la gestión secretarial del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta?

De acuerdo al tema planteado en la investigación se selecciona como **objeto** la gestión secretarial y como **campo** la organización de documentos.

En el trabajo de investigación se plantean cuatro interrogantes que tienen relación con los objetivos específicos, se presentan a continuación.

¿Qué conocimientos posee el personal al respecto a la organización de documentos físicos y digitales en la Dirección Distrital de Educación 13D02?

¿Qué técnicas utilizan para la organización de documentos físicos y digitales en la Dirección Distrital de Educación 13D02?

¿Qué funciones realizan las secretarías en la Dirección Distrital de Educación 13D02?

¿Qué propuesta se debe realizar para mejorar la organización de documentos físicos y digitales de la Dirección Distrital de Educación 13D02?

Se establece como **objetivo general**, Determinar los conocimientos que poseen sobre la organización de documentos físicos y digitales en la gestión secretarial en el Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta.

Los **objetivos específicos** a continuación:

- Especificar el beneficio que tiene el archivo físico y digital para el fortalecimiento de la institución.
- Establecer qué técnicas se utilizan para la organización de documentos físicos y digitales en la Dirección Distrital de Educación 13D02.
- Identificar las funciones que realizan las secretarías en la Dirección Distrital de Educación 13D02.
- Elaborar una propuesta para mejorar la organización de documentos físicos y digitales de la Dirección Distrital de Educación 13D02.

En la investigación se describe una **hipótesis** que permite orientar el estudio, se presenta a continuación, ¿A través de la propuesta, propiciará la innovación de conocimientos del personal que labora en el Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta?

Tomando en consideración el tema planteado se establece como **variable independiente** la organización de documentos físicos y digitales y como **variable dependiente** la gestión secretarial

El tipo de investigación que se estableció fue **descriptivo**, porque sólo se describieron los hechos que se presenciaron en el Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02, el diseño de investigación fue **no experimental**, porque no se manipularon las variables, ni se realizaron experimentos en el trabajo.

En la investigación se aplicó el **método análisis-síntesis**, porque mediante él se observó el problema, sus hechos, comportamiento, partes y componentes, después se identificaron sus elementos para poder entenderlos, además se empleó el **método de inducción-deducción**, porque es un procedimiento mediante el cual parte de hechos particulares a generales, el **método bibliográfico** se utilizó en la búsqueda de la información para fundamentar el marco teórico y reunir el material necesario para complementarla.

Las técnicas que se aplicaron en la investigación fue la **encuesta**, que se realizó a través de interrogantes planteadas al personal, permitió medir dos variables, con el fin de recolectar datos precisos, también se empleó la **entrevista**, que consistió en una técnica, donde se desarrolló una conversación con la Directora de la Dirección Distrital de Educación 13D02, con el fin de recolectar información precisa.

Se consideró como **población** para realizar la investigación, al personal que labora en la Dirección Distrital de Educación 13D02 de la ciudad de Manta, se seleccionó una **muestra** aleatoria simple conformados por 10 trabajadores el jefe, dos secretarías y ochos personas que laboran en el Departamento de Talento Humano de la Dirección de Educación 13D02 de la ciudad de Manta.

2. 2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I

2.2.1. Antecedentes investigativos

Para el trabajo de investigación se toman en consideración diferentes aspectos, uno de ellos son los antecedentes investigativos donde se seleccionan temas similares para relacionarlos entre sí.

El trabajo de investigación con el tema “Diagnóstico de la gestión secretarial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Bahía de Caraquez”, elaborado por la estudiante Almeida Córdoba María Eliza en el año 2016, propone elaborar un manual de manejo y gestión para garantizar una buena administración y buen servicio al cliente, lo cual la autora de la investigación considera que es importante que la institución pueda contar con profesionales capacitados en secretariado y que aporten al desarrollo académico administrativo. Se determinó que la ausencia de una buena gestión secretarial de parte de la secretaria ejecutiva, genera que la entidad carezca de una buena atención al cliente.

Tomando como referencia la investigación, se llega a la conclusión que tiene similitud con este, porque se está investigando sobre la gestión secretarial en la Dirección Distrital de Educación 13D02 de la ciudad de Manta, por tanto se va a elaborar una propuesta en beneficio de la institución, y de esa forma las secretarias que laboran dentro de la misma, puedan ejecutar sus funciones con mayor eficacia.

El trabajo de investigación con el tema “La gestión documental y archivos como herramientas para mejorar la organización administrativa en la empresa de publicidad Logo en Manta, elaborada por la estudiante Zambrano Zambrano Mariuxi Elizabeth en el año 2016, propone promover la utilización de un modelo de gestión documental, mediante la descripción de beneficios generados a partir de la implementación del mismo, la autora del estudio pretende contribuir a las necesidades de las pequeñas empresas.

En referencia a la investigación realizada, se llega a la conclusión que el aporte de la investigación concuerda con implementar un modelo de gestión documental para mejorar su organización, estos elementos propician íntima relación con el estudio que se está realizando, puesto que se desea establecer una estrategia que sea de gran aporte para la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta, y mejorar la organización de la documentación tanto física como digital.

El trabajo de investigación con el tema “Organización de archivo en el manejo de información del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua”, elaborado por las estudiantes Intriago Tóala Gema Ariana y Mancilla Bailón Greidy Johanna, en el año 2015, proponen una capacitación en archivo para mejorar el proceso en el manejo de información, la autora del proyecto considera que esta capacitación es de mucho interés, para funcionarios, empleados y ciudadanía en general, enfocada específicamente en secretarías o encargadas en archivología, porque podrán obtener conocimientos básicos acerca de sus responsabilidades, y mejorar la calidad del servicio o desempeño laboral.

Tomando en consideración lo expuesto por las autoras, en conclusión la presente investigación tiene mucha afinidad con el estudio que se está desarrollando, puesto que se va a formular una propuesta que permita mejorar la organización del archivo físico y digital de la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta. Cuando se solicite un documento haya predisposición y agilidad para atender al cliente de manera satisfactoria, y además facilita al personal que labora dentro de la misma y tengan conocimientos sobre las técnicas para archivar

2.2.2. Fundamentación Legal

Para el trabajo de investigación se toman en consideración los siguientes artículos que tienen relación con el mismo.

Ley del Sistema Nacional de Archivos

ART.1.- Constituye Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y privados, así como la de personas particulares, que sean calificadas

como tal patrimonio, por el comité ejecutivo previsto en el Art. 9 de esta Ley, y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole. Dicha documentación básica estará constituida por los siguientes instrumentos:

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

Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública

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

Norma internacional ISO 15489

Esta parte de la Norma ISO 15489 regula la gestión de documentos 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 en el seno de las instituciones archivísticas.

Tomando en consideración los artículos mencionados, es importante que en las empresas públicas y privadas se lleve un control de los documentos de archivos, hay información donde no todos los miembros de una entidad tienen acceso a ella porque es confidencial, por esto se deben aplicar todas las políticas y normas que respalden a la información y a llevar un control de esta, con el fin de conservar todos los documentos de una institución, el archivo contiene información importante, la secretaria es la persona que se encarga de clasificar la documentación en su respectivo lugar y facilitando su búsqueda cuando sea requerida, para esto ella debe conocer todas las normas de seguridad.

2.2.3. Fundamentación filosófica

Para el trabajo de investigación se toma en consideración las siguientes acepciones filosóficas que tienen relación con el tema.

Se pudo llamar documento de archivo porque su lugar de guarda o destino es, justamente, el archivo. En el siglo XXI, al querer destacar al servicio jurídico y

administrativo, la propuesta es acentuar la tramitación y su consecuente gestión, de ahí el nuevo nombre. (Vázquez, 2008, p. 27)

En referencia a lo mencionado por Vázquez, todos los documentos que se reúnen de una empresa, se los conservan en el archivo, es el lugar apropiado para guardar toda la información entrante y saliente de una institución, con el objetivo de poder acudir a ellos cuando se lo requiera, el documento de archivo se lo denomina así, porque toda la documentación es almacenada en sus respectivos archivadores, esta herramienta ha sido de gran ayuda desde hace años atrás.

Sus orígenes se sitúan en la década treinta del siglo XX, en los Estados Unidos de Norteamérica, cuando se configura su Sistema Archivístico Nacional. Desde principios del siglo las potencias emergentes, venían experimentando un fuerte crecimiento en todos los órdenes, que se ve reflejado en la mayor producción documental. Por lo que resultaron necesarias técnicas y procedimientos orientados a optimizar la organización de los documentos, mientras son necesarios para la conducción de las actividades y de los asuntos propios de las administraciones, hasta que son seleccionados para su conservación permanente. (Rufeil, 2010, p.104)

Corroborando lo expuesto por Rufeil, La organización de documentos es parte del proceso de toda empresa, inicia en el siglo XX cuando había la necesidad de emplear métodos y técnicas para mantener ordenada la información, por causa de las grandes masas de papeles que se generaban no existía un orden, los documentos no se encontraban con facilidad, después gracias al Sistema Archivístico Nacional que se implementó en los Estados Unidos, se ha logrado conservar la documentación y lograr su búsqueda con mayor habilidad, esto genera que las instituciones en todo el mundo logren mantener una mejor organización y que las probabilidades de que se pierdan los documentos sean mínimas.

(Londoño, 2016, p. 45) La palabra secretario viene del latín secretarius. Un secretarius era la persona que llevaba los negocios en secreto todo para una persona poderosa. Los grandes cambios se produjeron con la popularización de los equipos informáticos en las oficinas y el avance de la telefonía en los 90. Sin duda,

el secretariado es una de las profesiones que más variaciones ha experimentado con el advenimiento de la Era Tecnológica y del Conocimiento. (Londoño, 2016, p. 47)

Reafirmando la teoría de Londoño, El secretario es la persona encargada de realizar múltiples tareas administrativas, que ayudan al avance de las organizaciones, con los cambios de la tecnología se han implementado muchas herramientas que facilitan a las funciones que desempeña el secretario, por tanto debe estar en continua capacitación, para adaptarse a la era digital y a todo lo que viene, esta profesión ha tenido muchas variaciones a los cuales tienen que afrontarlos, la secretaria es multifacética y debe poseer cualidades, habilidades y destrezas que le permitan desenvolverse sin ningún problema en el mundo laboral.

2.2.4. Fundamentación teórica

CAPITULO II

- **La organización de documentos**

La organización consiste en reconstruir el proceso natural por el cual los documentos han sido creados, la organización involucra dos dimensiones una intelectual, que es la clasificación y la otra mecánica que es la ordenación y ambas operaciones son diferentes y sumamente importantes para la conservación del archivo. (Rufeil, 2010, p. 85)

En referencia a lo expuesto por Rufeil, la organización es el proceso en el cual los documentos de una entidad pública o privada se mantienen clasificados y ordenados, para localizarlos con mayor facilidad y sin pérdida de tiempo, de esta forma el archivo conserva la información y se tiene un respaldo de toda la documentación vigente e histórica de la empresa, la secretaria es la persona idónea en realizar esta función, tiene los conocimientos necesarios para organizar el archivo.

- **Concepto de documento**

(Guerrero, 2013, p. 88) “La Ley del Patrimonio Histórico Español, entiende por documento a toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogida en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos.”

Corroborando lo mencionado por Guerrero, a través de los documentos las secretarías y empresas transmiten información importante en el mundo, utilizan este medio para tener formalidad en lo que se desea informar, se constituyen en evidencias de lo que se está comunicando lo que propia prevenir problemas futuros, es importante llevar un orden de toda la información que se envía o recibe, el archivo es una herramienta que permite almacenar la documentación y llevar un control de las mismas.

- **Gestión de documentos**

Todos los papeles encima de su escritorio requieren decisiones. Además de estas decisiones, hay que tomar otras sobre los archivos informáticos, los correos electrónicos, mensajes del buzón telefónico, pero, en realidad, sólo hay tres posibles decisiones que usted pueda tomar acerca de cualquier tipo de información: tirarla, archivarla o actuar sobre ella. (Parera, 2011, p. 28)

Tomando en considerando lo expuesto por Parera, los documentos tienen el objetivo de solicitar, informar y requerir, para ello se debe comunicar por escrito, para gestionar y conseguir lo requerido, la gestión de documentos como lo menciona Parera permite tomar decisiones y archivar o actuar sobre ella, depende de lo que se informe en el documento la secretaria procede a tramitarla.

- **Características de los documentos**

Rufeil (2010) afirma lo siguiente:

Los documentos de archivo poseen las siguientes características:

Carácter seriado: el documento de archivo no nace aislado ni de forma caprichosa. Constituye un paso en las relaciones, funciones y actividades entre las personas e instituciones. Los documentos se van produciendo uno a uno y con el tiempo constituyen series.

Génesis: el documento se produce dentro de un proceso natural de actividad, surge como producto y reflejo de las tareas de su productor, no es algo ajeno a él.

Exclusividad: el documento de archivo es irrepitible, rara vez se encuentra otro documento con idéntica extensión e intensidad.

Interrelación: los documentos sueltos tienen poco sentido, su razón de ser viene dada por la pertenencia a un conjunto y por las relaciones establecidas entre sí.
(p. 89-90)

Argumentando lo mencionado por Rufeil, es importante que todos los documentos de un archivo contengan estas características; el carácter seriado se refiere que la documentación se crea con el fin de informar o dar a conocer algo de forma escrita, génesis esta característica quiere decir que la información se produce dentro de una actividad que se desea realizar, la exclusividad, los documentos que se elaboran son diferentes y cada uno tiene un asunto distinto son irrepitibles, la interrelación esto se debe a que los documentos se generan uno tras otro y tienen mucha relación entre sí, deben estar organizados de acuerdo a estos cuatro aspectos, a la hora de clasificar la información en sus respectivos folders se debe tomar en cuenta que la información este almacenada donde corresponda, para facilitarle a la persona encargada de encontrar la documentación.

- **El archivo físico**

El diccionario de terminología archivística del Consejo Internacional de archivos define como el conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma, su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicio y organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades,

ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico. (Arribas, 2015, p.1)

Asistiendo lo manifestado por Londoño, el archivo es una herramienta importante en toda empresa a nivel mundial, aquí el personal secretarial almacena toda la información entrante y saliente con una finalidad, que es la de conservarla y obtenerla en el momento que alguien solicite de ella, toda la información que se elabora o envía a los departamentos internos o externos de la institución se reúnen para archivarlos en sus respectivos folders, para esto es importantes que se conozcan las técnicas para organizar la documentación.

- **Funciones de los Archivos**

Rufeil, 2010 (citado por Aurelio Tanodi), afirma lo siguiente:

Muestra como objetivos del archivo; reunir, conservar, ordenar, describir, administrar y utilizar los documentos; pero analizaremos las funciones de los Archivos o sea las tareas que están encomendadas al personal del Archivo:

- Organizar y servir los documentos administrativos, para que sea de utilidad tanto en la gestión administrativa en la oficina, como en la toma de decisiones.
- Asegurar el traslado periódico al archivo central de los documentos que para las oficinas ya no son de uso corriente.
- Clasificar los fondos aplicando los principios archivísticos y mantenerlos ordenados durante todo el ciclo vital.
- Describir los documentos para que la información sea accesible elaborando instrumentos de descripción, valiéndose de las nuevas tecnologías.
- Instalar los documentos de forma adecuada mediante locales y equipamiento que garantice la conservación de los mismos en el transcurso del tiempo (p. 70)

Haciendo referencia lo mencionado por Rufeil, la funciones que cumple un archivo físico y digital son muchas, porque gracias a ello la documentación de las empresas

públicas o privadas, pueden conservar la información activa, semiactiva e inactiva de forma organizada, para facilitarle la búsqueda a la persona encomendada a esta actividad, lo que permite localizarla sin ningún problema y de llevar un respaldo de los documentos, cuando se necesite de ellos, haya la facilidad para localizarlos; tomando en consideración que el archivo es para encontrar mas no para buscar.

- **Ciclo de vida de una archivo**

Londoño (2012), afirma lo siguiente:

El ciclo de vida de un archivo se inicia realmente cuando se presenta la necesidad de disponer de la información de forma organizada en un despacho, un departamento o una empresa. Generalmente, esta necesidad se suscita en las primeras fases de actividad de la entidad; cuando se empiezan a acumular los papeles, sin orden ni concierto o cuando no se encuentra precisamente el documento que se necesita.

Diseño y clasificación

La primera fase comprende el diseño y clasificación de la información. En el diseño hay que considerar no solo la organización de los documentos, sino los medios que se utilizarán para llevarla a cabo.

Igualmente es necesario saber con qué recursos cuenta en cuanto a la instalación, material, herramientas informáticas, etc. Resulta conveniente en este punto realizar una estimación del coste del material necesario, e incluirlo en un informe que se presentará a la dirección, y en el que se especifique el diseño por el que se ha optado y los trabajos a realizar. Con ello se consigue un doble objetivo: de un lado mantener informada a la dirección, de otro al exponer con rigor las tareas realizadas y las que hay que hacer en un futuro, se consigue que el denostado archivo se empiece a valorar.

Tras el diseño del archivo, hay que decidir acerca de la clasificación que se trata en profundidad. En el caso de un archivo con documentación muy heterogénea, tanto

en cuanto a soportar papel, ficheros informáticos, vídeo, etc., como a temas, es posible que haya que optar por varios sistemas de clasificación.

Finalizando esta tarea, hay que tener en cuenta que es indispensable elaborar las normas de archivo que permitan a los usuarios encontrar la información.

Conservación de documentos

Con respecto al papel, es importante tener en cuenta las siguientes medidas generales:

No utilizar papel reciclado para los documentos importantes.

Los documentos importantes no se perforan nunca.

Utilizar el material de oficina más aconsejable para garantizar la perdurabilidad de los documentos: papel permanente, clips de plástico, etiquetas de papel, baja de cartón neutro, hojas y cajas de formato normalizado, armarios y contenedores metálicos.

Medidas de control ambiental: Los documentos en soporte de papel requieren una temperatura entre 15 y 25 °C, una humedad relativa de 45 a 65% y una luz artificial. Estas condiciones son difíciles de conseguir en una oficina, y no siempre son compatibles con las condiciones ambientales que requerimos los seres humanos. No obstante, se pueden tomar las siguientes medidas en las oficinas:

- **Contra la luz:** No situar los documentos a lado de las ventanas ni cercanos a los fluorescentes. La luz no debe incidir directamente sobre el papel.
- **Contra la humedad:** No archivar documentos en zonas donde existan humedades.
- **Contra el polvo:** Utilizar capetas y contenedores de papel cartulina o cartón.
- **Contra el calor:** Archivar los documentos lejos de fuentes calor directo.

Transferencia

Como se ha visto al tratar los tipos de archivo, estos van variando de nivel en base a su edad o grado de utilización. Los plazos para transferir la documentación deben de fijarse en el manual de archivo y proceder en consecuencia.

En la fase de transferencia debe realizarse una primera labor de expurgue. Eliminando documentos duplicados.

Eliminación

El ciclo de vida de un archivo concluye con su eliminación (si este fuera procedente). Solamente se conservarán aquellos documentos que tengan carácter histórico que por alguna otra razón merezca la pena conservarlos.

La razón y la lógica indican que aquellos archivos que quedan obsoletos deben destruirse, puesto que si se van acumulando documentos que no es necesario conservar, ocuparán el sitio necesario para la documentación en vigor. (88-89)

Reafirmando la teoría de Londoño, los archivos tienen ciclos de vida cada fase es importante, la secretaria ejecutiva debe tomar en cuenta estas etapas a la hora archivar, empezando por la clasificación que es cuando se organizan los documentos utilizando las técnicas para ordenarlos, además tomar en cuenta los medios que se usan para llevarla a cabo, la segunda es la de conservación hay que tomar en consideración los materiales que se utilizan al momento de organizar la información, la tercera es la de transferencia es importante excluir los documentos que tengan duplicidad para reducir espacio, y por último la fase de eliminación aquí termina el ciclo de vida de los documentos, solo se conservan los que realmente sean necesario.

- **Aspectos relativos a la organización del archivo**

Londoño (2012), afirma lo siguiente:

La buena organización de un archivo requiere que se apliquen los siguientes criterios:

Lógica: Parece una obviedad pero aplicar la lógica garantiza la eficacia del archivo.

Desde el punto de vista del responsable de la organización del archivo es necesario plantearse, entre otras, las siguientes cuestiones:

Volumen de archivo

Tipo de información del archivo

Formato

Número estimado de usuarios

Rigor: Esta condición parece ser la más difícil. En todas las organizaciones parece existir un consenso general sobre la necesidad de ser riguroso pero individualmente, cada uno en una punta de trabajo o cualquier circunstancia similar, estará dispuesto a obviar la normativa de uso del archivo.

Sencillez: Siempre la forma más sencilla es siempre la más adecuada y con respecto al archivo parece una verdad incuestionable. (p.77-78)

Corroborando lo mencionado por Londoño, Hay que tomar en consideración los aspectos de archivo, como la lógica que consiste en organizar los documentos teniendo en cuenta el número, tipo y formato para que garantice eficacia a la hora de localizarlos, también debe existir rigor al momento de clasificar y buscar la información y la sencillez permite encontrar la documentación con mayor rapidez porque se almacenan tomando en cuenta los métodos requeridos para facilitar la búsqueda y no tener inconvenientes.

- **Tipos de archivos**

Morueco (2009), afirma lo siguiente:

Existen diversos tipos de archivos atendiendo a características o criterios diferentes. Éstas son algunas de las clasificaciones establecidas.

En función de donde se encuentren los archivos:

Archivo centralizado. La empresa opta por guardar todos sus documentos en un mismo archivo con una ordenación determinada.

Archivo descentralizado. La empresa opta por guardar sus documentos en distintos lugares, pudiéndose por tanto, usar distintos sistemas de ordenación en cada lugar, un ejemplo podría ser el archivo que tiene un determinado departamento distinto del archivo general de la empresa.

En función del uso que se le dé:

Archivo activo: Aquel cuya consulta se efectúa de manera frecuente, posteriormente, aquellos archivos cuya frecuencia de consulta vaya siendo menor, irán pasando al archivo semiactivo.

Archivo semiactivo: Aquel que contiene dos tipos de documentos: por un lado aquellos cuya consulta es menos frecuente que en el caso anterior y por otro, aquellos cuya consulta se realiza de manera esporádica. Posteriormente, habrá que ver qué documentos van pasando al archivo inactivo.

Archivo inactivo: Es el que contiene aquellos documentos que no se consultan, o si se hace, es de manera muy esporádica, en este tipo de archivo podremos encontrar, por ejemplo, las escrituras de constitución de la empresa, archivos documentales o históricos que representan un valor simbólico para la empresa. Algunos documentos de este archivo pasan a su destrucción definitiva.

En función de lo que se pretenda almacenar:

Archivo horizontal: Se denomina así porque los documentos se colocan de forma horizontal, uno sobre otro, por ejemplo, las carpetas clasificadoras.

Archivo vertical: Se denomina así porque los documentos se colocan de forma vertical, uno detrás otro, por ejemplo, los cajones de carpetas colgantes.

Archivo lateral: Se denomina así porque los documentos se colocan de manera lateral, es decir, igual que se colocan los libros en una estantería, permitiendo ver los títulos de todos ellos sin necesidad de moverlos.

En función de privacidad:

Archivos personales: Archivo de acceso restringido a una única persona, por tanto, deberá poseer las medidas de seguridad oportunas que preserven el contenido del archivo. El más habitual es que este tipo de archivos no se encuentren mezclados con el resto.

Archivos departamentales: Archivo de acceso restringido al departamento o sección en el que se encuentre.

Archivos generales: Archivo de acceso general al personal de la empresa, lo cual no significa que no se deba establecer un control sobre el mismo. (p. 215-216)

En referencia a lo expuesto por Morueco, existen varios tipos de archivos que cumplen funciones diferentes, pero son importantes al momento de conservar la información, hay archivos centralizados y descentralizados las instituciones optan por mantener ordenada la información en un mismo archivo o en diferentes lugares, archivos activos, semiactivo e inactivo este se clasifica dependiendo con la frecuencia que se consulta la información, el archivo horizontal, vertical y lateral se refiere a la manera como se ubican las carpetas que serán archivadas con el fin de observar el nombre de cada uno de ellos; los archivos personales, departamentales y generales aquí se clasifica tomando en cuenta el valor que tiene cada documento, si es de uso restringido o acceso general.

- **Métodos de clasificación**

Escudero (2012), afirma lo siguiente:

Existen diferentes sistemas o métodos de clasificación dependiendo de la organización y funcionamiento de la empresa se elegirá un sistema único o una combinación de varios. Antes de elegir el sistema que vamos a implantar debemos tener en cuenta:

Elegir el sistema de ordenación más adecuado a los documentos que tenemos que archivar.

Que el sistema permita la visualización y recuperación rápida del documento que estemos buscando.

Utilizar una palabra o número de referencia que identifique el sistema de clasificación que utilizamos para cada archivo.

Los sistemas de clasificación más utilizados son: alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico, por materias o asuntos, geográficos, etc. (p. 36)

Escudero (2012), menciona la siguiente clasificación de documentos:

Clasificación alfabética

Consiste en seguir el orden del abecedario, pero estableciendo la palabra que marcará el orden a seguir o palabra ordenatriz. Este sistema es el más conocido y sencillo de implantar, se puede utilizar para todo tipo de documentos y solo se necesita conocer el nombre. El inconveniente se presenta cuando hay mucha documentación y coinciden dos nombres iguales, porque se puede generar duplicidad o confusión.

Clasificación numérica

Se emplea para ordenar documentos (facturas, pedidos) o expedientes. Para la enumeración de documentos y expedientes se suele utilizar número/año.

La principal ventaja es que es muy difícil que se produzca duplicidad, por ejemplo, si archivamos los clientes por un código numérico no pueden coincidir dos iguales. El inconveniente de este sistema es que para encontrar un documento se necesita un listado auxiliar, pues es difícil memorizar el número asignado.

Alfanumérico

Es un archivo codificado con una combinación de números y letras. Este tipo de clasificación permite infinitas combinaciones.

Clasificación cronológica

Consiste en ordenar los documentos teniendo en cuenta la fecha de emisión (cuando fueron redactados) o la fecha de recepción (cuando fueron recibidos). El sistema cronológico es muy fácil de utilizar para archivar y localizar los documentos, pero tiene el inconveniente de que necesitamos conocer la fecha de los documentos que estamos buscando.

La clasificación cronológica es ideal para ordenar letras de cambio por la fecha de vencimiento, de esta forma podemos controlar el pago/cobro. La fecha se expresa día/mes/año (en algunos solo figuran los dos últimos números del año). El criterio a seguir es 1°. El año, 2°. El mes y 3°. el día. Podemos tener varios documentos del mismo año y dentro de este del mismo mes o incluso del mismo día, cuando coincidan las tres fechas adoptaremos el orden alfabético con el nombre del proveedor/cliente.

Clasificación por materias

Consiste en ordenar los documentos por temas, utilizando después una clasificación alfabética, numérica o cronológica. Las principales ventajas son: rapidez para ordenar y poder intercalar posteriormente nuevos asuntos o materias, también se puede utilizar dentro de cada materia otros sistemas de clasificación.

Clasificación geográfica

Se utiliza cuando se quieren clasificar los clientes según la zona geográfica o localidad donde está ubicada la empresa. Con la clasificación geográfica el orden a seguir es de mayor a menor extensión.

Por ejemplo tenemos un fichero de clientes, primero agrupamos las fichas por comunidades autónomas, después por provincias, dentro de cada provincia por ciudades y estas la reducimos a distritos, barrios, sectores, calle, números, et; utilizando en cada bloque geográfico el orden alfabético. (p. 34-39)

Tomando en consideración la teoría de Escudero, existen muchos métodos para clasificar la información de una organización, depende del funcionamiento de cada empresa se aplica un sistema o la combinación de algunos para organizar; el alfabético se usa para ordenar documentos tomando en cuenta los nombres y apellidos, el numérico se utiliza para clasificar facturas, el alfanumérico se emplea la combinación de letras y números, el cronológico se organiza según la fecha de emisión o recepción; por materias se toma en cuenta el tema o asunto de cada documento, el geográfico se utiliza para archivar documentos dependiendo de la localidad, con estas técnicas la secretaria puede lograr una búsqueda ágil y eficaz.

- **El archivo digital**

Los archivos digitales ofrecen la ventaja del ahorro de espacio, la facilidad de recuperación y consulta de documentos incluso a distancia. Y puesto que el ordenador personal o PC se ha convertido en una de las principales herramientas para los profesionales en secretariado, hay que sacarle el mayor partido posible, previendo los problemas potenciales que pudieran presentarse. (Londoño, 2012, p. 66)

Tomando en cuenta lo citado por Londoño, en la actualidad el uso de las técnicas de información y comunicación constituyen para la secretaria una herramienta esencial; el archivo digital facilita al profesional en secretariado, no solo en esta rama si no en todos los ámbitos, debido que tiene muchas ventajas al momento de guardar información, se reduce papeles, espacio y tiempo porque a la hora de la búsqueda de un documento se encuentran con mayor facilidad, ubicando el nombre del mismo, con el ordenador se puede localizar la información desde cualquier lugar.

- **Mantenimiento del archivo digital**

El archivo digital se genera en procesos en los que se utiliza el ordenador como herramienta de gestión. Debido a la informática y a los sistemas de almacenamiento de datos, es posible almacenar gran cantidad de información en muy poco espacio, consiguiendo con ello aumentar la capacidad de almacenamiento, ahorrar en gastos de papel, contribuir a la mejora del medio ambiente, acceder rápidamente a la información deseada, sin tener que desplazarse del sitio de trabajo, realizar un rápido mantenimiento de los datos almacenados. (Guerrero, 2013, p.51)

Tomando en consideración la teoría de Londoño, estos dos tipos de digitalización cumplen funciones que facilitan a las secretarías y empresas del mundo, la retrospectiva facilita la difusión de los documentos en línea, es decir que en cualquier lugar que uno se encuentre puede obtener información que se requiera de urgencia, con la tecnología hoy en día se tiene acceso a muchos programas o sistemas donde se puede conservar la documentación de forma segura, además se pueden crear varias copias de los documentos.

- **Razones para la digitalización**

Londoño (2012), afirma lo siguiente:

Incrementar la facilidad de acceso: Gran ahorro de tiempo y de recursos.

Incrementar la productividad: Acceso de mayor calidad a los recursos de la institución.

Proteger materiales originales sensibles: Se reduce su utilización y crea una copia de seguridad para el material deteriorado.

Mejorar el control: Acceso inmediato a informes y auditorías y mejor comprensión del flujo de información crítica de la empresa. (p. 70)

Según lo manifestado por Londoño, existen muchas razones por las cuales se aconseja la digitalización, es porque se ahorran grandes cantidades de papeles y espacio, porque toda la información se localiza en el ordenador de forma segura,

además se pueden generar copias de los documentos sin la necesidad de reutilizar papeles, también se puede guardar la información en una memoria y llevarla a cualquier lugar sin tener que cargar con muchos documentos.

- **Organización de los archivos informáticos**

Todas las normas establecidas para los métodos manuales son perfectamente aplicables a los procedimientos informáticos, de tal manera que una vez decidida cuál es la forma más conveniente de archivo de nuestros documentos, está debe ser plasmada en el ordenador, de modo que nos sea posible a nosotros mismos, y cualquiera que necesite en nuestra ausencia encontrar alguna información, localizar el documento rápidamente y con seguridad. (Parera, 2009, p. 173)

Haciendo referencia lo expuesto por Parera, la organización de los documentos físicos es igual a la digital, debido a que también se recurre a las técnicas de archivos, sea por asunto, fecha, lugar, número, etc., estos métodos para ordenar son útiles en el archivo tradicional e informático porque se localiza la información rápidamente con seguridad, lo que permite crear copias de un documento en caso que alguien más requiera de él.

- **Materiales para el archivo digital**

Cuando se trate de crear un archivo digital, se debe disponer de los equipos informáticos necesarios para realizar el almacenaje de la información. Además, si se trabaja con documentos en red también será indispensable contar con un servidor, los equipos informáticos pueden ser de diversos tipos, lo que depende de las necesidades de la organización. (Iglesias y Hermida, 2014, p.72)

Reafirmando la teoría de Iglesia y Hermida, la secretaria debe tener el dominio de los equipos informáticos, para almacenar la información se utilizan varias herramientas como el ordenador, escáner e impresora, son importantes a la hora de conservar los documentos en el PC, además que se requieren de programas informáticos para guardar la documentación, aquí la información permanece segura y se pueden consultar a ellos como en el archivo tradicional.

CAPÍTULO III

- **Gestión secretarial**

Gestión secretarial ejecutiva se enfoca en la labor de apoyo administrativa y se ha convertido en parte fundamental de la organización, en el desarrollo de procesos internos y de interacción con el medio externo. Su valor se convierte en gestión y proyección de imagen empresarial. (Farias, 2015, p. 6)

En referencia a lo mencionado por Farias, la gestión está ligada a todas las funciones que realiza la secretaria en una empresa, son muchas las tareas administrativas que se les asigna, es un miembro importante para toda organización, además se considera la mano derecha del jefe, por los conocimientos y destrezas que posee para desenvolverse en el ámbito laboral, es una persona con iniciativa, comunicativa, discreta, y multifacética.

- **Profesional en Secretariado Ejecutivo**

Actualmente, el secretariado es una profesión reconocida tanto social como laboralmente. La Secretaria ha de ser una persona con iniciativa, capacidad de trabajo, organizada y con una sólida formación, en definitiva, una persona capacitada para asumir responsabilidades y realizar funciones ejecutivas y de planificación. (Londoño, 2011, p. 25)

Tomando en consideración lo expuesto por Londoño, el profesional en secretariado ejecutivo tiene muchas responsabilidades, esta profesión tiene un perfil que requiere de mucho, se debe a las múltiples actividades que desarrolla en su puesto de trabajo, además que debe contar con habilidades que le permitan desarrollar su trabajo de forma eficiente y actualizar sus conocimientos para desenvolverse con mayor rapidez, en la actualidad las organizaciones requieren de personal idóneo que responda a las necesidades de los nuevos escenarios laborales.

- **Ética de profesión**

El profesional ético es aquel que no elude las responsabilidades, cumple sus compromisos, es organizado y cuidadoso en su trabajo. La persona equivocada es la que abusa de una posición próxima al centro de poder en la organización, asume atribuciones que no le corresponden o está dispuesta a sabotear el trabajo de sus colegas o directivos en su propio provecho. (Londoño, 2011, p. 32)

Corroborando lo manifestado por Londoño, todo profesional debe practicar la ética, elemento fundamental en el desempeño de cualquier actividad ; más aún la secretaria considerada como la imagen de la empresa, tiene como prioridad la mística de ser discreta, honesta, asumir sus tareas con mucha responsabilidad, confidente de su jefe, puntual y muchas cualidades más que le ayudan a mantenerse y a crecer como una excelente profesional, muchas veces le toca asumir tareas que no le corresponden, pero debe cumplirlas con mucho compromiso.

- **Técnicas secretariales**

Morueco (2013), afirma lo siguiente:

Cumplimentación de documentos administrativos y de origen mercantil; pedidos, albaranes, facturas, cheques, letras de cambio, recibos, etc.

Confección de otros documentos, tales como informes, actas, memorandos, circulares, saludas, etc.

Confección y cumplimentación de documentos oficiales: instancias, oficios y modelos oficiales para la presentación y liquidación de impuestos.

Correspondencia comercial. Envío de distintos tipos de cartas.

Mantenimientos del archivo. Gestión, clasificación y mantenimiento de los documentos.

Gestión de la agenda de trabajo. Reuniones, citas, establecimiento de prioridades, etc.

Organización y planificación de eventos corporativos y reuniones de trabajo.

Organización y planificación de viajes.

Atención telefónica

Mecanografía

Conocimientos informáticos

Sistemas operativos

Procesadores de texto

Hojas de cálculo

Bases de datos

Presentaciones multimedia

Internet y correo electrónico

Conocimientos técnicos

Economía de empresa

Documentos oficiales que afectan a la empresa

Tributación e impuestos que afecta a la empresa

Conceptos generales sobre contabilidad

Derecho civil, mercantil, administrativo y laboral.

Protocolo público y empresarial

Idiomas

Deberá ser capaz de expresarse en al menos dos idiomas. Hoy en día debido a la extensión de la lengua inglesa, ésta se hace imprescindible dentro del mundo empresarial.

Otros idiomas. Podrá adaptarlo al puesto de trabajo o a la empresa en la que presta sus servicios. (p. 78-79)

Asistiendo lo expuesto por Morueco, la secretaria ejecutiva, debe contar con conocimientos técnicos que le permitan desarrollar sus tareas diarias con disciplina, los conocimientos informáticos en la actualidad y el avance de las tecnologías es fundamental que todo profesional domine estas herramientas, porque no solo son equipos de trabajo, sino también se utilizan como medios para comunicarse sea internamente o externamente.

El manejo de diversos idiomas; sobre todo el inglés abre muchas puertas al profesional, tomando en consideración que la globalización en el mundo de los negocios, propicia que las instituciones y empresas realicen actividades comerciales con clientes nacionales e internacionales, quienes requieren de los servicios que ofrece; es por ello que la secretaria es responsable de la comunicación debe tener habilidades y destrezas que le permitan atender a los usuarios de forma eficaz.

- **Habilidades interpersonales**

Londoño (2016), expresa lo siguiente:

Para que las relaciones interpersonales sean fluidas es necesario disponer o desarrollar determinadas habilidades que se identifican actualmente como inteligencia social.

Empatía: Se trata de la capacidad que tiene el ser humano para conectar con otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos e ideas.

Comunicación asertiva: Es la habilidad de expresar ideas positivas y negativas y los sentimientos de una manera abierta, honesta y directa. Que reconoce nuestros derechos al mismo tiempo que sigue respetando los derechos de otros.

Influencia y persuasión: Son personas que convencen, que buscan agradar a sus oyentes, que contagian su estado de ánimo, que utilizan recursos para exponer con claridad sus puntos de vista, tomando en cuenta la temperatura emocional de su público, que involucran a las personas en las acciones. (p.51-52)

Reafirmando la teoría de Londoño, la secretaria debe relacionarse con muchas personas como sus compañeros de trabajo y usuarios, por ello sus relaciones interpersonales deben ser fluidas así llegar a los demás, la empatía tiene que ver con la facilidad que se tiene para relacionarse con otras personas y enfatizar con todos los miembros de la empresa, la comunicación asertiva se refiere a la forma como manifiesta sus ideas pero agradando a los demás sin ofender ni aludir a nadie de manera honesta, y respetando la opinión de los demás, la persuasión, toda secretaria debe tener esta habilidad el poder de convencimiento y usar las palabras adecuadas.

- **Obligaciones profesionales**

Morueco (2013), afirma lo siguiente:

Estas son las obligaciones profesionales que deberá tener el profesional del secretariado:

Deberá fomentar y actualizar sus aptitudes y conocimientos adaptados a las nuevas tecnologías con el objetivo de alcanzar un mayor rendimiento.

No deberá realizar práctica alguna que pueda suponer un descrédito para su profesión.

No deberá usar cualquier tipo de influencia, amistad o recomendaciones de sus superiores para conseguir ascensos o cualquier otra ventaja inmerecida.

Deberá defender y enaltecer al colectivo que representa.

Deberá respetar y difundir el Código Deontológico que afecta a su profesión, difundiendo los valores contenidos en el mismo. (p. 75-76)

Ratificando lo mencionado por Morueco, en toda empresa se deben cumplir con obligaciones profesionales, las obligaciones que un secretario debe asumir es que debe actualizar los conocimientos y adaptarse al ambiente donde trabaja para realizar sus actividades asignadas con mayor rendimiento, tiene que ser imparcial y reservado, el secreto profesional también es una obligación que debe cumplirla, no estar divulgando información que sea confidencial.

- **Funciones de la secretaria**

Hace no muchos años las funciones del secretariado diferían de las de la secretaria. Siempre tenían un estatus de mayor categoría que sus colegas femeninas. Sus funciones, al menos en apariencia, eran distintas. De alguna manera se acercaban más a la figura de gerente o jefe de secretaria, llevando a cabo gestiones, desde luego no mecanografiaban ningún texto, salvo aquellos muy confidenciales o delicados. Atendían llamadas telefónicas generalmente filtradas previamente por otra persona. Sí recibían las visitas, sobre todo las importantes. Sus funciones podrían resumirse como de organización, control y gestión. (Londoño, 2011, p. 25)

Argumentando la teoría de Londoño, en la actualidad las funciones encomendadas al personal secretarial, son de más responsabilidad que las de hace años atrás, por ello se considera la mano derecha del jefe, porque es el apoyo incondicional y la persona encargada de resolver los problemas que se presentan en la oficina, las tareas que ejecuta un secretario hoy en día requieren de más compromiso, sobre todo si asuntos importantes para la empresa, se debe tener mucha discreción y profesionalismo al momento de sumirlas.

Morueco (2013), expresa lo siguiente:

Existen una serie de tareas o características que resultan particulares, mientras que otras resultan comunes. A modo de resumen comentaremos las principales tareas a desarrollar por el profesional del secretariado:

- **Confección de la información**

Deberá reconocer los distintos documentos que intervienen en una empresa (oficiales y no oficiales), su formato, el uso adecuado del lenguaje en cada uno de ellos que le permitan una correcta confección de los mismos; cartas, saludas, memorandos, informes, oficios, instancias, actas, etc.

- **Organización de eventos**

Es necesario conocer los distintos protocolos de actuación y preparativos que sean necesarios según aquello que se desee organizar, reuniones, actos sociales, viajes, etc.

- **Levantamiento de actas**

Participará en reuniones se encargará de levantar actas en las mismas, levantando comprobando los acuerdos tomados en ellas.

- **Gestión de la información**

Se podrá encargar de localizar, recibir, filtrar y clasificar toda la información que llegue a la empresa (entrada y salida de correspondencia).

- **Archivo**

Conocer los distintos métodos de clasificación de la documentación para poder usar aquellos que resulten más óptimos, pero además, deberá mantener y controlar el archivo de forma eficiente.

Tomando como referencia lo manifestado por Londoño, existen muchas tareas administrativas que el secretario debe cumplir, que conlleva de mucha responsabilidad y disciplina a la hora de asumirlas, porque muchas veces de las

funciones que realiza este profesional depende el avance de la empresa, entre las actividades principales que ejecuta se encuentra la elaboración de documentos a la hora de redactar debe ser clara y concreta en lo que se quiere informar, también es responsable de organizar eventos que son importantes para la organización, en las reuniones que realizan en una empresa la secretaria es la responsable de realizar las actas y tomar nota de todo lo que se dicta en ella, la gestión de la información es la delegada en informar a su jefe y demás miembros de los acontecimientos que se presenten, además la secretaria debe tener correctamente ordenado en archivo.

- **Atención al cliente**

La palabra cliente se define como la persona que utiliza los servicios de otra o compra habitualmente en un establecimiento; pero tenemos que hacer una descripción más amplia del concepto de cliente. Para ello, partiremos de los aspectos esenciales que caracterizan al cliente, es decir, desde el punto de vista de la empresa. El cliente es nuestro es la razón de nuestra existencia, es la persona más importante de nuestro negocio. El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos de él. (Escudero 2012, p. 43)

Manifestando lo presentado por Escudero, la atención al cliente es una de las funciones que desempeña el secretario, porque es encargado de informar y responder a los usuarios alguna inquietud que se presente, debe ser claro al momento de expresarse, para llegar a los clientes y captar su atención, que ellos se sientan satisfechos, el cliente es la razón de la empresa, por esto la secretaria debe brindar una excelente atención, hacer sentir a los usuarios parte de la organización.

- **La organización del trabajo**

Morueco (2013), menciona lo siguiente:

La gran actividad que se lleva a cabo hoy en día en las empresas hace necesario planificar y organizar el trabajo de forma óptima y eficiente para sacar el máximo partido a cada uno de nuestros recursos, como por ejemplo, el tiempo , uno de los recursos más importantes y difíciles de controlar, pero en el que se hace necesario

disponer de una serie de protocolos de actuación o criterios en las asignaciones o ejecución de determinadas tareas que le permitan al profesional del secretariado organizar éste y otros factores de una forma correcta.

Reafirmando la teoría de Morueco, los dos elementos que intervienen para una correcta organización del trabajo por un lado la empresa es la encargada de facilitar al personal secretarial y demás miembros de la empresa los implementos y mobiliarios, económicos necesarios para las oficinas y de esa forma que las secretarias tenga un mejor rendimiento a la hora de realizar sus funciones, debe aportar con sus ideas, conocimientos, llevar un orden para cumplir adecuadamente con las tareas encomendadas.

- **Criterios de organización del trabajo**

Muchas empresas poseen una serie de pautas o criterios que les permiten optimizar sus recursos, consiguiendo por tanto un aumento del rendimiento de sus trabajadores; en estos casos, el profesional deberá adaptarse a dichos criterios o sistemas seguidos, por ejemplo, muchas empresas tienen un protocolo de actuación que les dictamina la forma de colocar o guardar en el archivo un determinado documento, a pesar de no coincidir con la normativa general establecida.

Existen estos factores, que no dependen de la empresa sino del propio trabajador, que pueden afectar en mayor o menor medida a una correcta organización y planificación de su trabajo, Veamos cuáles son algunos de estos factores a considerar:

El tiempo: Administrar y gestionar correctamente el tiempo es una de las tareas más importantes a tener en cuenta por el profesional, para ello, se podrán tener en cuenta alguna de los siguientes consejos:

Se deberán eliminar los denominados tiempos muertos que son aquellos que se pierden en buscar algo que no está debidamente colocado, en pasearse por los pasillos buscando algo que no se encuentra o realizando tareas innecesarias o improductivas.

La agenda representa uno de los recursos más importantes del profesional del secretariado; una correcta distribución de tareas y gestionar la agenda de forma eficiente, adaptándola a las exigencias de su superior o de la empresa, será sin duda, el mejor aliado para la optimización del tiempo.

El orden: El despacho, el mobiliario, los equipos informáticos y todos los accesorios que complementan el lugar de trabajo deberán estar perfectamente distribuidos y ordenados pero no de cualquier forma o de aquella que resulte más atractiva, sino de una manera funcional y práctica, así crearemos un ambiente de trabajo confortable y reduciremos el tiempo de búsqueda de documentos, carpetas, etc.

El archivo: Existen diversos criterios no técnicos de clasificación del archivo que todo profesional del secretariado deberá conocer y que se expondrán en capítulos posteriores. Por medio de dichos criterios podremos clasificar y posteriormente localizar la información que se necesite, influenciando, cómo no, en un menor tiempo de localización de la misma.

La distribución del espacio de trabajo: Está demostrando que un espacio de trabajo bien distribuido, con un entorno agradable, buena iluminación, elementos funcionales y ergonómicos, hacen disminuir la fatiga y por lo tanto, hacen aumentar el rendimiento del trabajador. Por ello, conviene tener presente este punto a la hora de organizar y planificar el trabajo. (p. 77-79)

Asistiendo lo expuesto por Morueco, la organización del trabajo es un aspecto muy importante, el secretario debe reunir los criterios para una buena organización, el tiempo es un factor que depende del trabajador debe organizar su tiempo ubicando primero las tareas más importantes y después las de menos urgencias, y evitar los tiempos muertos que son aquellos que se utilizan para realizar actividades que no tienen gran urgencia, el orden es otro factor, la secretaria debe tener organizado su puesto de trabajo y la oficina de una forma funcional y sencilla, el secretario debe conocer las técnicas para archivar los documentos debidamente y localizarlos de forma rápida, la distribución del espacio es un factor que permite llevar una mejor gestión de las tareas que se realizan.

- **Organización de la agenda de trabajo**

Una de las misiones que deberá tener una secretaria o un secretario dentro de la empresa será la de organizar o planificar la agenda de trabajo. En ella se deberá anotar toda la información que afecte al trabajo: datos de clientes, datos de proveedores, contactos, fechas, asuntos a tratar, eventos, reuniones, etc.; además, la información deberá anotarse de forma correcta para que ésta sea fácilmente localizable, teniendo por otra parte en cuenta que dicha información se presumirá como confidencial, y por tanto, cuando la agenda no se utilice se deberá guardar bajo llave. (Morueco, 2013, p. 82)

Tomando en consideración la teoría de Morueco, la agenda es una herramienta practica donde la secretaria anota de forma organizada todas las actividades que debe desarrollar durante su día laborable y personal, también apunta las tareas que su jefe debe cumplir durante el día, la secretaria es responsable de recordarle a su jefe las reuniones, citas y viajes, en la actualidad se cuenta con programas informáticos donde se pueden ingresar las actividades, en la agenda se ingresa información que es confidencial donde solo el secretario tienen accesibilidad a ella.

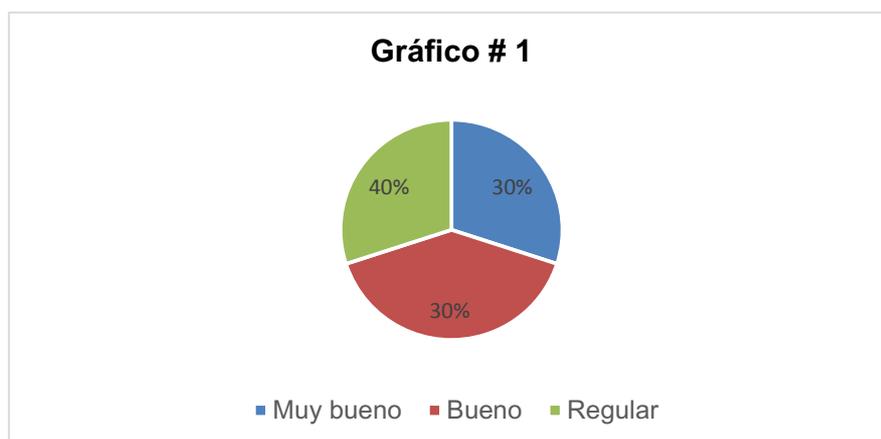
2.3. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

Resultados de las encuestas dirigida al personal de la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta.

1) Sus conocimientos respecto a la organización de documentos físicos y digitales son:

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	3	30%
Bueno	3	30%
Regular	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Secretarías y personal del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02.



Análisis e interpretación de datos

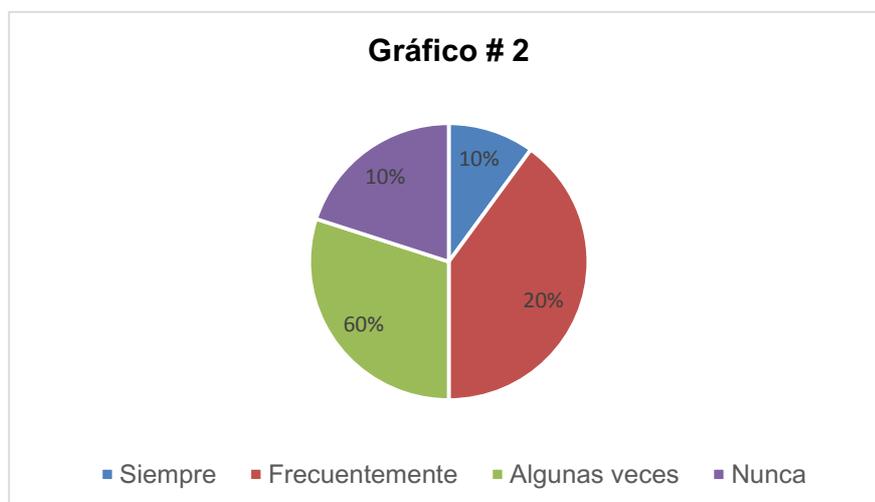
Esta pregunta se formuló con el objetivo de conocer si el personal tiene los conocimientos respecto a la organización de documentos físicos y digitales, el 30%, respondieron muy bueno, tres personas que representa el 30% manifestaron bueno y cuatro personas que corresponde al 40% optaron que es regular.

Se llegó a la conclusión con un 40% que los conocimientos que poseen las secretarías y el personal sobre la organización de documentos físicos y digitales son regulares, es importante conocer las diferentes técnicas para archivar y emplearlas a la hora de clasificar la documentación.

2) ¿Ha recibido capacitaciones respecto a la gestión en el trabajo, para innovar sus conocimientos?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	10%
Frecuentemente	2	20%
Algunas veces	6	60%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Secretarías y personal del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02.



Análisis

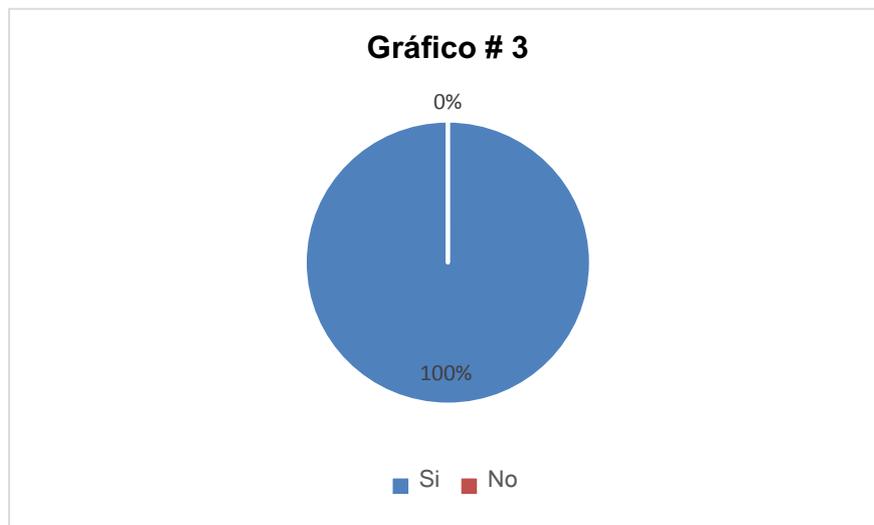
Mediante esta interrogante planteada se dió a conocer si el personal y las secretarías han recibido capacitaciones respecto a la gestión en el trabajo, para innovar sus conocimientos y manifestaron lo siguiente, una persona que corresponde a 10% respondió que siempre, dos personas que corresponde el 20% manifestaron que frecuentemente, seis personas que corresponde el 60% respondieron que algunas veces y una persona que corresponde al 10% respondió que nunca.

Los resultados muestran con un 60% que las secretarías y personal reciben capacitaciones algunas veces, es fundamental que en todas las instituciones públicas y privadas impartan capacitaciones para actualizar los conocimientos del personal.

3) ¿Considera usted que una inapropiada organización de documentos, genera problemas al momento de requerir alguna información?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Secretarías y personal del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02.



Análisis

Para comprobar si las secretarías y el personal consideran que una inapropiada organización de documentos, generan problemas al momento de requerir alguna información, se formuló esta interrogante y expresaron lo siguiente, 10 persona que corresponde el 100% manifestaron que sí, de lo contrario nadie respondió que no.

La información obtenida en las respuestas confirma con un 100% que el total de las personas encuestadas consideran que una inapropiada organización de documentos, genera problemas al momento de requerir de alguna información.

4) ¿En la institución existe un sistema informático para el manejo de la documentación?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Secretarías y personal del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02.



Análisis

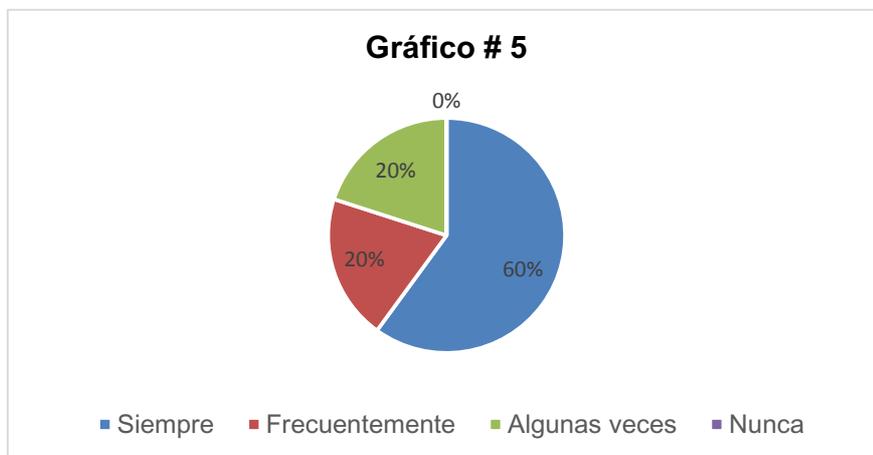
Se planteó esta pregunta para conocer si en la institución existe un sistema informático para el manejo de la documentación y las secretarías y el personal afirman lo siguiente, las 10 personas encuestadas que corresponde al 100% manifestaron que sí, ninguna persona respondió que no.

Las respuestas muestran con un 100% que la institución sí cuenta con un sistema informático para el manejo de los documentos, es imprescindible que las empresas empleen programas para mantener la información guardada y mantenerla segura con las ventajas de reducir papeles y espacio.

5) ¿Considera usted que el archivo digital es una herramienta que facilita la búsqueda de documentos con precisión y agilidad?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
Frecuentemente	2	20%
Algunas veces	2	20%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Secretarías y personal del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02.



Análisis

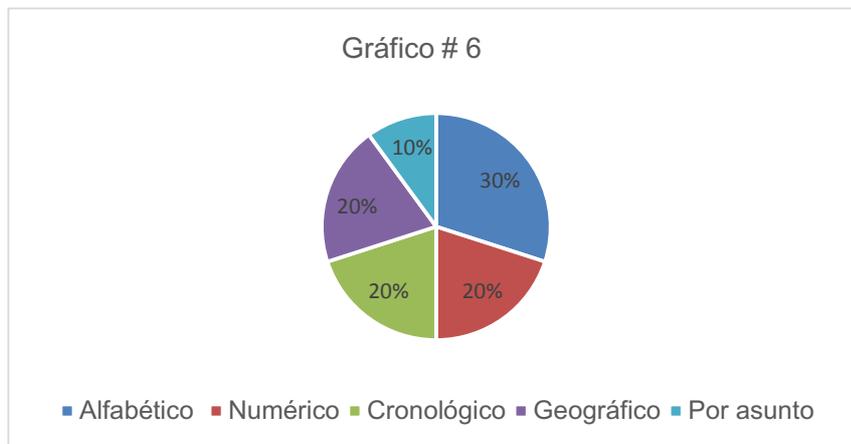
Con el fin de verificar si las secretarías y el personal, consideran que el archivo digital es una herramienta que facilita la búsqueda con precisión y agilidad, se estableció la siguiente pregunta y expresaron lo siguiente, seis personas que corresponde al 60% respondieron que siempre, dos personas que corresponde al 20% manifestaron que frecuentemente, dos personas que corresponde al 20% expresaron que algunas veces y nadie respondió que nunca.

Las respuestas comprueban con un 60% que las secretarías y el personal consideran que el archivo digital siempre es una herramienta que facilita la búsqueda de documentos con agilidad, se puede localizar de forma rápida con tan solo ubicar el nombre o número de documento.

6) ¿De las siguientes técnicas cuáles usted utiliza para organizar los documentos?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Alfabético	3	30%
Numérico	2	20%
Cronológico	2	20%
Geográfico	2	20%
Por asunto	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Secretarías y personal del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02.



Análisis

La pregunta tiene el objetivo de confirmar que técnicas utilizan las secretarías y el personal para organizar los documentos, se planteó la siguiente interrogante y la respuestas fueron, tres personas que corresponde el 30% manifestaron alfabético, dos personas que corresponde el 20% respondieron numérico, dos personas que corresponde el 20% manifestaron cronológico, dos personas que corresponde 20% respondieron geográfico y una persona que corresponde el 10% eligió por asunto.

Se llegó a la conclusión con un 30% que las secretarías y el personal de la Dirección Distrital de Educación emplean más la técnica alfabética es una de las más utilizada y fáciles para localizar los documentos.

7) ¿Desde su perspectiva considera usted, que el archivo físico y digital es relevante dentro de la institución?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Alta	10	100%
Media	0	0%
Baja	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Secretarías y personal del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02.



Análisis

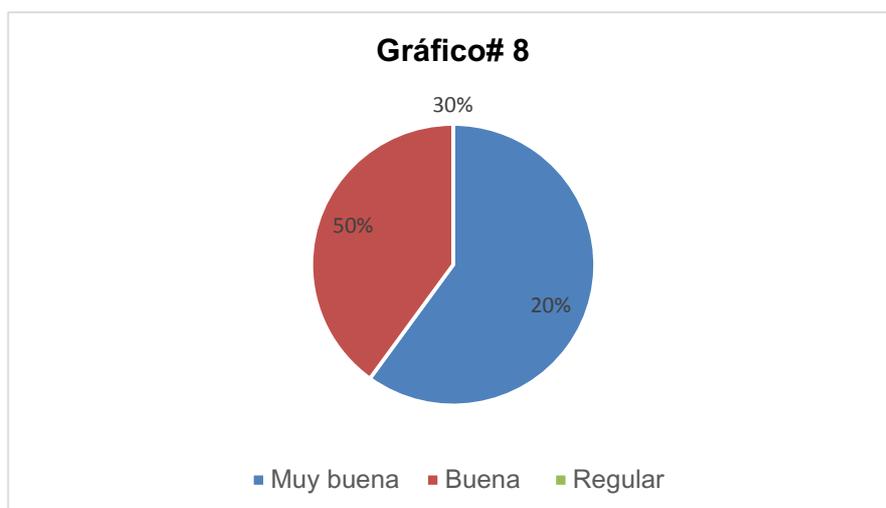
Esta interrogante tiene la finalidad de conocer la perspectiva de las secretarías y el personal, sobre la relevancia del archivo físico y digital dentro de la institución, para eso se formuló esta pregunta, las respuestas son las siguientes, las 10 personas encuestadas que corresponde el 10% manifestaron que es alta, ninguna persona considera que es media ni baja.

Las respuestas afirman que el 100% de las personas encuestadas están de acuerdo que el archivo físico y digital es relevante dentro de la institución, porque facilita la búsqueda y se almacenan de manera segura

8) ¿Considera usted que la atención al usuario es la adecuada dentro de la institución?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	2	20%
Buena	5	50%
Regular	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Secretarías y personal del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02.



Análisis

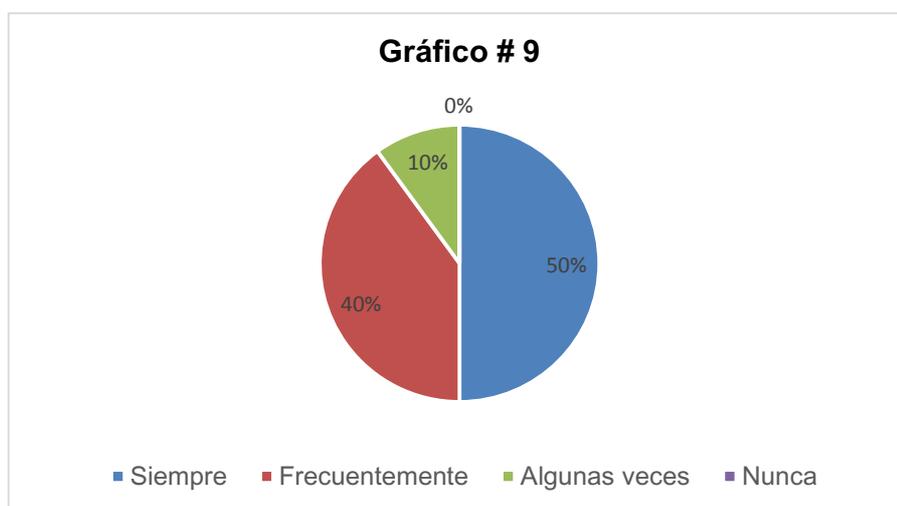
La siguiente pregunta está enfocada en comprobar si la atención al usuario es la adecuada dentro de la institución para esto se planteó la pregunta, las respuestas son las siguientes, dos de los encuestados que corresponde el 20% respondieron que es muy buena, cinco de los encuestados que corresponde el 50% expresaron que es buena y tres de los encuestados que corresponde el 30% manifestaron que es regular.

Los resultados muestran con un 50% que la atención que se le brinda al usuario es buena, es importante que los clientes reciban una excelente atención y se realicen todos los trámites con agilidad y satisfacer sus necesidades.

9) ¿Las funciones que realizan las secretarias aportan lo suficiente para el desarrollo de la institución?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	50%
Frecuentemente	4	40%
Algunas veces	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Secretarías y personal del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02.



Análisis

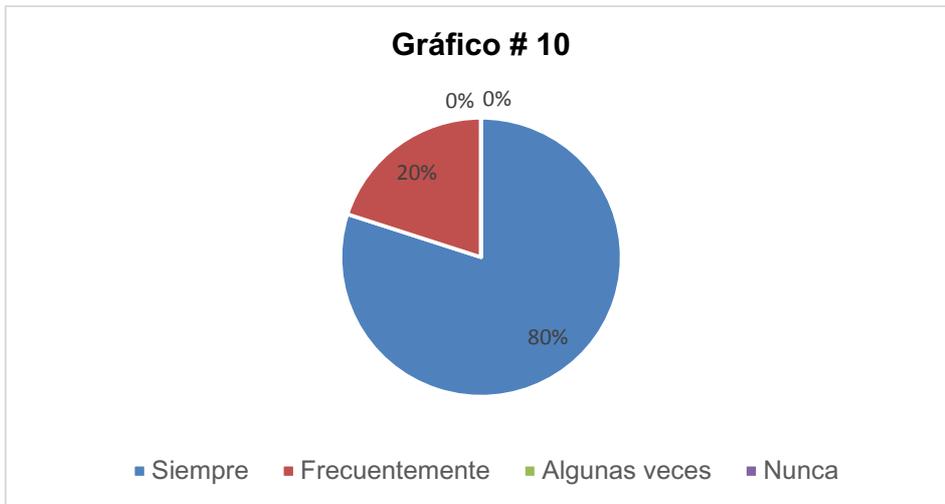
Con el propósito de verificar si las funciones que realizan las secretarias aportan lo suficiente para el desarrollo de la institución, se formuló la siguiente pregunta, las respuestas son, cinco de los encuestados que corresponde el 50% respondieron siempre, cuatro de los encuestados que corresponde el 40% manifestaron frecuentemente, una persona que corresponde el 10% respondió algunas veces y nadie eligió la opción nunca.

Se llegó a la conclusión con 50% que las secretarias siempre aportan lo suficiente para el desarrollo de la institución, cuentan con las habilidades, cualidades y destrezas para desenvolverse en el puesto de trabajo.

10) ¿Desde su experiencia laboral, considera usted que llevar una correcta organización del trabajo permite realizar sus funciones con efectividad?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	80%
Frecuentemente	2	20%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Secretarías y personal del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02.



Análisis

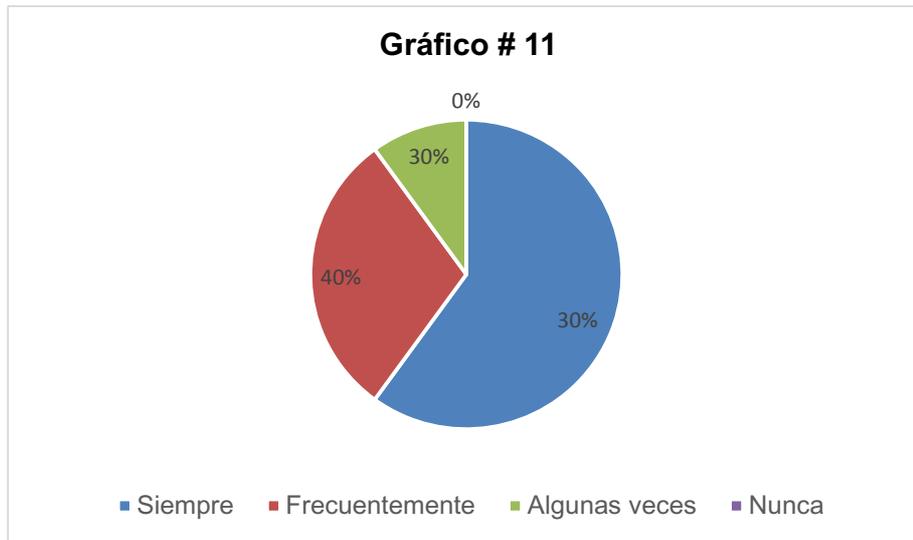
Esta interrogante tiene la finalidad de dar a conocer lo que consideran las secretarías y personal, sobre si llevar una correcta organización del trabajo permite realizar sus funciones con efectividad, las respuestas son las siguientes, ocho de los encuestados que corresponde al 80% manifiestan que siempre, dos de los encuestados que corresponde al 20% expresaron frecuentemente, ninguno respondió las opciones de algunas veces y nunca.

En conclusión las respuestas de los encuestados muestran con un 80% que siempre se debe llevar una correcta organización en el trabajo, para realizar las funciones efectivamente y sin pérdida de tiempo.

11) ¿Aplica usted la ética profesional en el desarrollo de sus funciones dentro de la institución?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	40%
Frecuentemente	3	30%
Algunas veces	3	30%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Secretarías y personal del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02.



Análisis

Esta pregunta tiene el objetivo de comprobar si las secretarías y el personal aplica la ética profesional en el desarrollo de sus funciones dentro de la institución se planteó la siguiente pregunta, las respuestas muestra que cuatro de los encuestados que corresponde al 40% respondieron siempre, tres de los encuestados que corresponde al 30% contestaron frecuentemente, tres de los encuestados que corresponde al 30% manifestaron algunas veces y nadie respondió nunca.

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados con un 40% consideran que siempre aplican la ética profesional a la hora de realizar sus funciones en la institución

2.4. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

**Entrevista aplicada a la Directora de la Dirección Distrital 13D02,
Msc. Sandra Franco Raffo**

La Directora Msc. Sandra Franco Raffo, de la Dirección Distrital de Educación 13D02, expresa que se imparten capacitaciones al personal que la labora en la institución a través de las páginas del Ministerio de Educación y videoconferencias, existe un área de tics que ayuda a cada departamento con los documentos digitales, además el programa que utilizan para conservar los documentos se llama Quipux.

2.5. DISEÑO DE LA PROPUESTA

Tema

Elaboración de un manual explicativo sobre la organización de documentos físicos y digitales en la gestión secretarial, para elevar el desempeño del personal que labora en la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta.

Introducción

En la presente investigación, se elaboró la propuesta para innovar los conocimientos y elevar el desempeño del personal que labora en la Dirección Distrital de Educación 13D02 de la ciudad de Manta, un manual explicativo sobre la organización de documentos físicos y digitales, de tal forma que es importante conocer las diferentes técnicas de archivar la documentación y localizarlas de forma inmediata al momento que se requiera.

(Morueco, 2013, p. 79) “El profesional en secretariado deberá contar con unos amplios conocimientos en el uso correcto del archivo para la guardia y custodia de los documentos.”

Haciendo referencia a lo manifestado por el autor, La desorganización de documentos físicos y digitales es un problema que se presenta cuando no se conocen apropiadamente los sistemas para organizar la información, por ello las secretarías y el personal deben actualizar sus conocimientos a través de manuales explicativos que permitan conocer las diferentes técnicas de archivo y les facilite al momento de organizar la documentación.

Los archivos cumplen una función importante en todas las empresas, es el lugar donde se conservan todos los documentos activos, semiactivo e históricos, por ello las secretarías y personal deben clasificarlos de forma correcta, de tal manera que facilita a la búsqueda inmediata y poder satisfacer las necesidades de los usuarios que acuden a la institución, y resolver los trámites requeridos con agilidad, un

manual es una forma de dar a conocer los diversos métodos para ordenar los documentos debidamente.

Objetivo General

Innovar los conocimientos sobre la organización de documentos físicos y digitales, de las secretarías y el personal que labora en la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta.

Objetivos Específicos

- Recopilar información relacionada a la organización de documentos físicos y digitales.
- Establecer los temas principales para el manual explicativo sobre la organización de documentos físicos y digitales. Mejorar
- Elevar el desempeño laboral de las secretarías y el personal que labora en la Dirección Distrital de Educación 13D02.
- Emplear las técnicas de archivos a la hora de clasificar los documentos físicos y digitales de la Dirección Distrital de Educación 13D02.

Metodología del trabajo

La propuesta planteada tiene el objetivo de dar a conocer las distintas técnicas para organizar los documentos físicos y digitales y fortalecer la gestión de las secretarías y del personal de la Dirección Distrital de Educación 13D02 de la ciudad de Manta, detallando de manera explícita en un manual explicativo las técnicas para organizar los documentos, con el fin de que el personal de la institución aplique estos métodos al momento de clasificar la documentación en su respectivo lugar, logrando una búsqueda efectiva.

Desarrollo de la propuesta

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**FACULTAD DE GESTIÓN DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO**

Manual explicativo sobre las técnicas de archivo

Dirigido a las secretaria ya la personal de La Dirección Distrital de
Educación 13D02, de la ciudad de Manta

Elaborado por

Laura Michelle Zambrano Mera

Carrera

Secretariado Ejecutivo

Institución

Dirección Distrital de Educación 13D02

Año Lectivo

2017-2018

TEMAS

Técnicas para la organización de los documentos

- Clasificación alfabética
- Clasificación geográfica
- Clasificación por materia o asunto
- Clasificación numérica
- Clasificación alfanumérico
- Clasificación cronológica

OBJETIVO

Presentar el manual explicativo que tiene la finalidad de dar a conocer a las secretarías y al personal de la Dirección de Educación 13D02 de la ciudad de Manta, las diferentes técnicas para organizar los documentos y que sea guía de apoyo a la hora de clasificar la documentación en la institución.

TÉCNICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

- **Clasificación alfabética**

Consiste en seguir el orden del abecedario, pero estableciendo la palabra que marcará el orden a seguir o palabra ordenatriz. Este sistema es el más conocido y sencillo de implantar, se puede utilizar para todo tipo de documentos y solo se necesita conocer el nombre.

Ejemplo:

N ^a	Guía	Subguía
1	A	Álvarez Mejía Carolina Luz Anchundia Pérez Mayra Julia
2	B	Basurto Morales Juan Alberto Bermúdez Vélez Paúl Xavier

- **Clasificación geográfica**

Se utiliza cuando se quieren clasificar los clientes según la zona geográfica o localidad donde está ubicada la empresa. Con la clasificación geográfica el orden a seguir es de mayor a menor extensión.

Ejemplo:

N ^a	Guía	Subguía
1	Manta	Andrade Mero Carlos Mario Cevallos Coz Miriam Estefanía
2	Portoviejo	Quijije PARRALES José Manuel Suarez Fernández Laura Michelle

- **Clasificación por materia o asunto**

Consiste en ordenar los documentos por temas o asuntos, utilizando después una clasificación alfabética, numérica o cronológica. Las principales ventajas son: rapidez para ordenar y poder intercalar posteriormente nuevos asuntos o materias, también se puede utilizar dentro de cada materia otros sistemas de clasificación.

Ejemplo:

N^a	Guía	Subguía
1	Galletas	Muecas Oreo
2	Panes	Chocolate Mantecado

- **Clasificación numérica**

Se emplea para ordenar documentos (facturas, pedidos) o expedientes. Para la enumeración de documentos y expedientes se suele utilizar número.

Ejemplo:

N^a	Guía	Subguía
1	100	101 102
2	110	111 112

- **Clasificación alfanumérico**

Es un archivo codificado con una combinación de números y letras. Este tipo de clasificación permite infinidad de combinaciones.

Ejemplo:

N^a	Guía	Subguía
1	Bloque A	A1: Álvarez Mejía Carolina Luz A2: Anchundia Pérez Mayra Julia
2	Bloque B	B1: Basurto Morales Juan Alberto B2: Bermúdez Vélez Paúl Xavier

- **Clasificación cronológica**

Consiste en ordenar los documentos teniendo en cuenta la fecha de emisión (cuando fueron redactados) o la fecha de recepción (cuando fueron recibidos).

Ejemplo:

N^a	Guía	Subguía
1	2016	12 de enero de 2016 12 de febrero de 2016
2	2017	12 de enero de 2016 12 de febrero de 2016

2.6. CONCLUSIONES

Al finalizar el proceso de investigación se detallan las siguientes conclusiones:

Las secretarías y el personal que labora en la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta no reciben capacitaciones con frecuencia para innovar sus conocimientos, a causa de eso existe la probabilidad que no desarrollen sus funciones debidamente.

No tienen una técnica específica para organizar los documentos físicos y digitales, existe la probabilidad que no se encuentran con facilidad y que se extravíen y se pierde tiempo al momento de localizarlos.

La atención que se brinda al usuario en la Dirección Distrital de Educación no es con agilidad, por causa de la desorganización de los documentos, no se localizan de forma rápida, no se le atiende al usuario como se debe.

No hay suficientes archivadores y gavetas para organizar la documentación física, por tanto los documentos pueden perderse y generar problemas a la hora de requerir de alguna información.

2.7. RECOMENDACIONES

Al finalizar el proceso de investigación se dan a conocer las siguientes recomendaciones:

La institución debe organizar capacitaciones con más frecuencias para innovar fortalecer los conocimientos y destrezas de las secretarias y el personal que labora en la Dirección Distrital de Educación y que puedan desempeñar sus funciones debidamente.

El personal que labora en la Dirección Distrital de Educación 13D02 de la ciudad de Manta, aplique las diferentes técnicas para organizar los documentos físicos y digitales, y que se puedan localizar de forma inmediata y sin pérdida de tiempo.

La atención que se brinda al usuario que acude a la institución, sea la más favorable y que los trámites que se realicen se efectúen con más agilidad y poder satisfacer las necesidades de los beneficiarios, porque ayuda al fortalecimiento de la institución.

El mobiliario y materiales sean los adecuados y suficientes para organizar correctamente los documentos físicos y digitales, que el personal tenga la comodidad para realizar sus labores con mayor eficiencia y los usuarios reciban una atención de calidad.

2.8. BIBLIOGRAFÍA

Arribas, M. (2015). Sistemas de archivo y clasificación de documentos. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Escudero, M. J. (2012). Comunicación y atención al cliente. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.

Farias, J. (2015). Elaboración de un manual secretarial como apoyo al desempeño laboral de las empresas públicas o privadas. Bahía de Caráquez, Ecuador.

Garduño, R. (2005). Enseñanza virtual sobre la organización de recursos informativos digitales. México DF, México.

Guerrero, R. (2013). Sistemas de archivo y clasificación de documentos. ADGG0308. Málaga, España. Editorial IC.

Hermida, A. Iglesias, I. (2014). Gestión auxiliar del archivo en soporte convencional o informático. Operatividad de los sistemas de archivo y bases de datos. Madrid, España: Editorial Ideas Propias.

Londoño, M, C. (2008). Guía para la secretaria ejecutiva. Manual de la comunicación escrita y atención al cliente de la empresa. Madrid, España: Editorial Fc.

Londoño, M. C. (2011). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz. Madrid, España: Editorial FC.

Londoño, M. C. (2012). Sistemas de archivo y documentación 2.0 en la empresa. Madrid, España: Editorial FC.

Londoño, M. C. (2016). Asistentes y secretarias ¿Una profesión de riesgo?. Madrid, España: Editorial FC.

Morueco, R. (2009). Manual práctico del secretariado. Madrid, España: Editorial RA-MA.

Morueco, R. (2013). Manual práctico de administración. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Parera, C. (2009). Manual de perfeccionamiento para secretarias. Madrid, España: Editorial FC.

Parera, C. (2011). Técnicas de archivo y documentación en la empresa. Madrid, España: Editorial FV.

Rufeil, M. Z. (2010). Manual de Teoría Archivística y Glosario. Córdoba, Argentina: Editorial Bruja.

Russo, P. (2009). Gestión Documental en las Organizaciones. Barcelona, España: Editorial UEC.

Vázquez, M. (2008). Administración de documentos y archivos planteos para el siglo XXI. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Alfagrama

WEBGRAFÍA

- Juillard, G. (13 de 10 de 2017). Ley del Sistema Nacional de Archivos. Obtenido de http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley_del_Sistema_Nacional_de_Archivos.pdf
- LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO. (13 de 10 de 2017). Obtenido de http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/ley_organica_de_transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica.pdf
- Norma Internacional . (13 de 10 de 2017). Obtenido de [http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1(CS).pdf)
- Mendo, C. Los archivos y las archivísticas: Evolución histórica y actualidad, recuperado de
- [http://www.concla.net/TeoriaArch/documentos/Los_Archivos_y_la_Archivistica%20\[Mendo%20Carmona\].pdf](http://www.concla.net/TeoriaArch/documentos/Los_Archivos_y_la_Archivistica%20[Mendo%20Carmona].pdf)

2.9. ANEXOS



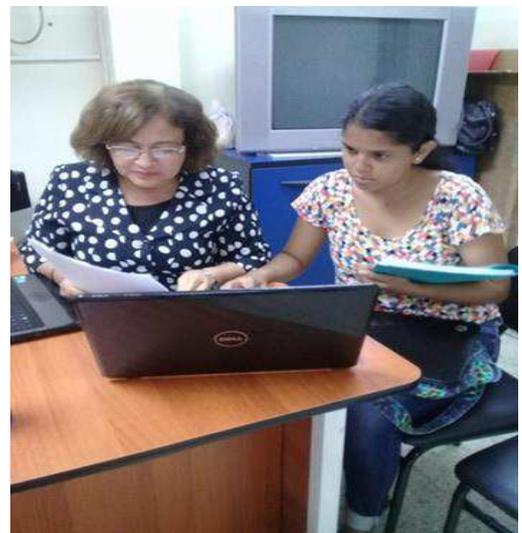
Aplicando las encuestas al personal que labora en la Dirección Distrital de Educación 13D02.



Corrigiendo el trabajo de investigación.



Realizando la entrevista a la Directora de la Dirección Distrital de Educación 13D02.



En tutorías del trabajo de investigación.

Encuesta aplicada a las secretarías y al personal de la Dirección Distrital 13D02 de la ciudad de Mantá.

Instrucciones:

Por favor responda al presente cuestionario, cuya finalidad es obtener información requerida en la investigación sobre la organización de documentos físicos y digitales en la gestión secretarial.

Lea con atención las interrogantes antes de responder.

Marque con una X las respuestas que usted considere.

La encuesta es anónima para garantizar su veracidad.

1) Sus conocimientos respecto a la organización de documentos físicos y digitales son:

- a) Muy Bueno
- b) Bueno
- c) Regular

2) ¿Ha recibido capacitaciones respecto a la gestión en el trabajo, para innovar sus conocimientos?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Nunca

3) ¿Considera usted que una inapropiada organización de documentos, genera problemas al momento de requerir alguna información?

- a) Si
- b) No

4) ¿En la institución existe un sistema informático para el manejo de la documentación?

- a) Si
- b) No

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

**Entrevista aplicada a la Directora de la Dirección Distrital 13D02,
Msc. Sandra Franco Raffo**

- 1) ¿La Dirección Distrital 13D02, ha realizado capacitaciones respecto a la gestión en el trabajo, para innovar conocimientos a su personal?

Si, a través de las paginas del Ministerio de Educación, reuniones Zonal y videoconferencias.

- 2) ¿Considera usted que su personal tiene los conocimientos respecto a la organización de documentos físicos y digitales?

Por supuesto que si, tenemos un área de Tics que ayuda a cada departamento con documentos digitales.

- 3) ¿En la ejecución de las actividades administrativas, considera usted que el archivo digital es una herramienta que facilita la búsqueda de documentos con precisión y agilidad?

Si, ya que a través del sistema Quipuxa podemos encontrar información que sea requerida por el usuario que ^{ya ha sido realizada con anterioridad}

- 4) ¿La institución cuenta con un sistema informático para la organización de los documentos?

Si.

- 5) ¿Considera usted que la organización del archivo, permite mejorar el manejo de los documentos y mayor agilidad en la atención a los usuarios?

Si.

- 6) ¿Considera usted que las labores que ejecuta la secretaria aportan para el avance de la institución?

Por supuesto que si.