



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO**

TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE “LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO”**

TEMA

“Las Técnicas Secretariales para la Administración de Documentos Oficiales en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Manta, Año 2017”

AUTORA: Génesis Aracely Cevallos Álava

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

2017-2018

TEMA

Las Técnicas Secretariales para la Administración de Documentos Oficiales en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, Año 2017

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de Elaboración de Tesis, cuyo tema del proyecto es “**LAS TÉCNICAS SECRETARIALES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MANTA, AÑO 2017**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado 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 al señor/señora/señorita **GÉNESIS ARACELY CEVALLOS ÁLAVA**, 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,

Daysi Soto Calderón, Dra. C.
Docente Tutor(a)

APROBACIÓN DEL TUTOR

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **“LAS TÉCNICAS SECRETARIALES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MANTA, AÑO 2017”**, realizado por la Srta. CEVALLOS ÁLAVA GÉNESIS ARACELY, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 20 de febrero de 2018

Daysi Soto Calderón, Dra. C.
TUTORA DEL TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a **mis padres Raúl Cevallos y Cruz Álava** quienes han sido mi apoyo e impulso primordial para llegar a esta meta tan anhelada, obteniendo de ellos siempre un apoyo incondicional,

De igual forma a **mis Docentes** los cuales han contribuido en mis aprendizajes durante el proceso de estudios académicos para así lograr con éxito la culminación de esta etapa en mi vida como profesional.

A mis compañeros que de una u otra manera formaron parte de mis enseñanzas tanto académicas como personales.

RECONOCIMIENTO

Al concluir este proyecto tan importante, reconozco que esto ha sido posible gracias a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, esta institución que abrió sus puertas desde las primeras instancias la cual, permitió que mi formación académica sea posible, y en especial a todos los docentes que con sus conocimientos y habilidades aportaron en mi desarrollo profesional.

A la profesora Daysi Soto Calderón, Dra. C, en calidad de tutora de trabajo de grado, quien durante todo este periodo supo orientar con paciencia y sabiduría en el desarrollo del trabajo de investigación aportando con sus conocimientos académicos.

ÍNDICE

TEMA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
RESUMEN.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	10
1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	11
1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	13
1.4. ¿QUÉ ES LA TÉCNICA?.....	14
1.5. DEFINICIÓN DEL TERMINO SECRETARIAL Y SECRETARIA.....	15
1.6. TÉCNICAS SECRETARIALES.....	16
1.6.1. TÉCNICAS Y FUNCIONES BÁSICAS DE LA SECRETARIA.....	16
1.6.2. TÉCNICAS DE DOCUMENTACIÓN Y CORRESPONDENCIA.....	18
1.7. ¿QUE ES LA ADMINISTRACIÓN?.....	21
1.8. ¿QUÉ ES EL DOCUMENTO?.....	22
1.9. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL.....	23
1.9.1. ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....	23
1.9.2. ESTRUCTURA Y FUNCIONES EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS....	24
1.9.3. SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL.....	25
1.9.4. TIPOS DE CLASIFICACIÓN.....	26
1.9.5. PROCESOS DOCUMENTALES.....	28
1.12. DOCUMENTOS OFICIALES.....	33
1.12.2. ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS OFICIALES.....	34
1.12.2.1. ESTRUCTURA Y CONTENIDO.....	35
1.12.2.3. CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS OFICIALES.....	37
1.12.2.4. CÓMO REDACTAR UN DOCUMENTO OFICIAL.....	38
1.12.2.5. DOCUMENTOS OFICIALES MÁS USUALES.....	38
1.12.2.5.1. SOLICITUD.....	39
1.12.2.5.2. ACUERDO.....	40
1.12.2.5.3. DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN.....	41

1.12.5.4. CERTIFICADO	42
.....	43
CAPÍTULO III	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	44
CAPÍTULO IV	54
DISEÑO DE LA PROPUESTA	54
4.1. TEMA	54
4.2. INTRODUCCIÓN	55
4.3. OBJETIVOS	56
4.4. METODOLOGÍA DEL TRABAJO	57
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	44
TABLA 2 FORMACIÓN PROFESIONAL EN REFERENCIA A LA FUNCIÓN SECRETARIAL	45
TABLA 3 NORMAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	46
TABLA 4 TIPOS DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL	47
TABLA 5 NORMATIVAS PARA EL CUIDADO Y PRESERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	48
TABLA 6 INCONVENIENTES PARA LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN	49
TABLA 7 CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS SECRETARIALES	50
TABLA 8 COMPETENCIAS Y HABILIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN	51
.....	51
TABLA 9 ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS PARA LAS FUNCIONES	52
TABLA 10 NORMAS INEC PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	44
GRÁFICO 2 FORMACIÓN PROFESIONAL EN REFERENCIA A LA FUNCIÓN SECRETARIAL	45
GRÁFICO 3 NORMAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	46
GRÁFICO 4 TIPOS DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL	47
GRÁFICO 5 NORMATIVAS PARA EL CUIDADO Y PRESERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	48
GRÁFICO 6 INCOVENIENTES PARA LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN	49
GRÁFICO 7 CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS SECRETARIALES	50
GRÁFICO 8 COMPETENCIAS Y HABILIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN.....	51
GRÁFICO 9 ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS PARA LAS FUNCIONES	52
GRÁFICO 10 NORMAS INEC PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL	53

RESUMEN

Esta investigación responde a la necesidad que tienen las instituciones públicas de comprender los adecuados procedimientos administrativos documentales, como en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, en el Departamento de Secretaría General, en que, en base al estudio aplicado a los 10 funcionarios pertenecientes a este departamento, se obtuvo como resultado que éstos poseen insuficientes conocimientos sobre la administración de la información, la que incide en la gestión de las actividades secretariales y consecuentemente en los procesos administrativos.

En cuanto a la metodología aplicada para esta investigación se puede mencionar los siguientes métodos y técnicas como; el método analítico el cual contribuyó en el análisis de la problemática, el cuantitativo que se requirió para realizar la recopilación, agrupación y tabulación de datos, el de análisis documental-bibliográfico que favoreció en la búsqueda de la información, así como la investigación de campo para la aplicación de encuestas y determinación del problema.

Como respuesta a la determinación del problema que se investiga, se plantea una propuesta que consiste en un plan de capacitación sobre las técnicas para la administración de los documentos oficiales con el objetivo de contribuir en la actualización y fortalecimiento de los conocimientos y habilidades de los funcionarios y consecuentemente mejorar la administración documental en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta.

En tal sentido, es de suma importancia la aplicación correcta de las técnicas para la administración documental acordes a la necesidad, además es un proceso imprescindible que facilita el control, organización y distribución de la información que se producen dentro de la organización y el uso adecuado del sistema de clasificación.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación es de elemental importancia puesto que, tiene la finalidad de contribuir en el desarrollo u organización de forma adecuada de los archivos y documentos que se gestionan en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, año 2017.

Las funciones de las secretarias actualmente son mucho más amplias puesto que, se espera que estas posean las habilidades y destrezas necesarias para cumplir a cabalidad con actividades laborales tales como, la gestión de la información, el manejo de los archivos, organización de las actividades de su superiores, mantener un registro de información sobre los documentos que ingresan y salen de la oficina, además de esto en el perfil profesional de una secretaria ejecutiva se requiere que estas sean competentes en el área que se están ejerciendo, cabe recalcar que esta es una de las ocupaciones más importantes e imprescindibles, contemplada tanto en el ámbito nacional como internacional, de las organizaciones.

Ciertamente una inadecuada administración de los documentos, se ocasiona debido a la falta de conocimientos sobre las técnicas y métodos apropiados para la organización documental, los cuales generan el retraso en las actividades laborales.

Mediante un plan de capacitaciones referente a la administración de los archivos contribuirá en el mejoramiento y control de la información que se presenta además, optimizará el tiempo en la búsqueda de los mismos, este plan facilitará al personal encargado del manejo de los archivos a adquirir los conocimientos apropiados e imprescindibles sobre las técnicas para el manejo de los documentos.

En el primer capítulo, se presenta la introducción, la que incluye la contextualización del problema, desde una perspectiva macro, meso y micro del plan de investigación además, del estudio crítico en referencia a las causas y efectos, planteando también la formulación del problema con sus correspondientes interrogantes; el objeto, campo, los objetivos de la investigación, concluyendo con la hipótesis y las variables correspondientes.

En el segundo capítulo, se plantea el Marco Teórico, en el cual se realiza un análisis sobre los antecedentes investigativos y de las fundamentaciones: Legal y Filosófica; en la cual también se abarca citas textuales y referenciales con la finalidad de desarrollar ideas para profundizar en el estudio de la investigación, además de incluir la metodología, definiéndose la población y muestra, plan de recolección de información, y el plan de procesamiento y análisis de información.

En el tercer capítulo, se realiza el diagnóstico o estudio de campo en el cual se realiza el análisis y la interpretación de los resultados mediante gráficos o cuadros.

El cuarto capítulo, se plantea el diseño de la propuesta la cual contiene el tema principal, introducción, objetivos, metodología del trabajo el cual, se base en ideas para mejorar la problemáticas.

Por último se incluyen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía, Webgrafía y anexos pertinentes, especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo, haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presenta documentos referentes al trabajo realizado.

EL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

Las Técnicas Secretariales para la Administración de Documentos Oficiales en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, Año 2017.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La administración documental tiene una antigüedad similar a la escritura. Esta nació debido a la necesidad de documentar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito, para dar fe de los hechos. Éstos iban plasmados en tablas de arcilla, pergaminos, hojas de papiros, papel y con el pasar del tiempo la organización de los mismos iba mejorando.

Según Ramón Aguilera Murguía (2011) “La clasificación es uno de los procesos nodales de la archivística. Tiene como finalidad estructurar los documentos de un organismo de acuerdo a su producción funcional. El primer paso indispensable de este proceso es la identificación de las series documentales” (pág. 118).

Por otra parte Patricia Russo (2009) Manifiesta: “La gestión documental es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (pág. 10).

Actualmente todas las secretarías que laboran en grandes empresas consideran que la administración documental es de mucha importancia puesto que, diariamente deben gestionar amplia cantidad de documentos e información dentro de la empresa, por tal motivo es necesario contar con un sistema de gestión documental eficiente, acorde a las necesidades, puesto que, esta permitirá una administración y búsqueda de la información de una manera clara y rápida.

En el Ecuador existen organizaciones que consideran la documentación como un mecanismo importante para la gestión administrativa así como, un requerimiento esencial para la argumentación y rendición de cuentas en instituciones públicas como privadas; cabe señalar que existen pequeñas y medianas empresas a nivel nacional que por la falta de recursos tanto económicos como humanos a veces no pueden contratar una secretaria para que esta a su vez ayude en la ejecución, organización y control de los documentos que se producen eventualmente.

El conocimiento de las técnicas de administración documental favorece no solo a las secretarías de una empresa, sino también a las personas que manejan un negocio propio, siendo de gran ayuda en la mejora de la administración de la documentación y sus procesos, en tal sentido se deben crear las normas adecuadas para obtener una apropiada gestión de la información para su conservación a mediano, corto y largo plazo.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, es una institución de administración pública, cuyo Departamento de Secretaría cuenta con 10 colaboradores. En esta dependencia se ha detectado una desorganización de la documentación física y, un manejo inadecuado de la información de todo tipo como; oficios, certificados, memorandos, convenios, resoluciones, acuerdos, actas entre otros documentos de carácter oficial, que no reciben el control adecuado para su administración y archivo.

Por otra parte, debido a que esta es una organización pública también se ha observado un incremento en el flujo de la información documental y desafortunadamente no existe un apropiado control de los mismos, de ahí que las secretarías que están a cargo de esta responsabilidad muestran un desconocimiento sobre las técnicas de manejo y control de la información.

El desconocimiento de los procesos esenciales en la administración documental ha provocado la pérdida de registros, extravío de documentos, así también se ha traspapelado información importante, por esta razón, se han

presentado una serie de inconvenientes para encontrar la información solicitada, perjudicando el desarrollo de las actividades laborales.

También es necesario manifestar que la secretaria al momento de organizar los documentos, los registra de acuerdo a su criterio, y esta al no poseer de un adecuado conocimiento sobre las técnicas, habilidades, métodos, secretariales de archivo, ha limitado el ordenamiento lógico de la documentación.

En consecuencia, es necesario que las secretarías ejecutivas de este departamento conozcan y sobre todo empleen las técnicas secretariales necesarias para mejorar en la administración documental, puesto que, la implementación de esta metodología, brindará un mejoramiento en base al control y organización de la información.

Por tal motivo, a través del siguiente trabajo de investigación se pretende dar a conocer las técnicas adecuadas para la administración documental por parte de las secretarías del departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, año 2017.

1.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Son apropiadas las Técnicas Secretariales que aplica el personal del Departamento de Secretaría General, en la administración de documentos oficiales, en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, Año 2017?

1.2.2. OBJETO

Administración de Documentos

1.2.3. CAMPO

Las Técnicas Secretariales.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Analizar las Técnicas que aplican las secretarías del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, para la Administración de documentos Oficiales.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar qué conocimientos teóricos-prácticos posee el personal que labora en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Manta, sobre técnicas secretariales aplicada en la administración de documentos.
- Identificar qué procesos de administración documental, aplican los funcionarios del departamento de secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Manta.
- Conocer si el personal de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Manta, aplica las técnicas secretariales en la administración de documentos.
- Diseñar un plan de capacitaciones sobre las técnicas secretariales aplicadas a la administración documental del departamento de secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Manta.

1.4. HIPÓTESIS

Las Técnicas Secretariales contribuyen en el mejoramiento y control sobre la administración documental del departamento de Secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Manta, Año 2017.

1.5. VARIABLES

1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Las Técnicas Secretariales

1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Administración de Documentos

METODOLOGÍA

1.6. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para desarrollar, analizar, y profundizar el tema investigativo antes planteado se acudió a las siguientes tipos de investigación

1.6.1. Investigación Documental-Bibliográfica

Para la búsqueda y análisis de información de libros, artículos, revistas, folletos y Webgrafía de carácter científico, como aporte para la fundamentación del proyecto en base a estudios de varios autores científicos, además de obtener una mejor comprensión y observación de diferentes fuentes en base al tema de investigación.

1.6.2. Investigación de Campo

Se lo realizó, en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Manta en el departamento de Secretaría General, para obtener un conocimiento más a fondo y sobre la realidad en la que la secretaria realiza sus actividades y a las técnicas que utilizan para administrar los documentos.

1.6.3. Investigación Descriptiva

Para el estudio y el análisis de la realidad referente a las condiciones, hecho, y personas que laboraban dentro del departamento de Secretaría General, además de la descripción de las causas y efectos de la problemática planteada en base a la aplicación de las técnicas adecuadas para la correcta administración de los documentos.

1.7. MÉTODOS

Para el avance del presente proyecto de investigación se utilizó una serie de métodos con el objetivo de plasmar conceptualizaciones relacionadas a la problemática evidenciada. Entre los métodos teóricos que se utilizaron, se mencionan los siguientes:

1.7.1. El Método Analítico

Este método favoreció en el análisis de la problemática observada en esta entidad pública, la cual permitió establecer un enfoque contextual del problema y del lugar que se investigó en tiempo y espacio establecidos, además se requirió para dar una explicación de forma definida sobre las actividades que ejecutaban las secretarías en el departamento de Secretaría General.

1.7.2. El Método Cuantitativo

Se requirió para realizar un análisis cuantitativo de la información el cual se obtuvo en el campo de la investigación, y en la recopilación, agrupación y tabulación de la información mediante tablas y gráficos, la cual se obtuvo en base a encuestas dirigidas al personal de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Manta.

1.8. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.8.1. Población

Se constituye como población el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, con un total de 10 funcionarios que laboran en este Departamento.

1.8.2. Muestra

Por ser una población pequeña, las encuestas fueron aplicadas a los 10 funcionarios que laboran dentro de esta organización.

1.9. TÉCNICAS

La técnica utilizada para la obtención de la información requerida fue la encuesta, para la recolección de los datos provenientes de la investigación aplicados al personal que labora dentro del departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Manta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Una vez realizadas las indagaciones previas en el repositorio de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se hallaron los siguientes proyectos de investigación relacionados con las técnicas de administración documental del presente proyecto, los cuales se detallan a continuación.

La temática sobre “Técnicas secretariales en las actividades administrativas de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Ana, Año 2016”, elaborado por Fátima Liliana Anchundia, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, trabajo de investigación que concluye en lo siguiente:

- Las técnicas secretariales son necesarias y elementales conocerlas, por ello hay que saberlas aplicar y utilizar en el puesto de trabajo, en donde la secretaria es la persona ideal para manipular estas técnicas y es que su jefe se sentirá satisfecho por la eficiencia con la que ella trabaja; y es ella la encargada de desarrollar las diferentes actividades que se presentan en la organización.

Otro tema revisado es “Técnicas de archivo y Gestión documental aplicado en la cooperativa de taxis Pedro Atanacio Balda No 22, del Cantón Manta, año 2016” realizado por María Monserrate Valle Cedeño, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, que presenta la siguiente conclusión:

- El recurso esencial dentro de toda empresa es el archivo porque, en él se registran grandes volúmenes de documentos que respaldan todos los hechos, sucesos, acontecimientos, e historia de la empresa; por esta razón, es necesario que exista un lugar destinado exclusivamente para el reposo y conservación de los documentos, a fin de tener fácil acceso y búsqueda inmediata.

El tema sobre “El archivo y acceso a la información en el departamento de Secretaria General del Patronato de Amparo Social de Manta, año 2016” realizado por Adriana Jessenia García Párraga, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, concluye lo siguiente:

- El archivo ha existido desde hace muchas décadas atrás, porque desde que hubo escrituras han existido estas herramientas de trabajo muy valiosas que han permitido realizar investigaciones de todo tipo.

El tema sobre “Organización de archivo y la imagen institucional, Escuela Fiscal Mixta Cóndor de América de la ciudad de Montecristi, año 2016” realizado por Gema Katherine Macías Alvia, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, concluye lo siguiente:

- El perfil de toda empresa o institución es de suma importancia, porque es donde se refleja la buena imagen que debe poseer toda corporación, eso incluye la atención al cliente y el buen trato que se debe brindar en cada momento. Es satisfactorio demostrar a los usuarios una imagen asertiva dentro de la empresa porque es la carta de presentación de una compañía.

1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La elaboración de este trabajo de investigación se fundamenta en la legislatura existente que regula las diferentes formas de titulación de los egresados de una Carrera de pregrado, normativas entre las que se puede citar las siguientes:

El Art. 5.- de la Ley Orgánica de Educación Superior, Derechos de las y los estudiantes, plantea que son derechos de las y los estudiantes los siguientes:

- a) Acceder, movilizarse, permanecer, egresar y titularse sin discriminación conforme sus méritos académicos. (...)
- f) Ejercer la libertad de asociarse, expresarse y completar su formación bajo la más amplia libertad de cátedra e investigativa; y,

g) Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento; (...)

De la misma manera, el Reglamento de Régimen Académico del Consejo de Educación Superior, en el Art. 21.- Unidades de organización curricular en las carreras técnicas y tecnológicas superiores, y de grado.

Unidad de titulación.- Es la unidad curricular que incluye las asignaturas, cursos o sus equivalentes, que permiten la validación académica de los conocimientos, habilidades y desempeños adquiridos en la carrera para la resolución de problemas, dilemas o desafíos de una profesión. Su resultado final fundamental es:

- a) el desarrollo de un trabajo de titulación, basado en procesos de investigación e intervención o,
- b) la preparación y aprobación de un examen de grado de carácter complejo.

El trabajo de titulación es el resultado investigativo, académico o artístico, en el cual el estudiante demuestra el manejo integral de los conocimientos adquiridos a lo largo de su formación profesional; el resultado de su evaluación será registrado cuando se haya completado la totalidad de horas establecidas en el currículo de la carrera, incluidas la unidad de titulación y las prácticas pre profesionales.

Independientemente de las horas asignadas a las asignaturas, cursos o sus equivalentes que integran la unidad de titulación, para el desarrollo del trabajo de titulación, se asignarán 200 horas en la educación técnica y sus equivalentes, 240 horas en la educación tecnológica y sus equivalentes, y 400 horas en la educación superior de grado. Estas horas podrán extenderse hasta por un máximo del 10% del número total de horas, dependiendo de la complejidad de su metodología, contenido y del tiempo necesario para su realización.

Se consideran trabajos de titulación en la educación técnica y tecnológica superior, y sus equivalentes, y en la Educación Superior de grado, los siguientes: examen de grado o de fin de carrera, proyectos de investigación,

proyectos integradores, ensayos o artículos académicos, etnografías, sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención, análisis de casos, estudios comparados, propuestas metodológicas, propuestas tecnológicas, productos o presentaciones artísticas, dispositivos tecnológicos, modelos de negocios, emprendimientos, proyectos técnicos, trabajos experimentales, entre otros de similar nivel de complejidad.

1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Esta investigación se encuentra enfocada en el paradigma crítico propositivo, considerando que el conocimiento de las técnicas secretariales para la administración documental es de suma importancia puesto que, el rendimiento del personal de trabajo dentro de una empresa depende mucho de las técnicas que se aplican para la organización de los documentos oficiales. Mediante el análisis de las causas y efectos se propondrán alternativas que aportarán en la solución del problema.

Se lo considera crítico porque se cuestiona la forma en cómo se organizan los documentos, puesto que hay que considerar que la invención de las técnicas de administración documental tiene como finalidad mejorar, identificar y ordenar de la forma más adecuada los archivos, mediante la aplicación de un sistema de clasificación, así como también contribuye en la gestión de las actividades laborales y el desempeño del personal de trabajo.

Alude también al paradigma propositivo por que se manifiesta la intencionalidad de dar solución al problema de investigación que se ha observado, considerando que la función principal de la administración documental es aportar soluciones prácticas que garanticen el control, integridad, búsqueda, acceso y custodia apropiada de la información. Estos mecanismos forman parte de las técnicas de administración documental que contribuyan a eliminar errores dentro del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, Año 2017.

1.4. ¿QUÉ ES LA TÉCNICA?

Si nos referimos a la técnica a nivel general se la puede definir como un procedimiento que se emplea necesariamente para realizar una tarea determinada por el personal. El uso de la técnica implica la aplicación de varias herramientas, con la finalidad de cumplir satisfactoriamente los objetivos de la empresa. La técnica no es considerada una ciencia o parte de ella, debido a que esta se generaliza para todo entorno en el que sea necesario, cabe recalcar que la técnica se adaptará a la circunstancia según la necesidad que se presente.

Martínez y Huertas (2008) manifiestan que; “A lo largo del tiempo la técnica ha propiciado al ser humano el dominio de la naturaleza, del cual el objetivo principal es crear los procedimientos adecuados para el logro de los objetivos propuestos tanto en lo personal como en lo social, además de adaptarse en cada avance que se presente en favorecimiento sobre las situaciones de bienestar y seguridad del ser humano”. Pág. 1

Así mismo, en otro ámbito como en el de la administración empresarial se considera que la técnica facilita a las personas un conjunto de procedimientos o formas que favorecen el logro de una tarea que tiene un propósito determinado, por ejemplo:

Los profesionales en Secretariado Ejecutivo desarrollan una serie de habilidades en redacción, administración de información y documentos, coordinación de agendas y otras labores de oficina en el área de secretariado, con conocimientos en tecnologías de comunicación modernas; Otro entorno en referencia serían, las técnicas de estudios implementadas en una institución educativa que ofrecen al alumno la máxima garantía de aprendizaje de conocimientos diversos y completos. Como se ha mencionado anteriormente, las técnicas pueden utilizarse en cualquier ámbito laboral, social, y por qué no personal, por tal razón esta no son consideradas una ciencia.

1.5. DEFINICIÓN DEL TÉRMINO SECRETARIAL Y SECRETARIA

Según Sevilla María (2005) manifiesta que secretarial “Son procesos aplicados en las administración de actividades que diariamente realiza la asistente ejecutiva para lograr los objetivos institucionales y personales que le harán alcanzar el éxito” pág. 20.

En concordancia con la opinión del autor antes mencionado se considera que, el término secretarial está relacionado estrechamente con el vocablo secretaria, en cuanto a su entorno laboral, en el cual se aplica un conjunto de procedimientos y habilidades para promover de manera adecuada las actividades que surgen dentro de la empresa.

La ejecución de estos procesos son importantes para alcanzar el éxito de una organización debido a que permite descubrir, determinar, y desarrollar a nivel profesional todas las destrezas del profesional de secretariado favoreciendo la obtención de las metas propuestas.

Según la Real Academia de La Lengua Española, “Secretaria es la persona a cuya discreción se confía un secreto. Sujeto encargado de escribir la correspondencia dentro de una corporación, en otro sentido es la persona que tiene como tarea elaborar o extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, los de una asamblea o que redacta la correspondencia de aquella.

Amalia Barreto y Carmen García, (2008) en su Manual titulado *Aprende a ser secretaria* afirman que el secretariado ejerce una actividad de enorme importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución; porque una Secretaria Ejecutiva es quien posee el dominio completo para aplicar las técnicas en la ejecución de las tareas de oficina, además de la capacidad para asumir los asuntos tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado.

En tal sentido, todo profesional en el secretariado ejecutivo debe poseer una serie de habilidades y destrezas para contribuir de una forma eficaz y eficiente las actividades laborales, además debe poseer las competencias adecuadas para comprometerse de manera responsable con su trabajo, para esto es necesario que se conozcan los procedimientos necesarios y así saber aplicarlos de la mejor manera posible para lograr los resultados esperados.

1.6. TÉCNICAS SECRETARIALES

Barahona, (2014) indica: “Las técnicas secretariales son las formas, los procedimientos para realizar alguna actividad dentro de una oficina donde se relacione con conocimiento y el uso de los recursos que realiza una secretaria dentro de una organización”. Pág. 7

Por lo expuesto, se considera que las técnicas secretariales están conformadas por un conjunto de procedimientos y herramientas que contribuyen de una forma favorable en la conclusion de las labores diarias, por tal motivo es primordial que la secretaria ejecutiva posea las competencias y habilidades requeridas para que lo emplee dentro de sus funciones.

Entre las principales técnicas secretariales tenemos las siguientes:

1.6.1. TÉCNICAS Y FUNCIONES BÁSICAS DE LA SECRETARIA

La secretaria ejecutiva es una persona importante dentro de toda organización, puesto que contribuye en el desarrollo de las actividades, además, su función principal es desempeñar tareas más allá del cargo que esta posea. Por tal motivo, es necesario que adquiera los conocimientos adecuados durante su formación profesional así mismo, tener la capacidad de habituarse a los cambios de cargos laborales.

Las habilidades de las secretaria se mostrarán conforme la función que tenga y como las aplique dentro de sus actividades, sobre todo en el departamento donde labora, pero sea cual sea el puesto que esta ocupe deberá conocer su empresa, es decir más allá del organigrama empresarial están los objetivos, y los servicios o productos que la empresa ofrece. Esto es necesario conocer

porque ayudará a la secretaria a involucrarse y percatarse de las necesidades de la empresa, de tal forma sabrá como cumplir con los objetivos y ser parte del éxito que obtenga la organización.

Como se ha mencionado anteriormente más allá del nivel jerárquico en el que está ubicada la secretaria, debe demostrar un buen espíritu de compañerismo así como también lograr un excelente funcionamiento de las labores empresariales dentro de la empresa.

Según Barreto, Díaz y García. En su manual Aprende a ser secretaria. (2008) Pág. 27, manifiestan que dentro de las funciones básicas de la secretaria se integran las siguientes:

- **REPRESENTACIÓN PERSONAL DE SU JEFE Y DE LA EMPRESA**

La Secretaria es una representación primaria de la empresa y de su superior, puesto que, es la primera persona con la que se vinculan los usuarios. La impresión de la comunicación inicial y la satisfacción con los visitantes dependerá de cómo se desenvuelva la secretaria. En muchas ocasiones de la eficacia con que se reciban las tareas propuestas por el jefe.

- **AYUDA A ORGANIZAR Y SIMPLIFICAR EL TRABAJO DEL JEFE.**

Una secretaria eficiente es la que facilita la labor del directivo y lo descarga de todo tipo de obligaciones que no sean las propias de su cargo, para que pueda dedicar todo su esfuerzo al mismo.

- **ENLACE Y COORDINACIÓN.**

La Secretaria ejerce una labor de enlace y coordinación de la empresa, en la medida que facilita las comunicaciones de ésta, sean de forma internas como externas.

Comunicación interna.- La Secretaria actúa de enlace entre su superior y cualquier otra persona de la empresa.

Comunicación externa.- Desempeña un papel importante en el terreno de las comunicaciones (clientes, proveedores, instituciones oficiales y privadas, etc.) con el exterior

Comunicación del exterior.- Es la que le trasmite la Secretaria al superior. Aquí juega un papel fundamental las técnicas de la escucha activa y las técnicas para tomar mensajes.

1.6.2. TÉCNICAS DE DOCUMENTACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Lozano Sayago (2011) manifiesta que “Conocer los diferentes modelos de comunicación escrita es importante para la comunicación interna y externa de la empresa, ya que facilita la relación entre los departamentos, entre los jefes y subordinados de la empresa y otras organizaciones externas” pág.105.

En concordancia con lo expuesto por el autor antes mencionado se considera que, es muy importante para todas las empresas y los funcionarios que laboran dentro de ella, conocer sobre las técnicas de la documentación puesto que, esta se presenta a diario además la adecuada aplicación de dichos procedimientos contribuirán en el desarrollo de las actividades administrativas. Para esto se mencionan las siguientes normas para mantener el archivo organizado.

1.6.2.1. MANTENER EL ARCHIVO ORGANIZADO Y AL DÍA

Londoño (2005) indica que; “Una de las razones por las que a veces se dificulta el trabajo cotidiano dentro de una oficina es por la falta de una buena organización en el archivo lo que produce perdidas de tiempo y errores, además de posibles extravíos de documentos importantes”.pag 91

La aglomeración de los documentos que ingresan a la empresa en ocasiones están pendiente para archivar, y la falta de una correcta clasificación produce un desorden y confusión al momento de buscar una información solicitada esto produce la pérdida de tiempo en su rastreo, así como también no cumplir adecuadamente con las actividades laborales.

Para mantener los documentos organizados de una forma apropiada se plantean algunas recomendaciones.

1. Archive sobre la marca. Es decir no hay que dejar que los papeles se vayan amontonando.
2. Si no tiene otra opción que aplazar el archivo, es recomendable que utilice una carpeta o portafolio para ubicar los documentos que queden pendientes de archivar y así evitar confusiones.
3. En el momento de archivar es indispensable utilizar separadores.
4. Para que la búsqueda de un documento sea más rápida es necesario que los documentos más recientes se coloquen en la parte de enfrente de las carpetas.
5. Es más favorecedor sujetar las hojas con grapas y no con clips, debido que esto ocasiona que los papeles se enreden y que en el momento de sacarlos de las carpetas se caigan.
6. Es importante que no sobrecargue los cajones. Es aconsejable que deje unos diez a doce centímetros de espacio de esta forma puede manipular y obtener fácilmente los documentos solicitados.
7. Para una mejor organización es indispensable que la documentación se archive por asunto y no de forma cronológica puesto que, de esta forma la búsqueda sería más factible.
8. Es aconsejable que registre por apellidos la correspondencia de particulares.
9. Cuando se retire cualquier tipo de documento del registro independientemente del motivo es necesario que ubique en el archivo un separador señalando en que parte y cuando retiró el documento.
10. Distribuir cada cosa en su lugar, es decir hay que archivar y no esperar a que se amontonen los documentos.

Una de las razones mas lógicas indican que los documentos que son antiguos y que su uso ya no será necesario para ningun tipo de tramitación deberán ser desechados debido a que mantener este tipo de archivos lo único que ocasionará es que ocupen espacio innecesario para los documentos que aún se encuentran en actividad de gestión, ademas existen motivos legales los cuales indica que la conservación de los archivos es de minimo 5 años.

1.6.2.2. CLASIFICAR LOS ASUNTOS NUEVOS

Los documentos que ingresan a la oficina deberán clasificarse de acuerdo al orden de llegada, para esto se presentan tres categorías:

a) Asuntos principales en los que hay que trabajar .- este tipo de asuntos se los debe tratar inmediatamente es decir su control y clasificación en el momento puesto que se puede tratar de información importante, ademas es recomendable clasificarlos por temas en subcarpetas para tener agrupados todos los documentos correspondientes a una misma cuestión.

b) Asuntos que se está seguro que no se van a tratar.- Se refiere a aquellos asuntos de los que no se va a tratar de ninguna manera,y que no poseen ninguna importancia, estos deben ir de una vez a la papeleria. De esta forma se evita tener documentos, innecesarios que ocupan cierto espacio que podemos utilizar para otros asuntos primordiales.

c) Asuntos “dudosos” o que no se está seguro si se van a tratar o no.- En este tipo de situaciones, el profesional debe saber tomar decisiones oportunas, ademas de ubicarlos en un folder acorde a su exigencia.

1.6.2.3. NO ACUMULAR PAPELES

Es importante que los documentos se vayan clasificando de acuerdo al nivel de superioridad que este posea debido a que, esto impide que las tareas se aglomeren y provoquen un estrés laboral. Por tal razón es aconsejable amontonar una pila de documentos de los cuales no se está segura que se van a necesitar.

Existen casos en los que no se pueden determinar qué hacer con algunos asuntos, lo apropiado es desecharlo, puesto que ocurren circunstancias donde se guarda toda la documentación que ingresa al puesto de trabajo y esto ocasiona que se ocupe innecesariamente un espacio físico para el archivo además, si se acumula demasiadas hojas sobre la mesa es difícil que se puedan encontrar la información solicitada.

Mateus (2005) manifiesta que; “Un puesto de trabajo ordenado y bien organizado significa una energía y un nivel de actuación más elevado, incremento de eficacia, menos errores y mayor calidad”. Pág.15

En lo expuesto se considera que el puesto de trabajo de un profesional del secretariado, debe tener una adecuada organización, dado que esto permitirá el desarrollo de la productividad laboral e incluso a mejorar la imagen como trabajador, es por esto que resulta necesario recalcar que un orden apropiado tanto del espacio físico, como de los documentos facilitarán la comodidad y aumentará el rendimiento laboral.

1.7. ¿QUE ES LA ADMINISTRACIÓN?

Sánchez Delgado (2014), considera que; “Proceso integral para planear, organizar e integrar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado.” Pág. 44

Fernando Correa (2009), manifiesta que; La administración es de gran utilidad puesto que, cumple cinco funciones: planeación, organización, dirección y control; entorno a las cuales pueden agruparse los conocimientos que se hallan en la base de esas funciones. Es por ello que los principios, conceptos, teorías y técnicas de la administración se organizan en esas cinco funciones. Pág. 6

En concordancia con los autores antes mencionados se considera que, la administración es un proceso que consiste en planear, organizar, dirigir, y controlar, las tareas que se presentan tanto en lo personal como en lo laboral,

todo con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, de lo cual también depende el uso de recursos humanos, económicos y materiales.

Por esto es muy importante conocer los procesos que conlleva la administración, además ayuda a adquirir nuevas habilidades y experiencia para la mejora de las actividades empresariales, puesto que la administración se mantiene al frente de las situaciones cambiantes y provee ingenio en las ideas.

Hay que considerar que la administración se da en cualquier lugar social y empresarial además, el logro de la misma dependerá de una adecuada administración por eso para las grandes organizaciones su utilización es inevitable debido a que es esencial para el logro de sus objetivos.

1.8. ¿QUÉ ES EL DOCUMENTO?

Barreto y Díaz (2008), manifiestan que; Es el testimonio de la actividad del hombre fijado en un soporte perdurable que contiene información. Es un objeto que conserva la huella de la actividad humana; que sirve para dar noticia de un hecho, quedando esta noticia fijada en el objeto. Se presenta en un soporte material (piedra, pergamino, papel, cinta, disco) en el que un medio (escritura, pintura) fija el contenido, la noticia (información). Pág. 408

Referente a la cita del autor antes mencionado se considera que el documento es la declaración o testificación física de un suceso ejecutado por una persona natural o jurídica, una empresa de carácter público o privado entre otros. Además, la elaboración de un documento siempre se realiza en efecto a las funciones o actividades las cuales, son expresadas en un papel, con la finalidad de preservarlo durante el tiempo que sea necesario para exponerlo como una prueba o testimonio de un acontecimiento.

En este caso de ser una institución pública con frecuencia se evidencia un extenso flujo de papeles, debido que estos son necesidad primordial de todos los días y en su mayoría de la empresa en general, por lo cual se requiere

mucha responsabilidad en el trabajo para la elaboración de los mismos en las cuales se incluye oficios, actas, correspondencia, memorando.

1.9. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL

En referencia al INEC en su Manual de Archivo General y Gestión documental (2015). Cap. 5. Indica lo siguiente:

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

García Morales (2013) manifiesta que: Los documentos son la base y el fundamento de un gobierno abierto y el soporte de los principios de transparencia, participación y colaboración. Los documentos bien gestionados se pueden utilizar para evaluar el impacto de los programas, para mejorar los procesos de trabajo y para compartir conocimientos entre instancias del gobierno. Los documentos protegen los derechos e intereses de los ciudadanos y hacen a los funcionarios responsables de sus acciones. Los documentos permanentes documentan la historia de nuestra nación. Pág. 12

De igual forma se concibe como el conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la administración documental producida y recibida por los usuarios, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

1.9.1. ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Cipriano (2014) manifiesta que; La organización es una función que persigue obtener un fin, que fue previamente definido a través de la planeación. Busca efectuar una serie de actividades y después coordinarlas de tal forma que el

conjunto de las mismas actúe como una sola, para lograr propósitos comunes.
Pág. 73

En este caso una adecuada organización documental, es de suma importancia debido que la producción de los documentos tiene un soporte material en referencia a las funciones que se efectúan dentro de una organización.

Por lo tanto es necesario respetar los procesos para la organización de la información, lo más recomendable es que cada serie documental se debe individualizar de acuerdo al asunto que se trate debido que, cada expediente se refiere a un tema diferente, esto contribuye a la agrupación apropiada de los mismos

Para la correcta organización de los documentos de archivo se deben efectuar tres pasos en el siguiente orden que permitan ir conformando los expedientes y las series documentales. Barreto y Díaz (2008) consideran estos los siguientes:

- Definir la estructura y funciones de la organización productora de los documentos.
- Identificar el tipo documental.
- Identificar la serie documental. Pág. 410

1.9.2. ESTRUCTURA Y FUNCIONES EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS

Para determinar adecuadamente la estructura y las funciones se debe conocer ampliamente el organigrama de la empresa, el cual es un cuadro esquemático sobre la estructura del ente, hay se encuentran reflejado cada departamento, un debido análisis permite comprender el nivel de dependencia de la misma, es decir se refiere a que grado de relación y dependencia se encuentra la empresa con cada uno de los departamentos, además de esto, trata de determinar qué lugar ocupa cada uno dentro de la estructura, llegando

siempre a una conclusión que determine los pro y los contra de la empresa en general.

Otro de los aspectos más importantes es qué se debe considerar que las funciones que se emplean en cada oficina deben estar promulgadas en un documento desde el momento en el cual se estableció la empresa. Los aspectos antes mencionados deben ser de mucho entendimiento para las secretarías y no solamente para la efectividad de la empresa debido que, ella es la encargada de las actividades de archivo además, de realizar ciertas funciones que no están bajo su responsabilidad sin embargo esto contribuye de una forma favorable en la eficiencia de su trabajo.

1.9.3. SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL

La clasificación consiste en agrupar la documentación por concepto o categoría dentro de una estructura jerárquica o lógica Russo (2009) manifiesta los siguientes:

- **Orgánico:** en este se constituye los diferentes grupos de acuerdo al origen del documento, por tanto se clasifica de acuerdo a las estructura de la empresa (departamento, dirección, entre otros), es un poco compleja puesto que, no reúne los cambios que la empresa tiene durante el proceso de las actividades, por eso es recomendable que la elaboración sea para organismos no tan grandes.
- **Funcional:** se establece a partir de las funciones que se presentan en la empresa, es considerado un sistema de clasificación más flexible debido que se realiza un estudio amplio de cada una de las tareas de la organización además se requiere un análisis administrativo, la ventaja de la clasificación funcional es que no se estanca en las designaciones de los organismos así este haya variado en su estructura.

- **Orgánico-Funcional:** este posee una combinación de las dos clasificaciones antes mencionadas tomando en cuenta la estructura y las funciones de cada departamento en referencia a las series documentales. Es el más recomendado para las empresas medianas.
pág. 49

1.9.4. TIPOS DE CLASIFICACIÓN

Es importante conocer sobre los tipos de ordenamientos documentales para esto se consideran los siguientes:

1.9.4.1. ALFABÉTICO

En el sistema alfabético los documentos se clasifican tomando en cuenta el apellido alfabético de la persona o institución, personas, o los asuntos.

Se utiliza:

- Para la documentación que nacen conforme a la individualización y que se mantienen abiertos un tiempo considerable.
- En la clasificación por asuntos además, de que esta no sea muy abundante.
- Cuando la clasificación es por materias, se puede emplear los componentes individuos, lugares, u organismos.

1.9.4.2. NÚMÉRICO

El sistema numérico es aquel en que se emplean los números para reconocer las diferentes clases de documentos de la cual es considerada la más notable, rápida y de gran alcance en la ordenación del sistema simbólico, en ocasiones es un poco compleja debido que, se requiere de índices auxiliares que ayuden a localizar la información solicitada.

Existen tres métodos para la clasificación e carácter numérico entre estos están los siguientes:

- Método numérico simple
- Método simbólico
- Método por asunto: decimal

Usos del sistema numérico:

- Se utiliza este sistema para ordenar pedidos, documentos contables o administrativos como recibos, datos bancarios, correspondencia, entre otros.
- Como una subclasificación dentro de otra clasificación documental, como por ejemplo la alfabética.
- También es considerada como una opción de clasificación alfabética puesto que, en ocasiones el flujo de la información es muy voluminosa ya en estos asuntos se distribuye un número a cada documento y se los distintos documentos y se clasifican secuencialmente.

1.9.4.3. CRONOLÓGICO

Este sistema de clasificación se emplea en referencia a la fecha en secuencia del año, mes y día en el que se elaboró o se entregó la información documental, además también se ordena los documentos en función a su antigüedad, como ejemplo podemos tomar los libros de contabilidad o los libros de actas de una empresa.

Ventaja:

Entre las ventajas tenemos que es un sistema de clasificación rápido y sencillo, además permite la inclusión de nuevos documentos, y en ocasiones no es necesario la utilización de índices o fichas auxiliares.

Desventaja:

La desventaja más común es que se tiene que conocer la fecha del documento obligatoriamente además al momento de requerir un documento se debe dejar constancia del lugar correspondiente del documento.

1.9.4.4. MIXTO

La clasificación mixta o alfanumérica es la que acopla los dos sistemas numérico y alfabético. Esta tiene como finalidad subdividir los documentos que se encuentran en el archivo como por ejemplo; en forma numérica cada letra se descompone en diferentes grupos, por ejemplo, A1, A2, A3. Para poder

utilizar este sistema adecuadamente es necesario emplear un índice que guíe la documentación que se asignará en la primera combinación que es la A1.

La Clasificación debe ser:

- Sencilla, con la finalidad de que pueda ser utilizada por toda clase de empresas sin la necesidad de que se trate de una confusión de técnicas o procedimientos documentales.
- Flexible, este puede variar cuando el caso lo amerite adquiriendo los cambios que toda empresa durante su proceso obtiene.
- Eficaz, para que la recuperación de la información sea garantizarle.

1.9.5. PROCESOS DOCUMENTALES

García Morales (2013) manifiesta que: Los procesos y controles documentales son aquellos que permiten la creación, el mantenimiento, el uso, la retención y la disposición de expedientes y documentos cumpliendo las garantías de autenticidad, integridad, disponibilidad y conservación establecidas normativamente. Pág. 59

El proceso documental tiene que ser adecuado al trámite que se esté realizando por lo cual tiene que ser clasificado, controlado siempre y cuando se apliquen las normativas de gestión documental que posee la empresa, para así obtener el propósito del proceso documental.

A continuación se muestra un gráfico sobre el proceso general de los documentos.

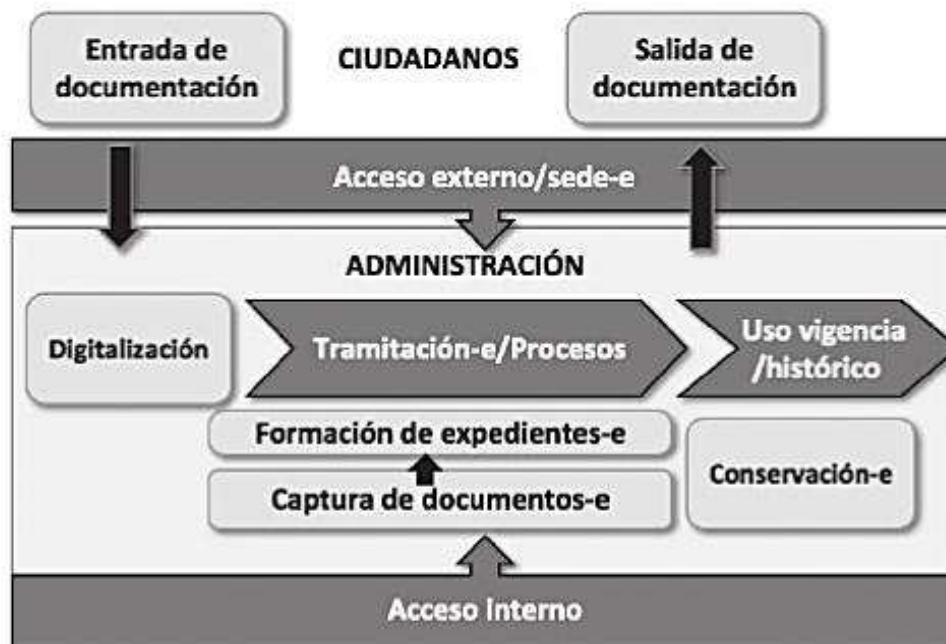


Ilustración 1 Esquema general de los procesos documentales

1.9.5.1. ENTRADA DE DOCUMENTOS

El proceso para la entrada de los documentos debe tener un control desde su acceso dentro de la empresa, asegurando su integridad, legitimidad y fiabilidad. Con respecto a la operación del proceso de entrada de los documentos son algunos puntos los cuales, se muestran a continuación:

- Los organismos públicos y privados pueden recibir de los ciudadanos documentos en papel así como documentos de forma electrónica, en el caso de tratarse de información electrónica deben pasar por un proceso de digitalización.
- Para la recepción de los documentos es necesario que también se registre en una base de datos para así tener un sustento en caso de pérdida o traspapelo de los mismos.
- La documentación que ingresa a la organización debe dar a conocer la identificación correspondiente así como el remitente, con el objetivo de que queden asociados en los documentos de recepción

1.9.5.2. DIGITALIZACIÓN

García Morales (2013) “La digitalización es el proceso de convertir documentos impresos o de otro soporte no digital a un formato digital. Puede suponer tomar fotografías digitales de los documentos originales o escanearlos” Pág. 68

Los documentos que son resultados de los procesos de digitalización deben pasar el siguiente proceso:

- La imagen electrónica, que representará el aspecto y contenido del documento en el soporte origen y cumplirá los requisitos establecidos en dicha norma.
- Es importante que se proceda si es necesario aplicar la firma electrónica el documento digital.

1.9.5.3. FORMACIÓN DE EXPEDIENTES

En todo proceso de gestión documental administrativa sobre todo en instituciones públicas, nace el expediente en base a la información que se receipta, el cual está conformado por un conjunto de papeles físicos que se archivan en carpetas de acuerdo al sistema de clasificación que se esté utilizando en la empresa.

Desde una perspectiva funcional las empresas deberán:

- Considerar en el proceso de gestión de los documentos o medios de administración similares sobre cómo se inicia y se detalla los expedientes, el cual es conocido por agrupar cierta cantidad de información.
- Especificar cuándo y cómo se realiza el cierre de los expedientes. A partir de este tiempo se comienza a contabilizar el tiempo de conservación de los documentos.

1.9.5.4. CAPTURA DE DOCUMENTOS

Se refiere a captura cuando existe el proceso del cual la documentación comienza a formar parte del proceso administrativo. Este surge en el momento

que se receipta la información y se clasifica de una forma adecuada en referencia a las normas que establece la empresa.

Para estas las empresas deben establecer:

- Qué tipo de documentos se deben tomar en cuanto para su captura en base al tipo de gestión administrativa que este posea.
- La imagen en referencia a la estructura del documento para su captura
- Aplicar la tecnología adecuada para realizar la captura de la documentación en base al análisis respectivo de cada proceso o gestión documental.

En relación al tiempo en que los documentos deben ser capturados se mencionan dos enfoques:

- a) En el instante en que se crea el documento o la recepción del mismo.
- b) Una vez concluida la fase del proceso o gestión se debe realizar una captura del documento.

1.9.5.5. SALIDA DE DOCUMENTOS

En referencia a la salida de documentos esto forma parte del proceso de gestión administrativo para lo cual existen tres puntos de vistas importantes:

- a) La entrega absoluta de la documentación correspondiente, a los ciudadanos.
- b) La entrega o intercambio del documento entre departamentos o diferentes entes administrativos.
- c) La desvaloración de copias auténticas de los documentos.

1.9.5.6. ACCESO

En referencia a la norma UNE-ISO 30301 define que el acceso es “el derecho, modo y medios de localizar, usar o recuperar una información”

Para esto es importante determinar el asunto a tratar por el usuario o funcionario de esta forma se tendrá un acceso claro de la información, estos pueden presentarse con las siguientes características:

- Para lograr el acceso al documento se cómo norma principal este debe estar integrado en el archivo.
- Que el documento no esté bajo prohibición de consulta.
- Que sean documentos que hayan culminado con el proceso de gestión administrativo es decir, que hayan sido aprobado y firmados durante su tramitación
- Para el acceso de los documentos en ocasiones es necesario realizar una notificación de acceso, esto se lo realiza con el objetivo de dar a conocer que o quien posee la información.

1.9.5.7. CONSERVACIÓN

La conservación está conformada por una serie de procesos asociados con la aplicación de decisiones de transferencia, destrucción o conservación de documentos, que se documentan en los calendarios de conservación u otros instrumentos (ISO 15489).

En referencia a la conservación de los documentos menciona los siguientes puntos:

- Identificar la información que debe ser declarada como documento de archivo. Categorizar los documentos.
- Mantener los documentos, sus metadatos y firmas durante un periodo específico de tiempo.
- Proceder a su eliminación cuando la organización ya no está obligada a conservarlos.
- Preservar la traza de las actividades relacionadas con la conservación de los documentos.

Por otra parte con respecto a la conservación, se presentan dos fundamentos para las organizaciones:

a) luego de haber pasado por un proceso formal de tramitación los organismos o entidades de carácter público deben determinar que clases de documentos se tomaran en cuenta para su funcionamiento y consulta para así

adecuarlos en su respectiva conservación bajo las normas establecidas por la empresa.

b) es importante conservar el contenido que sea necesario así como, dar de baja a los documentos que no tiene importancia.

1.12. DOCUMENTOS OFICIALES

J.M. BOSCH (2009) manifiesta que; Son documentos oficiales los documentos administrativos públicos que se incluye de alguna o algunas de las características previstas en normas o resoluciones para que un documento sea verdaderamente considerado público (otorgado por funcionario no autorizado para dar fe, o sin las solemnidades requeridas por la Ley, o fuera del ámbito de su competencia). Pág. 82

Dentro de las entidades públicas, una de las particularidades de las funciones administrativas sin lugar a dudas es su carácter documental, puesto que estas se expresan en documentos que sirven para dar muestra de las mismas, además, se presenta como un medio más seguro jurídicamente para los ciudadanos.

El documento oficial se determina en base a los siguientes aspectos:

- Estos se producen como medio de relación o comunicación entre los funcionarios que laboran dentro de una institución así como, en diferentes entidades administrativas.
- Estos documentos poseen una estructura de carácter formal muy precisos, habitualmente regulado mediante impresos reglamentados

1.12.1. Normativa reguladora INEN

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La regulación de la información pública y su difusión se efectúa bajo los siguientes artículos:

Art. 5.-Información Pública.- Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

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

El uso ilegal que se haga de la información personal o su divulgación, dará lugar a las acciones legales pertinentes. No podrá invocarse reserva, cuando se trate de investigaciones que realicen las autoridades públicas competentes, sobre violaciones a derechos de las personas que se encuentren establecidos en la Constitución Política de la República, en las declaraciones, pactos, convenios, instrumentos internacionales y el ordenamiento jurídico interno. Se excepciona el procedimiento establecido en las indagaciones previas.

Art. 7.-Difusión de la Información Pública.- Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 (225) de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, para efectos de esta Ley

1.12.2. ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS OFICIALES

Los documentos oficiales poseen características muy complejas, puesto que la estructura y el contenido se encuentran reglamentados por diferentes normas jurídicas por tal razón al momento de elaborar esta clase de

documentos se debe efectuar bajo las normativas requeridas y que se basan de la misma.

1.12.2.1. ESTRUCTURA Y CONTENIDO

El lenguaje que se aplica con regularidad en los documentos oficiales suele ser formal, prudente y directo, por tal razón es importante que la escritura sea clara, breve, concisa además, que se describa detalladamente toda la información relevante para que el documento logre el entendimiento de lo que se pretende comunicar a los funcionarios o entes administrativos, evitando equivocaciones y sobre todo caer en la redundancia.

La estructura de estos documentos se encuentra establecida por una normativa reguladora, la cual define el contenido de la información, para esto hay que distinguir los diferentes tipos de documentos oficiales que se efectúan o surgen a nivel interno y externo de las entidades públicas.

1.12.2.1.1. Documentos Administrativos

Es importante tomar en cuenta que para la elaboración de los documentos oficiales, se debe incluir el tipo de trámite, así como las actividades administrativas que se desean plasmar, por tal razón se debe incluir obligatoriamente lo siguiente:

- El nombre completo del cargo o puesto de trabajo del funcionario perteneciente a la empresa pública para efectuar la emisión del comunicado, además se debe incluir los nombres y apellidos de la persona que realiza el documento.
- El lugar y la fecha en que se elaboró el documento.
- La identificación del destinatario del documento como, los nombres y apellidos correspondientes, nombre de la entidad y departamento administrativo al cual va dirigido.

Si este tipo de documentos está dirigido a los ciudadanos, este debe constar en el encabezamiento con al menos los siguientes datos informativos:

- El título del documento, su necesidad de ubicarlo es importante, puesto que mediante esto se dará a conocer el tipo de documento, el procedimiento y el contenido del mismo siempre
- El número de oficio correspondiente para la identificación del documento emitido, con la finalidad de permitir al ciudadano la facilidad de referencia en cuanto a las comunicaciones que se dirijan a la empresa.

1.12.2.1.2. Documentos de los Ciudadanos

Para los ciudadanos no existe una norma específica al momento de elaborar un documento dirigido a una entidad de carácter público, sin embargo estos siempre se deben redactar con los datos primordiales es decir: nombres y apellidos del emisor, identificación y cargo del receptor, explicación detallada de los sucesos, solicitud en la que se concreta el propósito del comunicado incluyendo la firma del remitente. Existen entidades públicas que suelen facilitar a los ciudadanos unas plantillas o formatos para la elaboración del documento.

Existen situaciones apropiadas para posibilitar a los usuarios la contribución de los datos informativos solicitados o bien para facilitar la tramitación correspondiente de los procesos, en efecto el ente administrativo competente para su elaboración o determinación podrá disponer formatos normalizados de solicitud. Estos modelos podrán integrarse en sistemas normalizados de solicitud que permitan la transmisión por medios electrónicos de los datos e informaciones requeridos.

Por tal motivo existen diferentes empresas públicas que han establecido formatos regularizados jurídicamente por la institución a través de catálogos web, en donde existe la facilidad de acceso para descargarlos y elaborar el comunicado, en ocasiones también se puede completar la solicitud mediante plantillas digitales.

1.12.3. CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS OFICIALES

La finalidad de los documentos oficiales es dejar constancia de la voluntad de la Administración o la de servir de forma de comunicación entre las personas físicas o jurídicas y la Administración, Jaime Antón (2013) manifiesta la siguiente clasificación:

Documentos administrativos: Estos son emitidos por la entidad, en base a las funciones administrativas, las cuales se dividen en las siguientes categorías:

➤ **Documentos de decisión**

Declara una expresión de voluntad del ente público.

-Acuerdo: consiste en plasmar la declaración, decisiones acordadas por los organismos administrativos, durante un proceso de tramitación

-Resolución: decisión que finaliza en base a un proceso.

➤ **Documentos de transmisión**

Estos son empleados para informar sucesos o acciones, sea de los funcionarios como de otros órganos administrativos, los cuales incluyen las siguientes características:

- Notificación: es el aviso en referencia a un acuerdo sobre los procesos administrativos de interés.
 - Publicación: se basa en la introducción o anuncio de algún acto en particular, en referencia a la entidad.
 - Comunicación: es utilizado para difundir comunicaciones entre el personal o entidades administrativas:
1. Oficio: se efectúa cuando el comunicando se genera entre órganos o unidades pertenecientes a distintos departamentos o entidades.
 2. Nota interior: se efectúa cuando la información que se quiere transmitir entre varios departamentos de una misma institución.

➤ **Documentos de constancia**

Se caracteriza mediante una exposición de los conocimientos sobre los actos o hechos suscitados en la entidad, los cuales se dividen en:

- Acta: sirve para atestiguar circunstancias, juicios, o acuerdos.
- Certificado: deja testimonio de las acciones en el ámbito personal con la finalidad de promover un efecto en el entorno público o privado.

1.12.4. CÓMO REDACTAR UN DOCUMENTO OFICIAL

La realización de estos documentos tiene como fin plasmar hechos jurídicos para la cual, en primera instancia se deberá obtener la información requerida y necesaria para la producción de la documentación administrativa en relación a lo que se está tratando además, existen los siguientes aspectos:

- Datos identificativos: será necesario seleccionar datos informativos habrá que recopilar los datos del transmisor del documento así como del receptor del mismo.
- Datos relativos al objeto del documento: deben reflejarse de una forma detallada todos los sucesos del mismo para lo cual, habrá que reunir los requisitos posibles. Por ejemplo, número del documento, fecha del comunicado, personas que intervienen, anexos. Habrá casos que se deberán justificar por ello es importante aplicar la normativa adecuada que sustente la información si el caso lo requiere.

Una vez recopilados todos los antecedentes de información, se procede a elaborar el documento correspondiente, a partir de una hoja en blanco, utilizando el formato de la entidad o con un ejemplar normalizado impreso.

1.12.5. DOCUMENTOS OFICIALES MÁS USUALES

En las entidades públicas se generan infinidad de documentos con el fin de gestionar las actividades administrativas que surgen a nivel interno y externo

de la empresa. A continuación se presentan los principales documentos además de las características de cada uno de ellos.

1.12.5.1. SOLICITUD

La solicitud es el documento en el cual se da inicio al trámite administrativo a instancia de los interesados, por tal razón, también es conocido como instancia. Deberá poseer los siguientes datos:

- Nombre y apellidos de la persona que solicita o en casos especiales de algún representante además, como la identificación del lugar que se señale a efectos de petición.
- Exposición sobre lo que se solicita de manera numerada, de una forma clara y concreta.
- Lugar y fecha.
- Firma del interesado.

Modelo de solicitud o instancia

D/D* _____, mayor de edad, con DNI núm. _____, domicilio en _____ y dirección de correo electrónico _____ designada como medio preferente para notificaciones (si se decide elegir este medio),
EXPONE <i>(Exposición numerada de los hechos y razones alegadas por el solicitante)</i>
Primerο _____
Segundo _____
Como consecuencia de ello,
SOLICITA <i>(Exposición clara y, en su caso, numerada de lo que se pide)</i>

DOCUMENTOS <i>(En caso de que se aporten)</i>
Como prueba de lo expuesto, adjunto los siguientes documentos:
1. _____
2. _____
<i>(Lugar y fecha)</i> En _____, a ____ de _____ de 20XX
<i>(Firma del solicitante)</i>
<i>(Órgano o persona al que se dirige la solicitud)</i>
JEFE DEL SERVICIO DE _____

Ilustración 2 Solicitud

La presentación de solicitudes por parte de los ciudadanos, es muy frecuente debido a esta es necesario que las entidades públicas establezcan formatos normalizados para su cumplimiento.

1.12.5.2. ACUERDO

Mediante este documento, los organismos administrativos emiten las decisiones sobre los procesos que se efectúan durante alguna u otra actividad.

Antón Pérez, Jaime (2013), manifiesta que; El primero de estos documentos será el acuerdo de iniciación del procedimiento, de oficio o a instancia de los interesados, aunque en las distintas fases del procedimiento administrativo, el funcionario encargado puede emitir muchos (por ejemplo, acuerdo de adopción de medidas provisionales, acuerdo de apertura de periodo de prueba, acuerdo de tramitación de urgencia, etc.). pág. 86

Este documento está constituido por la siguiente estructura:

- Datos identificativos del proceso administrativos y del funcionario a cargo.

Modelo de acuerdo de apertura del procedimiento

Nº de expediente: _____
Asunto: _____
Interesado: _____
Fecha de iniciación: _____

Este órgano ha tenido conocimiento de los siguientes hechos:
(Exposición sucinta de los hechos que motivan la iniciación del procedimiento)

En ejercicio de las competencias que le atribuye y con base en lo dispuesto en el artículo 69.1 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

ACUERDA:
Iniciar el procedimiento de _____ *(indicación de qué clase de procedimiento es)*, previsto en _____ *(normativa reguladora)*, respetando en su tramitación los principios y garantías recogidos en el título VI de la LRJPAC.

Contra este acuerdo no cabe interponer ningún recurso, aunque los interesados, conforme a lo previsto en el artículo 107.1 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE nº 285 de 27 de noviembre de 1992), podrán realizar alegaciones para oponerse al mismo, sin perjuicio de la posibilidad de recurrir la resolución que ponga fin a este procedimiento.

Mediante este documento se **NOTIFICA** a _____ *(Este acuerdo se debe notificar a aquellos cuyos derechos o intereses legítimos puedan resultar afectados por la decisión adoptada en el procedimiento)* el presente acuerdo, según lo exigido en el artículo 58.1 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE nº 285 de 27 de noviembre de 1992).

(Lugar y fecha)
En _____, a _____ de _____ de 20XX

(Firma)

(Titular del órgano encargado de notificar el acuerdo)

Ilustración 3 Acuerdo

- Enumeración de las actividades.
- Referencia a la normativa que regula el proceso.
- indicación del tipo de trámite administrativo que se trate.
- comunicado sobre la decisión por parte del interesado.
- Lugar, fecha y firma.

1.12.5.3. DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN

Como se observa son documentos que se efectúan para comunicar alguna información además, elaborar peticiones entre distintas entidades públicas, o áreas administrativas. Hay dos clases elementales:

- Oficio: cuando la comunicación se efectúa entre órganos o unidades referente a distintos organismos públicos.
- Nota interior: Esta se produce cuando la comunicación es perteneciente entre distintos departamentos e trabajo de una misma entidad.

Modelo de oficio

<p>Referencia _____ Asunto _____ Fecha _____</p> <p>De acuerdo con lo dispuesto en _____ (normativa que justifica la petición que se realiza) se solicita a _____ (órgano al que se dirige) la emisión de informe sobre los siguientes aspectos:</p> <p style="text-align: center;"><i>(Relación numerada de lo que se pide)</i></p> <p>1. _____ 2. _____</p> <p>El informe solicitado deberá emitirse en un plazo de ____ días, de acuerdo con lo dispuesto en _____ (plazo de remisión de los datos que se piden y justificación legal de este plazo)</p> <p>Se le comunica que de no emitirse en dicho plazo se proseguirán las actuaciones, pudiendo no tenerse en cuenta el informe emitido fuera de plazo al adoptar la resolución, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad en que incurra el responsable de la demora, de acuerdo con lo establecido en el artículo 83.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.</p> <p style="text-align: center;">En _____, a ____ de _____ de 20XX</p> <p style="text-align: center;"><i>(Firma del solicitante)</i> Firmado</p> <p style="text-align: center;"><i>(Órgano al que se dirige el Oficio)</i></p> <p style="text-align: center;">JEFE DEL SERVICIO DE _____</p>
--

Ilustración 4 Oficio

Modelo de nota interior

NOTIFICACIÓN DE RÉGIMEN INTERIOR	
De:	_____ (Dependencia, departamento o servicio que lo emite)
Para:	_____ (Destinatario de la nota)
Asunto:	(Asunto objeto de la comunicación) (Descripción detallada de lo que se quiere comunicar)
_____ _____ _____	
Fecha de emisión:	_____, a ____ de ____ de 20XX.
Fecha de recepción:	_____, a ____ de ____ de 20XX.
(Firma de recepción) Recibi	

Ilustración 5 Nota Interior

1.12.5.4. CERTIFICADO

El certificado tiene como objetivo principal plasmar la evidencia sobre los actos o sucesos en torno a lo personal, con el propósito de que este adopte un efecto en el entorno público o privado. Está estructurado por las siguientes características:

- Encabezamiento: en este se establece el nombre o logotipo de la empresa u entidad administrativa la cual, es la que emite el certificado cabe señalar que en realidad quien emite el documento es un funcionario en nombre de la empresa o Administración, por lo que es importante que su nombre y cargo deben presenten en el encabezado.
- Cuerpo: se inicia con el término “Certifica” o “Certifico”, en continuidad se señala el hecho o circunstancia que se certifica.
- Cierre: con la fecha, en letra, anticipada de alguna expresión como: “y para que conste a los efectos pertinentes, firmo el presente certificado

en...”, “y para que conste a los efectos pertinentes, y a solicitud del interesado y a efectos de su presentación en...”. En los difundidos por la empresa se encuentran frases como “Lo que certifico a instancia del interesado en...”

- Firma de la persona que certifica el documento.

Certificado

C/ _____ C.P. _____ Tel. 975 23 56 89	
<i>(Datos identificativos y/o logotipo de la empresa o Administración que certifica)</i>	
Don _____ <i>(Nombre de la persona que certifica)</i> , actuando en su condición de secretario-interventor del Ayuntamiento de _____ <i>(Carga que ostenta la persona que certifica en la entidad certificadora)</i>	
CERTIFICA: <i>(Detalle del hecho o circunstancia que se certifica)</i>	
Que en la sesión celebrada el 1 abril de 20XX, el Ayuntamiento Pleno adoptó el siguiente Acuerdo: _____ _____	
<i>(Cierre)</i>	
Y para que conste y surta los efectos oportunos y a petición del interesado, expido el presente certificado con el visto bueno del Alcalde en _____, a treinta de octubre de dos mil nueve. <i>(Lugar y fecha en letra)</i>	
<i>(Firma y, en su caso, visto bueno)</i>	
Vº Bº EL ALCALDE	EL SECRETARIO
	
Germán Flik Andrés	Gerardo Blanco Cayuela
<i>(Si la persona que certifica no es titular del órgano administrativo o tiene superiores jerárquicos, se suele incluir el visto bueno de este superior jerárquico).</i>	

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta dirigida a las Secretarías del Departamento de Secretaría General en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, Año 2017

1. ¿Usted posee conocimientos secretariales para la administración de documentos?

Tabla N° 1 Administración de documentos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
Muy poco	0	0%
Total	10	100%

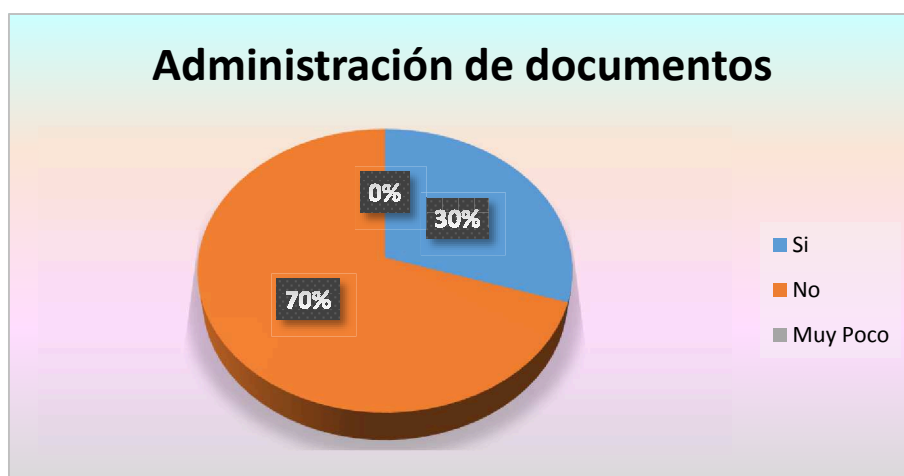


Gráfico N° 1 Administración de documentos

Fuente: Personal del Departamento de Secretaría General
Elaborado por: Génesis Aracely Cevallos Álava

Análisis e Interpretación de los resultados

Según el estudio aplicado se demuestra que las secretarías encuestadas en su mayoría (70%) no poseen los conocimientos adecuados para la administración de los documentos en forma general, lo cual causa inconvenientes en la gestión de documentos que se generan dentro de la oficina así como, los que ingresan a la misma

2. ¿Posee usted la formación profesional requerida para desempeñar la función secretarial, en este departamento?

Tabla N° 2 Formación profesional en referencia a la función secretarial

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%



Gráfico N°2 Formación profesional en referencia a la función secretarial

Fuente: Personal del Departamento de Secretaría General
Elaborado por: Génesis Aracely Cevallos Álava

Análisis e Interpretación de los resultados

Existe una respuesta compartida entre sí (50%) y no (50%) de las secretarias encuestadas respecto a su formación académica para ejecutar las actividades secretariales dentro del departamento de Secretaria General, en base a lo expuesto, es necesario que el personal mencionado realice los estudios necesarios para que de esta forma el trabajo en conjunto sea más eficiente.

3. ¿En este departamento se aplican normas específicas para la administración documental?

Tabla N° 3 Normas para la administración documental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

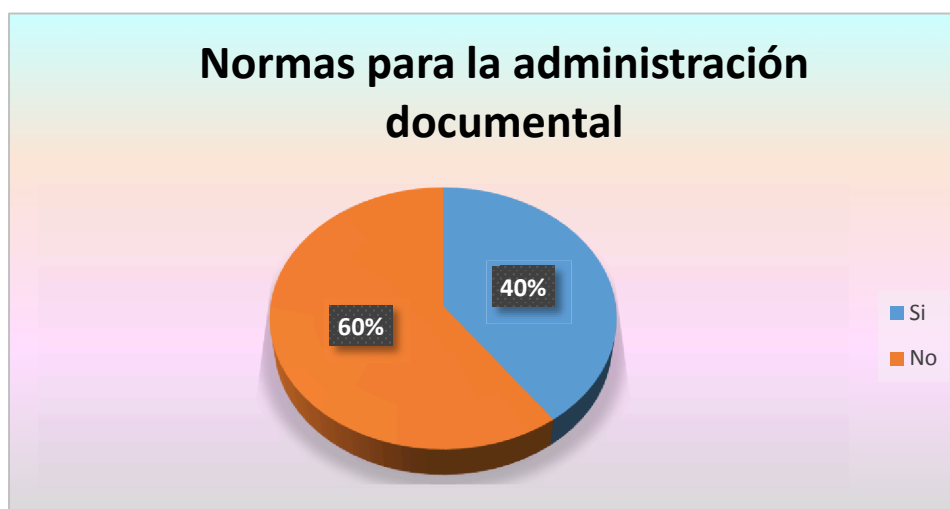


Gráfico N° 3 Normas para la administración documental

Fuente: Personal del Departamento de Secretaría General
Elaborado por: Génesis Aracely Cevallos Álava

Análisis e Interpretación de los resultados

En base a los resultados se observa que en esta institución en el Departamento de Secretaría General en su mayoría el (60%) del personal, no aplica las normas específicas que contribuyan en la administración adecuada de los documentos, lo que demuestra insuficiencia en el control de la información y esto limita el adecuado desarrollo de la gestión administrativa.

4. ¿De los siguientes cual es el tipo de clasificación que aplica usted para la administración documental?

Tabla N^o4 Tipos de clasificación documental

administración Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alfabético	3	30%
Cronológico	3	30%
Por asunto	3	30%
Otros	0	0%
Ninguno	1	10
Total	10	100%

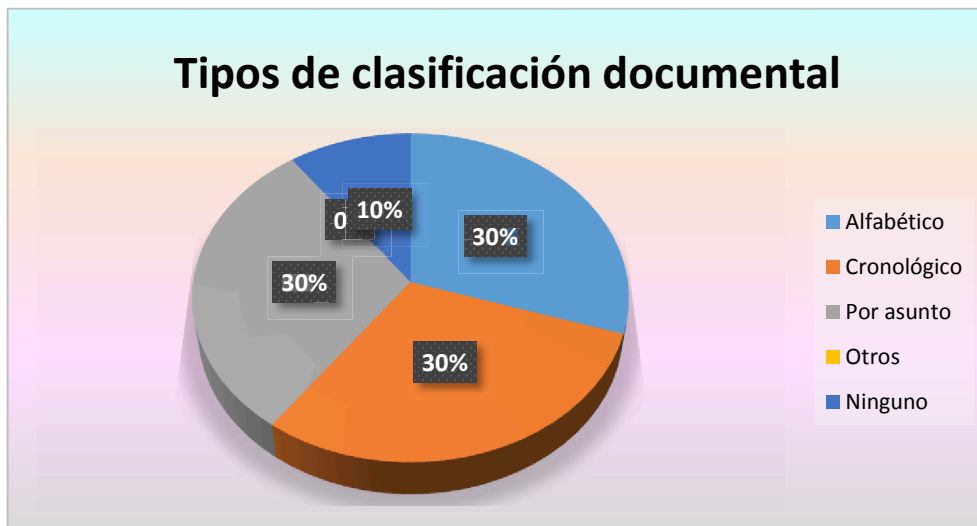


Gráfico N^o 4 Tipos de clasificación documental

Fuente: Personal del Departamento de Secretaría General
Elaborado por: Génesis Aracely Cevallos Álava

Análisis e Interpretación de los resultados

Se evidencia por tanto que no existe un sistema de clasificación específico (90%) para el archivo de los documentos, lo cual limita el establecimiento, acceso y registro apropiado de la información, así como la entrega oportuna de la misma

5. ¿En el departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, año 2017, se aplican normativas para el cuidado y preservación de los documentos?

Tabla N° 5 Normativas para el cuidado y preservación de los documentos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	0	0%
A veces	6	60%
Total	10	100%

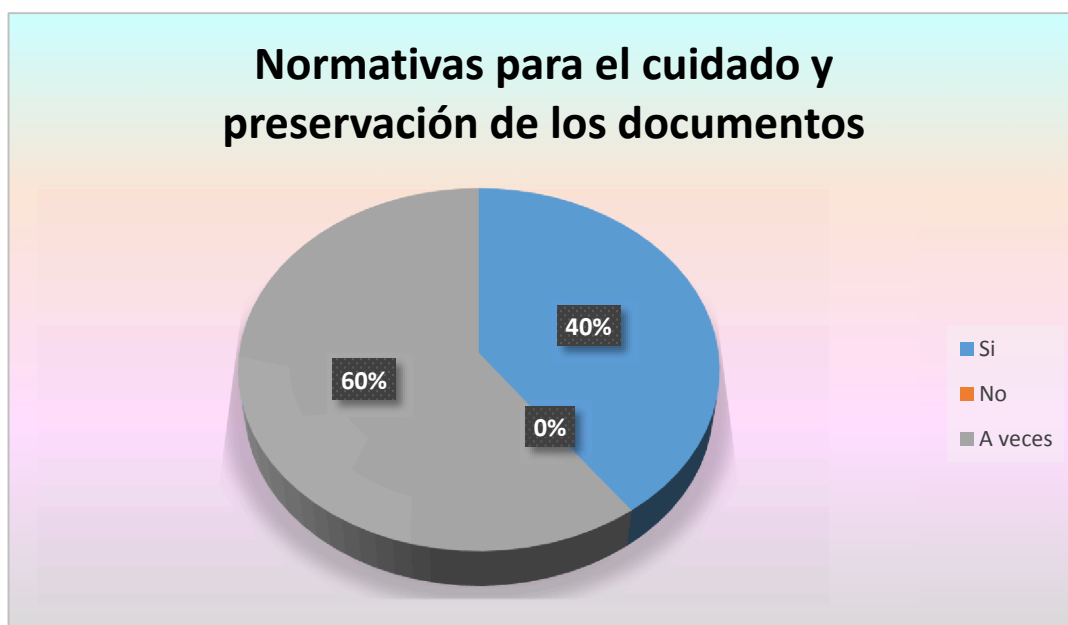


Gráfico N° 5 Normativas para el cuidado y preservación de los documentos

Fuente: Personal del Departamento de Secretaría General
Elaborado por: Génesis Aracely Cevallos Álava

Análisis e Interpretación de los resultados

En base a los resultados se contempla que el personal de Secretaría General en su mayoría (60%) no aplica regularmente las técnicas para el cuidado y preservación documental, lo que podría ocasionar la pérdida, deterioro de documentos o información valiosa de la memoria histórica de la institución.

6. ¿De los siguientes cual es el mayor inconveniente que se le ha presentado al momento de buscar información en los archivos físicos?

Tabla N° 6 Inconvenientes para la búsqueda de información

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Pérdida de documentos	0	0%
Demora en la búsqueda	6	60%
Entrega tardía de la información	4	40%
Ninguno	0	0%
Total	10	100%

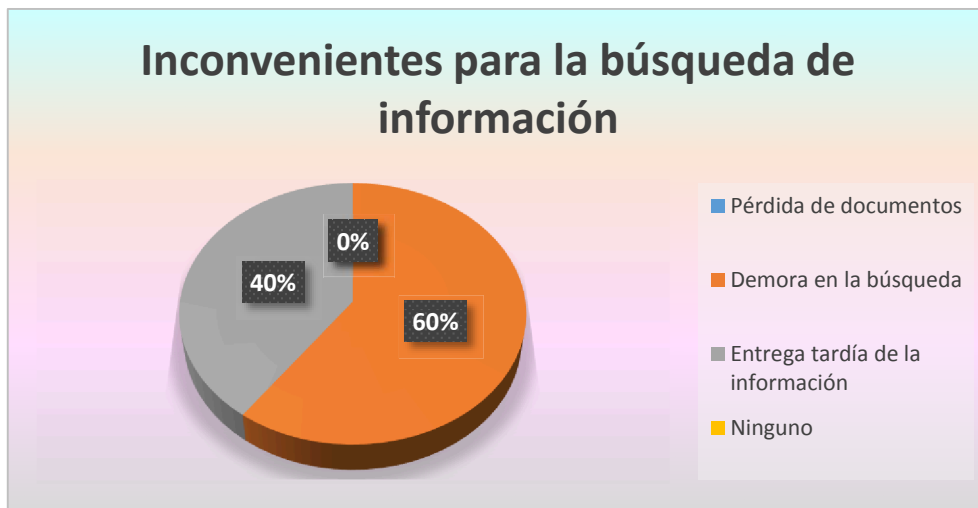


Gráfico N°6 Inconvenientes para la búsqueda de información

Fuente: Personal del Departamento de Secretaría General
Elaborado por: Génesis Aracely Cevallos Álava

Análisis e Interpretación de los resultados

En base a los resultados se contempla que en la institución en el Departamento de Secretaria General uno de los mayores inconvenientes al momento de buscar información se refiere a la demora en la búsqueda (60%) y la entrega tardía (40%) de la información, lo que a su vez contraviene en el flujo normal del proceso de comunicación.

7. ¿Los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, organizan seminarios de capacitación sobre Técnicas Secretariales para la administración documental?

Tabla N° 7 Capacitación sobre Técnicas Secretariales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	60%
A veces	4	40%
Total	10	100%

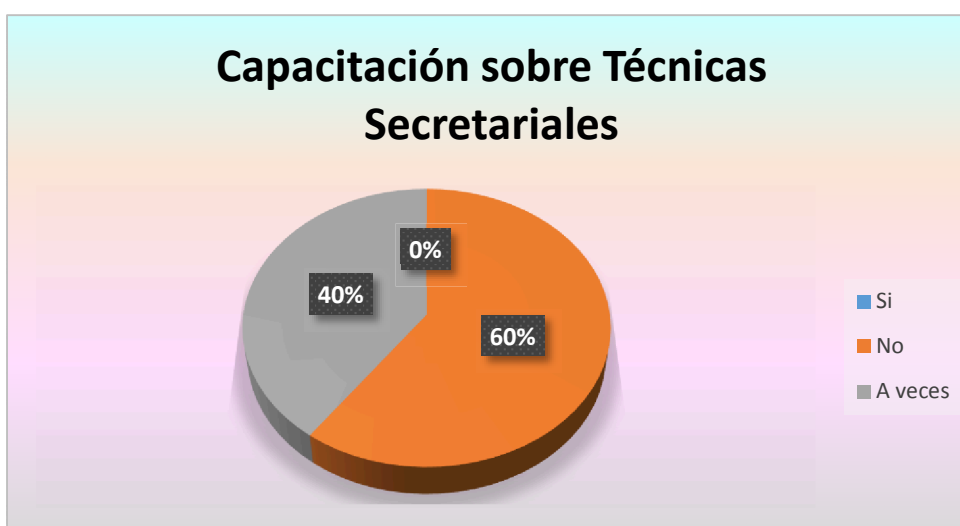


Gráfico N° 7 Capacitación sobre Técnicas Secretariales

Fuente: Personal del Departamento de Secretaría General
Elaborado por: Génesis Aracely Cevallos Álava

Análisis e Interpretación de los resultados

En base a los resultados de las encuestas aplicadas que en esta institución la gran mayoría (60%) de secretarías manifestaron que no se realizan seminarios sobre las técnicas de administración documental, lo que corrobora la existencia de insuficiencias en el personal de Secretaría General para el desarrollo de las tareas administrativas por parte de las funcionarias.

8. ¿Considera usted que posee las competencias y habilidades requeridas dentro de sus funciones para administrar adecuadamente la información?

Tabla N° 8 Competencias y Habilidades para la administración de información

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	5	50%
Necesita capacitación	2	20%
Total	10	100%

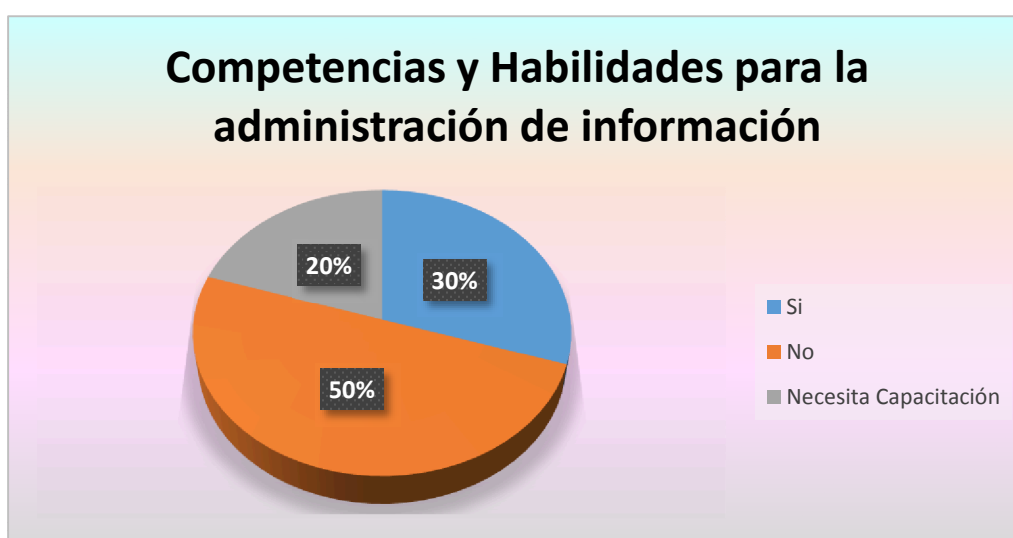


Gráfico N° 8 Competencias y Habilidades para la administración de información

Fuente: Personal del Departamento de Secretaría General
Elaborado por: Génesis Aracely Cevallos Álava

Análisis e Interpretación de los resultados

Como resultado de esta encuesta se obtiene que un importante número de secretarías (50%) no posee las habilidades para administrar adecuadamente la información y otro considerable (30%) expresa la necesidad de recibir capacitación.

9. ¿Considera usted indispensable la actualización de los conocimientos para cumplir de una manera apropiada sus funciones?

Tabla N° 9 Actualización de conocimientos para las funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	10	100%



Gráfico N° 9 Actualización de conocimientos para las funciones

Fuente: Personal del Departamento de Secretaría General
Elaborado por: Génesis Aracely Cevallos Álava

Análisis e Interpretación de los resultados

En la mayoría de las secretarias (100%) se refleja la necesidad de fortalecer los conocimientos en base al ejercicio secretarial, desarrollando un mejoramiento de las capacidades mediante una capacitación dirigida netamente a las funciones que emplea la secretaria ejecutiva.

10. ¿Conoce usted las normas INEN para la gestión documental, en las instituciones públicas?

Tabla N° 10 Normas INEN para la gestión documental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	70%
Muy poco	3	30%
Total	10	100%

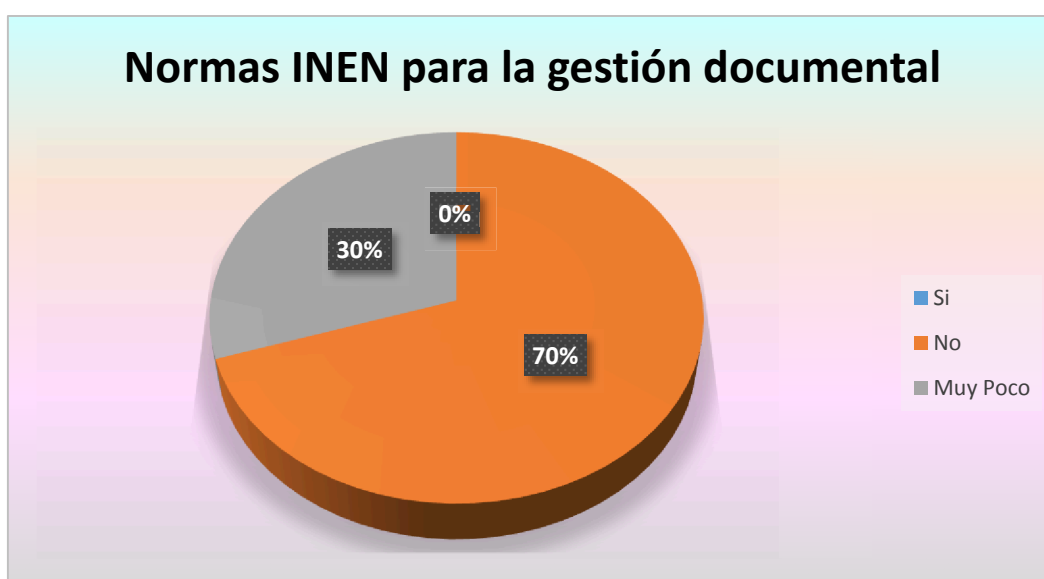


Gráfico N° 10 Normas INEN para la gestión documental

Fuente: Personal del Departamento de Secretaría General
Elaborado por: Génesis Aracely Cevallos Álava

Análisis e Interpretación de los resultados

La mayor parte de las secretarías (70%) a las que se les aplicó las encuestas indicaron que no poseen conocimiento absoluto sobre las normas INEC para la administración documental dentro de las instituciones públicas, lo cual incide de una forma adversa en el desarrollo de las capacidades para la organización y administración documental

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1. TEMA

“Plan de Capacitación sobre las Técnicas Secretariales para la Administración de Documentos Oficiales, dirigido al personal administrativo del departamento de Secretaría General en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, Año 2017”.

DATOS ADMINISTRATIVOS

Empresa: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta

Beneficiarios: Departamento de Secretaría General

Ubicación: Provincia de Manabí-Manta

Tiempo estimado para la aplicación de la propuesta: Un mes y medio

Responsable: Génesis Aracely Cevallos Álava

4.2. INTRODUCCIÓN

En el departamento de Secretaría General en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, Año 2017, se emiten y receptan una cuantiosa cantidad de documentos, los cuales surgen debido a las actividades que se efectúan dentro de esta institución, sobre todo, hay que señalar que esta es una entidad de carácter público.

Los documentos que se producen dentro de esta institución contienen información en base a escritos administrativos y jurídicos, lo cuales, hacen referencia a los procesos tanto al entorno interno como externo, por tal razón, es imprescindible mantener la documentación organizada de una forma acorde y factible para su conservación y búsqueda inmediata.

Para que las secretarías apliquen los procesos o técnicas adecuadas para administración de los documentos oficiales, se propone un programa de capacitación en referencia de las mismas, como mecanismo de apoyo, que proporcione un fortalecimiento sobre las destrezas y habilidades para la correcta administración de los documentos.

La formación de temas relacionados a la administración documental influye en gran parte en las actividades laborales para esto es necesario que se desarrolle con los funcionarios que laboran dentro del departamento de Secretaria General los cuales en su mayoría son secretarías sobre todo que siempre están comprometidas de forma directa con la elaboración de la información, recepción de documentos, organización de los documentos, gestión de trámites y en tareas relacionadas con el mantenimiento administrativo de los documentos institucionales.

Este tipo de capacitación ayudará efectivamente a mejorar los conocimientos sobre la administración documental, asegurando que en esta institución se conserve el documento y que este a su vez esté disponible en el momento que se requiera.

Para que esta capacitación contribuya en la administración de documentos debe ser planificada además de adecuarse a los requerimientos e intereses de la institución, tomando en consideración componentes que son esenciales y fundamentales para la formación profesional como son: la gestión dirección y manejo de los procesos documentales además de contribuir en la optimización de las actividades laborales..

Este plan, tendrá una estructura clara y precisa en cuanto al contenido además, contribuirá como un apoyo en base a las técnicas secretariales más comunes, además de promover una comprensión sobre del proceso técnico de los documentos que se tramitan en, el Departamento de Secretaría General en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, Año 2017; por tanto, permitirá el entendimiento fundamental para los administrativos que desconozcan las técnicas de administración documental.

4.3. OBJETIVOS

4.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Proponer un plan de capacitación sobre las técnicas secretariales para la Administración de Documentos Oficiales, dirigido al personal administrativo del departamento de Secretaría General en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Cantón Manta, Año 2017”.

4.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Lograr que los funcionarios administrativos del departamento de secretaria General, se actualicen y comprendan la importancia de las técnicas de administración documental.
- Diseñar un plan de capacitación para el mejoramiento constante referente a las labores de administración documental, mediante la actualización de los conocimientos, habilidades, destrezas y desempeño profesional,

generando competencias acordes a las ocupaciones asignadas, enfocado en la organización de los documentos y demás aspectos relacionados a las funciones secretariales.

- Aplicar adecuadamente los módulos de capacitación para aportar en el fortalecimiento de las capacidades del personal administrativo del Departamento de Secretaría General en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, Año 2017”.

4.4. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio aplicado mediante las encuestas, se observó que el personal que labora dentro del departamento de Secretaría General en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Manta, no tiene dominio sobre las técnicas para la administración adecuada de los documentos oficiales lo que se podría interpretar como un impedimento para el desarrollo apropiado de las actividades administrativas.

Por tanto, la propuesta que se plantea está orientada a capacitar a los funcionarios del departamento de Secretaría General sobre las técnicas secretariales para la administración de documentos oficiales, con el objetivo de incrementar las habilidades y destrezas para que puedan desarrollar y aplicar los procedimientos adecuados en este campo.

La metodología que se aplicará consiste en la ejecución de talleres teóricos-prácticos desarrollado por profesionales con experiencia en el área, además se utilizarán los equipos de oficina necesarios para poder impartir apropiadamente las capacitaciones

CRONOGRAMA ESTIMADO PARA EL PLAN DE CAPACITACIÓN

Capacitación dirigida al personal del Departamento de Secretaría General en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, Año 2018			
Tema: "Las Técnicas Secretariales para la Administración de Documentos Oficiales"			
Horario: Sábado			
Hora:	De 8:00 am A 12:00 pm	Fecha Inicio :	5 de Mayo del 2018
		Fecha Fin:	16 de Junio de 2018
Semana	Cronograma de Actividades		Tiempo estimado
1	Presentación del módulo,		8h00 – 10h00
	Objetivos de la capacitación,		
	Descanso - break		10h00 – 10h15
	¿Qué son las técnicas de administración documental?		10h15 – 12h00
	Técnicas y funciones básicas de la secretaria		
2	Sistema de clasificación documental (Introducción)		8h00 – 10h00
	-Alfabético		
	-Numérico		10h00 – 10h15
	Descanso - Break		
	-Cronológico		10h15 – 12h00
	-Mixto		
3	Procesos Documentales:		8h00 – 10h00
	-Entrada de documentos		
	-Digitalización		10h00 – 10h15
	Descanso - break		
	-Formación de Expedientes		10h15 – 12h00
	-Captura de documentos		
	-Acceso Y Conservación		
4	Documentos Oficiales		8h00 – 10h00
	Descanso - break		10h00 – 10h15
	Normativa reguladora INEN para la administración y acceso de la información pública		10h15 – 12h00
5	Clasificación de los documentos oficiales		8h00 – 10h00
	Descanso - break		10h00 – 10h15
	Taller práctico		10h15 – 12h00
6	Documentos Oficiales más usuales		8h00 – 10h00
	Descanso - break		10h00 – 10h15
	Taller en grupo		10h15 – 12h00
7	La Elaboración de documentos oficiales		8h00 – 10h00
	Estructura y contenido		
	Descanso - break		10h00 – 10h15
	Taller práctico		10h15 – 12h00

CONDICIONES:

- La capacitación es de carácter obligatorio para los funcionarios del departamento de Secretaría General
- Al concluir la capacitación se otorgará un certificado de participación.

CONCLUSIONES

- El departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo descentralizado de la ciudad de Manta, año 2017, no posee un control adecuado sobre la administración de documentos oficiales por tal razón, existen inconvenientes al momento de su búsqueda.
- En base a los resultados obtenidos mediante la investigación de campo se observó que existe desconocimiento sobre las técnicas de administración documental y gestión de la información en efecto, ocasiona la desorganización y eventualmente la información se pierde o se traspapela con otros documentos.
- Una vez realizada la investigación de campo se evidenció que existe una desorganización en cuanto a la clasificación de los documentos debido que, en la pregunta No.3, se manifiesta que no poseen conocimientos adecuados en cuanto al sistema de clasificación documental lo que ha permitido fundamentar la propuesta de una capacitación en referencia a las técnicas de administración documental.
- En el departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo descentralizado de la ciudad de Manta, año 2017, no posee normativas para la regulación y administración documental puesto que, los documentos no infieren adecuadamente en la efectividad de las actividades laborales.
- El Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo descentralizado de la ciudad de Manta, año 2017 no dispone de un espacio físico adecuado para conservar los documentos por tal razón los

funcionarios utilizan sus propias habilidades para administrar, organizar y colocar la información, lo que en efecto ocasiona severos retrasos en el momento de su búsqueda.

- En base a la investigación de campo se define que a los funcionarios del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo descentralizado de la ciudad de Manta, año 2017, en su mayoría no reciben las respectivas capacitaciones sobre las técnicas de administración documental.
- Uno de los mayores inconvenientes que se presentan dentro del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Manta, año 2017 sobre la administración documental, es la demora en la búsqueda de los mismos a causa del desconocimiento, falta de formación profesional y consecuente desorganización de los mismos.

RECOMENDACIONES

- A los funcionarios del departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo descentralizado de la ciudad de Manta, año 2017 emplear la propuesta antes mencionada debido que, la misma beneficiará y contribuirá en el desarrollo de nuevos conocimientos referentes a los procedimientos y metodologías aplicables para la administración documental.
- Es imprescindible que el personal del departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo descentralizado de la ciudad de Manta, año 2017 requiera y desarrolle conocimientos secretariales en base a las técnicas para la administración de los documentos.
- Se recomienda a los funcionarios del departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo descentralizado de la ciudad de Manta, año 2017 optar por un sistema de clasificación documental específico y adecuado a las necesidades de la oficina, con el fin de mantener técnicamente ordenada la documentación.
- Se recomienda establecer un reglamento de normativas para regulación y control de la información de esta forma se cumplirán los procedimientos necesarios a favor de las actividades administrativas de los documentos.

- Se sugiere que en el departamento de Secretaria General se designe un espacio físico apropiado para la conservación de los documentos con el propósito de conservar la información documental de manera correcta.
- En vista que los funcionarios desconocen sobre las técnicas adecuadas para la administración documental, se recomienda que reciban las respectivas capacitaciones en efecto, para brindar un fortalecimiento y contribución a los conocimientos y habilidades de los mismos.
- Se recomienda que el personal administrativo perteneciente al departamento de Secretaría General establezca las metodologías y procedimientos acordes mediante formación profesional con el objetivo de evitar demora en la búsqueda de los documentos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alvarado Aguilar, M. (2007). *Administración de la Información*. Madrid: Universidad Estatal a Distancia.
2. Arribas del Pozo, M. (2015). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. España: Paraninfo S.A.
3. Escudero Serrano, M. J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. España.
4. Felisa, F. L. (2015). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. San Millán: Tutor Formación.
5. Gherad, K., & González, J. L. (2016). *Culturas digitales, cultura impresa*. Madrid: Shedas.
6. Guerrero Logroño, R. M. (2013). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. Málaga: IC.
7. Herminda Mondelo, A., & Iglesias Fernández, I. (2014). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. España: Ideaspropias.
8. Londoño, M. C. (2004). *Guía para la Secretaria Ejecutiva*. Madrid: Fundació Confemetal.
9. Martín Gavilán, C. (07 de Marzo de 2009). Concepto y función de archivo, clases de archivos, el sistema archivístico español.
10. Parera Pascual, C. (2006). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa* (Cuarta ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
11. María Claudia Londoño Mateus (2005) *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo* (segunda edición) Madrid: FC Editorial
12. Sabés Turmo, Fernando (Enero 2008) *Los documentos y archivos. Una necesaria revisión histórica para afrontar el reto de la e-administración pública*, Venezuela Red Enlace
13. García-Morales, Elisa (Enero 2013) *Gestión de documentos en la e-administración* (Primera Edición) Barcelona -España Editorial UOC
14. Mena Mujica, Mayra, Pérez Herrera, María Elena (Enero 2005) *Gestión documental y organización de archivos*, Editorial Félix Varela
15. Russo Patricia *Gestión documental en las organizaciones*, (Primera edición), Octubre 2009, Barcelona, Editorial UOC

16. Estupiñan, H (2012) Habilidades Secretariales para la Secretaria Moderna, Barcelona-España, Editorial Ceac
17. Dias, C. (2010). Técnicas Secretariales y Procedimientos de Oficina, Madrid- España, Editorial Síntesis S.A.
18. Organización de archivo y la imagen institucional, Escuela Fiscal Mixta Cóndor de América de la ciudad de Montecristi, año 2016 realizado por Gema Katherine Macías Alvia
19. Técnicas secretariales en las actividades administrativas de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Ana, Año 2016”, elaborado por Fátima Liliana Anchundia Anchundia
20. Técnicas de archivo y Gestión documental aplicado en la cooperativa de taxis Pedro Atanacio Balda No 22, del Cantón Manta, año 2016” realizado por María Monserrate Valle Cedeño
21. El archivo y acceso a la información en el departamento de Secretaria General del Patronato de Amparo Social de Manta, año 2016” realizado por Adriana Jessenia García Párraga
22. Manuel Díaz Fernández, Manual. Atención básica al cliente (MF1329_1). Certificados de profesionalidad. Actividades auxiliares de comercio (COMT0211), Editorial CEP, S.L., junio 2014.
23. Jaime José Antón Pérez (2013), Gestión de la documentación jurídica y empresarial, Macmillan Iberia

WEBGRAFÍAS

1. Buscatrabajo.org. (25 de 08 de 2017). *Buscatrabajo.org*. Recuperado de: <http://www.buscatrabajo.org/el-actual-perfil-requerido-de-la-secretaria.html>
2. Saéñz Blanco, M. (26 de 08 de 2017). *El blog de observatorio de recursos humanos y relaciones laborales*. Recuperado de: <https://maitesaenz.wordpress.com/2012/10/15/nuevos-retos-para-la-secretaria-del-siglo-xxi/>
3. ClubEnsayos. (26 de 08 de 2014). *ClubEnsayos*. Recuperado de: <https://www.clubensayos.com/Espa%C3%B1ol/ADMINISTRACION-DOCUMENTAL-EN-EL-ENTORNO-LABORAL/1419902.html>
4. Libia López (25 de Febrero de 2011) Técnicas Secretariales- Auxiliar Administrativo. Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-tecnicas-secretariales-auxiliar-administrativo/tecnicas-oficina>
5. Francisco J. Martínez López y Paula Luna Huertas (2008), Marketing en la sociedad del conocimiento. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=soKtuGCkc8EC&pg=PA2&lpg=PA2&dq=La+t%C3%A9cnica+ha+propiciado+a+lo+largo+de+la+historia+uno+de+los+sue%C3%B1os+m%C3%A1s+antiguos+del+ser+humano&source=bl&ots=7fqC8TY3-K&sig=jyeNENjkeiXSN2IRZ02r83XxXO4&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiDmvn534nYAhXMLSYKHXDwB30Q6AEIJAA#v=onepage&q=La%20t%C3%A9cnica%20ha%20propiciado%20a%20lo%20largo%20de%20la%20historia%20uno%20de%20los%20sue%C3%B1os%20m%C3%A1s%20antiguos%20del%20ser%20humano&f=false>
6. <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPARENCIA-Y-ACCESO-A-LA-INFORMACION-PUBLICA.pdf>

ANEXOS



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

Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento sobre la forma de aplicación de las técnicas secretariales para la administración de los documentos oficiales que posee el personal que labora en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, Año 2017.

Mucho se agradece a las personas involucradas en la presente encuesta que tengan la gentileza de analizar cada una de las preguntas y responderlas de acuerdo con la realidad que acontece en esta área de trabajo.

1. ¿Usted posee conocimientos secretariales para la administración de documentos?

- Si
- No
- Muy poco

2. ¿Posee usted la formación profesional requerida para desempeñar la función secretarial, en este departamento?

- Si
- No

3. ¿En este departamento se aplica normas específicas para la administración documental?

- Si
- No

4. ¿De los siguientes cual es el tipo de clasificación que aplica usted para la administración documental?

- Alfabético
- Cronológico
- Por asunto
- Otros
- Ninguno

5. **¿En el departamento de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, año 2017, se aplican normativas para el cuidado y preservación de los documentos?**
- Si
 - No
 - A veces
6. **¿De los siguientes cual es el mayor inconveniente que se le ha presentado al momento de buscar información en los archivos físicos?**
- Pérdida de documentos
 - Demora en la búsqueda
 - Entrega tardía de la información
 - Ninguno
7. **¿Los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, organizan seminarios de capacitación sobre Técnicas Secretariales para la administración documental?**
- Si
 - No
 - A veces
8. **¿Considera usted que posee las competencias y habilidades requeridas dentro de sus funciones para administrar adecuadamente la información?**
- Si
 - No
 - Necesita capacitación
9. **¿Considera usted indispensable la actualización de los conocimientos para cumplir de una manera apropiada sus funciones?**
- Si
 - No
 - A veces
10. **¿Conoce usted las normas INEN para la gestión documental, en las instituciones públicas?**
- Si
 - No
 - Muy poco



Ilustración 8 Aplicación de encuestas a las Jefa del Departamento de Secretaría General

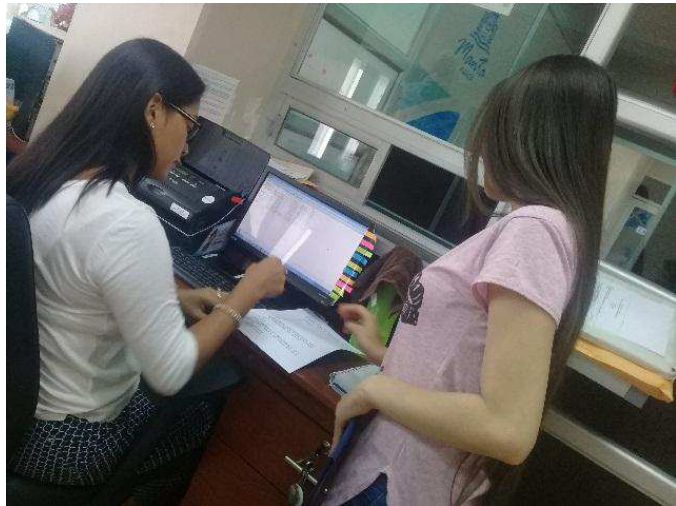


Ilustración 7 Aplicación de encuestas a las secretarias del Departamento de Secretaría General



Ilustración 11 Tutorías personalizadas con la Dra. Daysi Soto