



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL

EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación a la obtención del Título de
Secretariado en Español

TEMA:

**“LAS HABILIDADES SECRETARIALES INCIDEN EN LA
ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
DEL COLEGIO LEONARDO MALDONADO PÉREZ DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO”**

AUTORA: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

TUTORA: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

AMBATO – ECUADOR

2012

*APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE
GRADUACIÓN O TITULACIÓN*

Yo, Lcda. Mgs. Mónica Narciza López Pazmiño CC.: 180122435, en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “Las habilidades secretariales inciden en la organización del archivo en el área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito, desarrollado por la egresada: Consuelo del Rocío Jurado Ávila, considero que el mencionado informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
LCDA. MG. MÓNICA NARCIZA LÓPEZ PAZMIÑO
TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN
C.C. 1801224351

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, quien basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

CONSUELO DEL ROCIO JURADO ÁVILA

C.C.: 1001886306

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “las habilidades secretariales inciden en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....
CONSUELO DEL ROCIO JURADO ÁVILA

C.C.1001886306

AUTORA

*AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN*

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “Las habilidades secretariales inciden en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito” presentado por Consuelo del Rocío Jurado Ávila, egresada de la carrera de secretariado en español, modalidad semipresencial, mención secretariado, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

Ambato, 5 de diciembre de 2013

LA COMISIÓN

.....
Psc. Educ. Mg. Luis Renè Indacochea Mendoza

PRESIDENTE

.....
Dr. Mg. Alberto Gonzalo Villavicencio Viteri

MIEMBRO

.....
Lcda. Mg. Gloria Espín Medina

MIEMBRO

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera.

A mi padre por brindarme los recursos y estar a mi lado aconsejándome siempre.

A mi madre por hacer de mí una mujer triunfadora a través de sus consejos enseñanzas y amor.

A mis hermanos por brindarme su confianza acompañándome para alcanzar el desarrollo profesional.

A mis adorados hijos: Dieguito y Dianita que siempre han sido fuente de inspiración, a Alex Crespo, mi esposo, que con su gran amor y paciencia ha sabido impulsarme para alcanzar el éxito anhelad.

A mis amigos que de una u otra manera han llenado la trayectoria universitaria con experiencias significativas fortaleciendo la autoestima y valoración personal.

Consuelo del Rocío Jurado Ávila

AGRADECIMIENTO

Primero, doy gracias a mi Dios por estar junto a mí en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón, iluminar mi mente y haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de mis estudios.

A la Universidad Técnica de Ambato y a sus catedráticos, por los conocimientos impartidos; un agradecimiento muy especial a la Mgs Mónica López quien aportó con conocimientos, experiencias y sobre todo con su paciencia para la culminación de este proyecto.

Consuelo del Rocío

INDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Pág.
PRELIMINARES	
Portada.....	I
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	II
Autoría de la investigación.....	III
Cesión de derechos de autor.....	IV
Al Consejo Directivo De La Facultad De Ciencias Humanas Y De La Educación	V
Dedicatoria	VI
Agradecimiento	VII
Indice de Contenidos.....	VII
Indice de Cuadros	VII
Indice de Gráficos	VII
Resumen de contenidos.....	XVII
Executive Summary	XVI
Indice de contenidos.....	VII
 Introducción	 1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
 1.1. Tema.....	 3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis crítico	5
1.2.2. Análisis crítico	6

1.2.3. Prognosis	7
1.2.4. Formulación del problema	7
1.2.5. Preguntas directrices	7
1.2.6. Delimitación del objeto de estudio.....	8
1.2.6.1. Delimitación de contenido.	8
1.2.6.2. Delimitación espacial	8
1.2.6.3. Delimitación temporal.....	8
1.2.6.4. Unidades de observación.....	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos	10
1.4.1. Objetivo general	10
1.4.2. Objetivos específicos	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.....	12
2.2. Fundamentación Filosófica	15
2.2.1. Fundamentación Axiológica	16
2.2.2. Fundamentación Ontológica.	16
2.2.3. Fundamentación Sociológica	17
2.3. Fundamentación Legal.	17
2.4. Categorías Fundamentales	220
2.4.3. Constelación de ideas	221
2.4.3. Constelación de ideas	22
2.4.3.1. Destrezas secretariales	22
2.4.3.2. Condiciones personales de las secretarias.....	23
2.4.3.3. Cualidades de la secretaria profesional	24
2.4.3.1. Actitudes secretariales.....	24
2.4.4. El proceso administrativo secretarial	25

2.4.4.1. Características de la administración secretarial.	25
2.4.4.2. Relación de la administración secretarial con otras ciencias	26
2.4.4.3. Función en el proceso administrativo secretarial	27
2.4.4.3. Técnicas de organización para el trabajo de oficina.	28
2.4.5. La secretaria	29
2.4.5.1. Cualidades personales para el perfil profesional.....	29
2.4.5.2. Conocimientos de la secretaria	31
2.4.6. La organización.....	32
2.4.6.1. Características de la organización.....	32
2.4.6.2. Organización del archivo	33
2.4.7. El archivo	33
2.4.7.1. Aspectos significativos del archivo.....	33
2.4.7.2. Funciones principales del archivo.....	34
2.4.7.3. Archivo eficiente.....	35
2.4.7.4. Archivadores de estabilidad horizontal.....	35
2.4.7.5. Archivador lateral.....	35
2.4.7.6. Archivo de visibilidad vertical	36
2.4.8. Organización del archivo	36
2.4.8.1. Características de la organización y ordenación del archivo.	36
2.4.8.2. Clasificación y organización del archivo	37
2.4.8.3. Funciones principales de la organización del archivo.....	38
2.4.8.4. Funciones generales de la organización del archivo.	38
2.4.8.5. Conservación de los documentos.	39
2.1.8 Sistemas de clasificación y ordenación de documentos.....	40
2.5. Hipótesis.....	40
2.6. Señalamiento de variables.....	41
2.6.1. Variable independiente	41
2.6.2. Variable dependiente.....	41

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación	42
3.2. Modalidad de investigación.	42
3.2.1. Investigación de campo.....	42
3.2.2. Investigación bibliográfica –documental	43
3.2.3. Investigación experimental	43
3.2.4. De interacción social	43
3.3. Niveles o tipos de investigación.....	43
3.3.1. Exploratorio.....	43
3.3.1. Descriptivo	43
3.3.1. Asociación de variables.....	44
3.3.2. Explicativo	44
3.4. Población y muestra.	44
3.4.1. Población.....	44
3.5. Operacionalización de variables.	45
3.5.1. Variable dependiente: habilidades secretariales.....	45
3.5.2. Variable independiente: organización del archivo.....	46
3.6. Recolección de la información.....	47

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada	49
4.2. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada.	60
4.3. Verificación de la hipótesis	71
4.3.1. Modelo lógico.	71
4.3.2. Modelo matemático.....	71
4.3.3. Modelo estadístico.	72
4.3.4. Nivel de significación	72
4.3.5. Fórmula de la chi- cuadrado.....	72
4.3.6. Grado de libertad (gl)	72

4.3.7. Recolección de datos y cálculos estadísticos	74
4.3.8. Cálculo de x^2_c	75
4.3.9. Zona de rechazo de la hipótesis nula.....	76
4.3.10. Regla de decisión.	77
4.3.11. Decisión estadística.	77

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.2. Conclusiones	78
5.2. Recomendaciones.....	79

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos	81
6.1.1. Tema.....	81
6.1.2. Unidad ejecutora	81
6.1.3. Beneficiarios	81
6.1.4. Ubicación:	81
6.1.5. Costo:	82
6.2. Antecedentes de la propuesta	82
6.3. Justificación.....	84
6.4. Objetivos	85
6.4.1. Objetivo general	85
6.4.2. Objetivos específicos	85
6.5. Análisis de factibilidad.....	86
6.5.1. Factibilidad política.....	86
6.5.2. Factibilidad técnica	86
6.5.3. Factibilidad social - educativa.....	87
6.5.4. Factibilidad tecnológica	87

6.5.5. Factibilidad organizacional	87
6.5.5. Factibilidad de equidad de género.	88
6.5.6. Factibilidad ambiental.....	88
6.5.7. Factibilidad legal.....	88
6.6. Fundamentación	89
6.6.1. Fundamentación psicológica.....	89
6.6.2. Fundamentación social.....	89
6.6.4. Fundamentación filosófica.....	90
6.6.7. Fundamentación legal.	91
6.6.8. Fundamentación teórica	91
6.6.8.1. Talleres de sensibilización	91
6.6.8.1.1. Misión de los talleres de sensibilización.....	92
6.6.8.2. Manual de normas y procedimientos	93
6.6.9. La secretaria	95
6.6.9.1. Perfil de la secretaria.....	95
6.6.9.2. Funciones de la secretaria.	95
6.6.9.3. Características de la secretaria en la organización del archivo.....	96
6.6.9.4. Cualidades de la secretaria en la organización del archivo.....	97
6.6.9.5. Tareas secretariales en la organización del archivo.....	97
6.6.10. Archivo.....	98
6.6.10.1. Importancia	98
6.6.10.2. Las funciones	99
6.6.10.3. Normas que regulan la conservación de los documentos.....	99
6.6.10.4. Documentación mercantil	99
6.6.10.5. Ventajas del archivo.....	100
6.6.10.6. Reglas para organizar el archivo.....	100
6.6.10.6. Métodos de clasificación de archivos	101
6.7. Modelo operativo (plan de acción).	102
6.8. Administración de la propuesta.....	147
 Bibliografía	 152

Anexos	156
--------------	-----

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	pág.
Cuadro N. 1: Población investigada.....	44
Cuadro N. 2: Habilidades secretariales	45
Cuadro N. 3: Organización del archivo.....	46
Cuadro N. 4: Recolección de información.....	47
Cuadro N. 5: Principios y valores corporativos	49
Cuadro N. 6: Capacitación y entrenamiento	50
Cuadro N. 7: Normas y procedimientos.....	51
Cuadro N. 5: Oportunidades de formación	53
Cuadro N. 8: Toma de decisiones	54
Cuadro N. 9: Aplicación de normas, para la organización del archivo.....	55
Cuadro N. 10: Guía de información.....	56
Cuadro N. 11: Clasificación y ordenamiento de documental	57
Cuadro N. 12: Entrega de documentos	58
Cuadro N. 13: Formatos para localizar y conservar los documentos.....	59
Cuadro N. 14: Principios y valores corporativos	60
Cuadro N. 15: Capacitación y entrenamiento	61
Cuadro N. 16: Normas y procedimientos.....	62
Cuadro N. 17: Oportunidades de formación	63
Cuadro N. 18: Toma de decisiones	64
Cuadro N. 19: Aplicación de normas, para la organización del archivo.....	66
Cuadro N. 20: Guía de información.....	67
Cuadro N. 21: Clasificación y ordenamiento de documental	68
Cuadro N. 22: Entrega de la documentación	69
Cuadro N. 23: Formatos para localizar y conservar los documentos.....	70
Cuadro N. 24. Distribución chi cuadrado χ^2_c	73
Cuadro N. 25: Frecuencias observadas	74
Cuadro N. 26: Frecuencias esperadas	75

Cuadro N. 28. Modelo operativo.	147
Cuadro N. 29. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta	148

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pág.
Gráfico N. 1: Planteamiento del problema. Árbol de problema	5
Gráfico N. 2: Inclusiones Conceptuales.....	19
Gráfico N. 3. Constelación de ideas de la variable independiente.....	20
Gráfico N. 4: Constelación de ideas de la variable dependiente.....	21
Gráfico N. 5: Principios y valores corporativos.....	22
Gráfico N. 6: Capacitación y entrenamiento.....	23
Gráfico N. 7: Normas y procedimientos	24
Gráfico N. 5: Oportunidades de formación.....	25
Gráfico N. 8: Toma de decisiones.....	26
Gráfico N. 9: Aplicación de normas, para la organización del archivo	27
Gráfico N. 10: Guía de información	28
Gráfico N. 11: clasificación y ordenamiento documental.....	29
Gráfico N. 12: Entrega de documentos	30
Gráfico N. 13: Formatos para localizar y conservar los documentos	31
Gráfico N.14: Principios	59
Gráfico N.15: Valores corporativos	60
Gráfico N. 16: Capacitación y entrenamiento.....	61
Gráfico N. 18: Toma de decisiones.....	62
Gráfico N. 19: Aplicación de normas, para la organización del archivo	63
Gráfico N. 20: Guía de información	64
Gráfico N. 21: clasificación y ordenamiento documental.....	68
Gráfico N. 22: entrega de documentos.....	69
Gráfico N. 23: Formatos para localizar y conservar los documentos	70

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL

EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL

TEMA: “Las habilidades secretariales inciden en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito”

Autora: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Directora: Lcda. Mónica Narciza López Pazmiño Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo es el resultado de una investigación que tiene como objetivo central indagar sobre las habilidades secretariales y su incidencia en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito justificándose por la necesidad en el manejo, clasificación, organización, conservación preservación del archivo institucional, resaltándose la aplicación, ejecución en tareas relacionadas con el manejo documental garantizando la fluidez, agilidad, transparencia, cumpliendo con normas, procesos, procedimientos en el campo archivístico aplicado en diversas áreas tanto personales, como profesionales. Se considera que el recibir, clasificar, registrar, distribuir la correspondencia que ingresa, o genera la institución requiere de un procedimiento que posibilite la coordinación de actividades para custodiar la documentación transferida ubicando en sitios seguros, evitando su pérdida o deterioro. Además en la investigación se trata de fortalecer la responsabilidad al recibir, controlar proporcionar, difundir información respetando las normas legales, estableciendo la participación obligatoria en la evaluación del trabajo archivístico programando la conservación documental mediante la aplicación de medios informáticos como la digitalización de acuerdo con las necesidades de la institución.

Descriptores: habilidades, secretariales, organización, clasificación, organización, conservación, preservación, archivo, procesos, procedimientos, profesionales, recibir, clasificar, registrar, distribuir, correspondencia, coordinación, pérdida, deterioro recibir, controlar proporcionar, difundir, custodiar.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
SPANISH SECRETARIAL CAREER**

IN SEMI-PRESENTIAL STUDIES MODALITY

TOPIC: “The secretarial skills affect the organization of the file in the College Administrative Area Leonardo Maldonado Perez Metropolitan District of Quito”

Autora: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Directora: Lcda. Mónica Narciza López Pazmiño Mg.

EXECUTIVE SUMMARY

This work is the result of a research center aims to investigate secretarial skills and their impact on the organization of the file in the College Administrative Area Leonardo Maldonado Perez Metropolitan District of Quito justified by the need for handling, sorting , organization, storage preservation of institutional archive, highlighting the implementation, execution management tasks related to ensuring the fluidity documentary, agility, transparency, compliance with standards, processes, procedures archival field applied in various areas both personal and professional. Is considered to receive, sort, record, distribute incoming correspondence, or generates the institution requires a procedure that enables the coordination of activities to keep the documentation transferred locating in safe, preventing their loss or damage. Also in the research is to strengthen the responsibility to receive, control provide, disseminate information respecting the laws establishing mandatory participation in job evaluation conservation archival documentary programming by applying information technology as digitization according to the needs of the institution.

Descriptors: skills, secretarial, organization, classification, organization, storage, preservation, archiving, processes, procedures, professionals, receive, classify, record, distribute, correspondence, coordination, loss, damage received, control provide, disseminate, preserve.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como tema: “Las habilidades secretariales inciden en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito”.

El funcionamiento de las oficinas modernas ha evolucionado enormemente en los últimos años, por la aplicación de nuevas técnicas de organización y planificación; así como la organización del trabajo, la gestión del tiempo y las relaciones interpersonales que conlleva la Secretaria y también gracias a los eficaces sistemas tecnológicos que están a nuestro alcance ya que facilita el desarrollo del trabajo, siendo la Secretaria el ente conductor de la Institución

La presente investigación consta de seis capítulos los cuales se encuentran desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

El Capítulo I: El Problema de Investigación; expone el problema, la contextualización, el análisis crítico basado en el árbol de problemas, prognosis, delimitación de la investigación señalándose el campo área, aspecto, espacio y tiempo agregando además las unidades de observación, justificación; finalizando con los objetivos general y específicos.

El Capítulo II se denomina: Marco Teórico; engloba los antecedentes investigativos, dándose a conocer la existencia de investigaciones similares, su fundamentación Filosófica y Legal; en el marco conceptual se evidencia las categorías fundamentales junto con la operacionalización de variables tanto de la variable independiente como de la variable dependiente, estableciéndose la hipótesis y señalamiento de variables.

El Capítulo III, se denomina Metodología; Plantea en la investigación el enfoque crítico propositivo de carácter cuantitativo y cualitativo; la modalidad y tipos de la investigación, hace referencia a la población y muestra, operacionalización de las variables, el plan de recolección del información junto con el plan de procesamiento y análisis.

El Capítulo IV, en el Marco Administrativo, se evidenciará los aspectos gráficos, puntualizándose los recursos, tiempo, fuentes de soporte del trabajo científico, los recursos: institucionales, talentos humanos, materiales, financieros, indicando el presupuesto y financiamiento, exteriorizando además el cronograma que posibilitará el control del tiempo de ejecución.

El Capítulo V, hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, donde se establece como realizar y plantear la propuesta.

El Capítulo VI, denominado propuesta, engloba: datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema

Finalmente se concluye con la bibliografía, Webgrafía y anexos respectivos; 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

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“Las habilidades secretariales inciden en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito”.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

A nivel mundial, las habilidades secretariales son fortalecidas mediante continuas capacitaciones, sin embargo se observa que la limitación de las habilidades secretariales en la organización y clasificación del archivo dificultando su localización, generando pérdida de tiempo al buscar determinado documento.

Según, RIVADENEIRA, restaurador de obras de arte especializado en conservación de documentos con estudios en Ecuador, Japón, Italia, España, Brasil y Chile. (2011). Manifiesta que la capacitación de la secretaria debe enfocarse en la organización del archivo, en su conservación y preservación, considerando que el documento se deteriora por causas internas y externas.

Las habilidades de la secretaria son vitales para un desarrollo y desempeño de sus funciones conllevando a la competitividad y profesionalismo, sin embargo en nuestro país Ecuador no se ha perfeccionado en el ámbito secretarial dificultando el desarrollo de habilidades para el manejo adecuado del archivo, redacción de

documentos limitando su nivel cognitivo actitudinal y procedimental, generando deterioro en la imagen y prestigio institucional.

En el Distrito Metropolitano se ha brindado la oportunidad a hombres y mujeres para fortalecer sus conocimientos habilidades y destrezas en la elaboración y redacción de documentos, sin embargo en el desempeño profesional se evidencia la escasa aplicación de normas y técnicas de archivo dificultando el servicio al usuario

Según FRAGOLA, Nieves. (1989). Las habilidades de una auxiliar administrativa deben desarrollarse en función de cumplimiento de sus actividades desarrollando eficientemente, fortaleciendo el trabajo en equipo. “Habilidades, necesarias en la secretaria. Página 33”.

Los archivos de las instituciones públicas y privadas representan la memoria de la institución posibilitando la toma de decisiones en relación a la información obtenida, debiéndose salvaguardar los documentos que forman parte del acervo documental que constituirá su historia y patrimonio.

En el Colegio Leonardo Maldonado Pérez se evidencia que la secretaria no ha desarrollado sus habilidades y destrezas en el manejo, clasificación, conservación observándose en la escasa aplicación de técnicas y estrategias para su ordenamiento.

Se evidencia además que la gestión de secretariado presenta diversos puntos débiles, como desactualización en normas y reglas para el manejo del archivo, inadecuado servicio al usuario, pérdida de información, escasa aplicación de normas de cortesía, inexistente actualización del perfeccionamiento, habilidades secretariales.

1.2.2. Análisis crítico

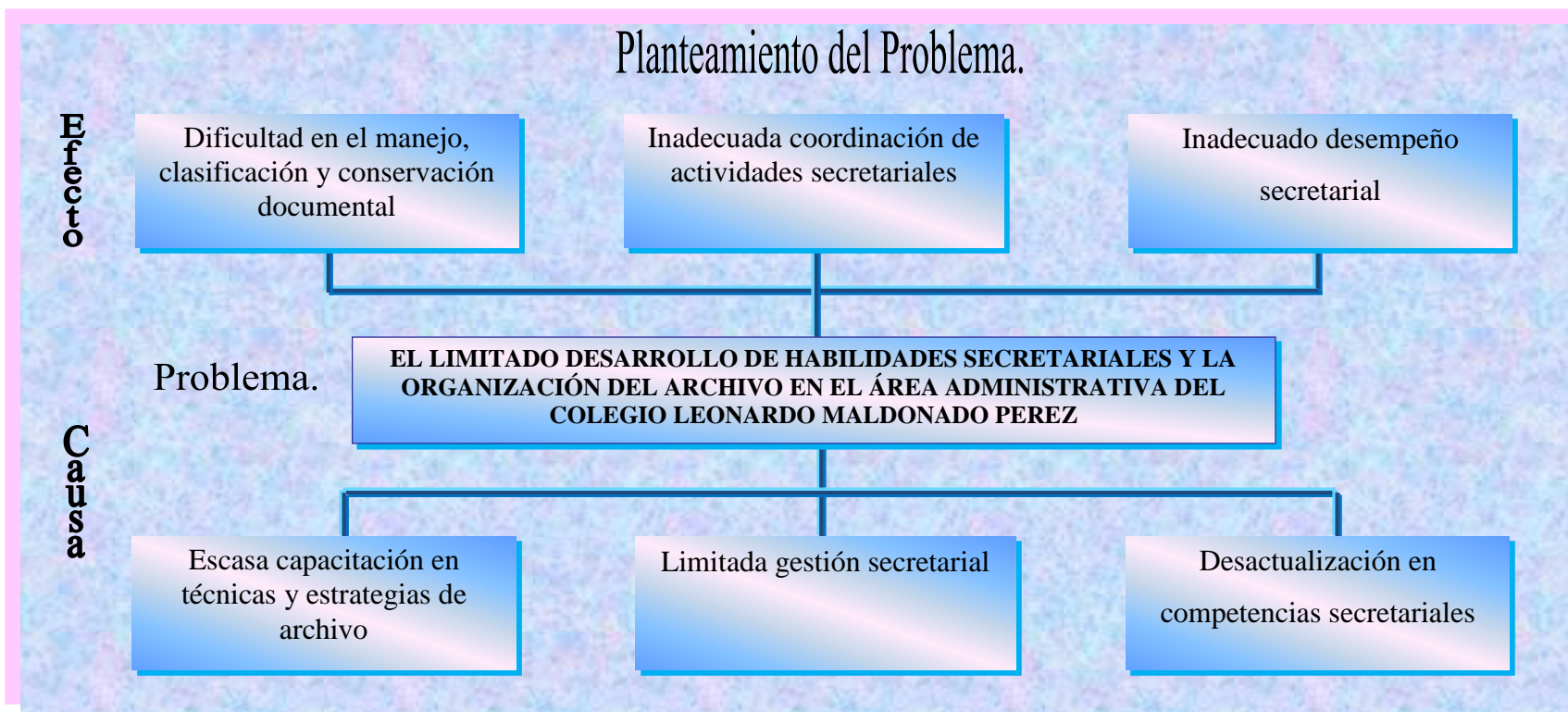


Gráfico No. 1: Planteamiento del problema. Árbol de Problema

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

1.2.2. Análisis Crítico

En el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito la secretaria fortalece la interrelación entre los clientes, compañeros de trabajo, público en general generando un ambiente de cordialidad y amabilidad durante el desarrollo de sus actividades, sin embargo el limitado desarrollo de habilidades en la organización del archivo ha obstaculizado el fortalecimiento del autoestima, la iniciativa y el ser una persona proactiva.

Es trascendental manifestar que la escasa capacitación en técnicas y estrategias de archivo ha ocasionado dificultad en el manejo, clasificación y conservación documental estableciendo agrupaciones documentales inadecuadas, restringiendo el servicio al cliente en la entrega de documentos legales obstruyendo el proceso gerencial, la eficacia y eficiencia de las actividades de la organización.

La limitada gestión secretarial ha conllevado a la inadecuada coordinación de actividades produciendo conflictos en la fluidez, disponibilidad, utilización, interpretación, conservación, preservación de la documentación incidiendo directamente en problemas de coordinación manifestados principalmente en: ineficiencia en la gestión de recursos, duplicación de esfuerzos y disminución de la calidad de los servicios prestados coartando el desarrollo de actividades, habilidades, creatividad sobretodo en la organización del archivo.

La función secretarial y asistencial es exigente en el cumplimiento de funciones, tareas y actividades encomendadas, donde la desactualización en competencias secretariales ha influido para el inadecuado desempeño secretarial restringiendo el desarrollo de las prácticas provocando lentitud en la atención al cliente adoptando un comportamiento emocional inadecuado.

1.2.3. Prognosis

De no atenderse el problema del limitado desarrollo de habilidades secretariales y su incidencia en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito se obstaculizará su desarrollo profesional incumpliendo con las normas administrativas, académicas y técnicas que presiden las actividades secretariales limitando el campo del conocimiento, los procesos de invención, creación, transformación y uso de los objetos dirigidos a la solución de los problemas oponiéndose en el mejoramiento de la calidad de vida.

Es trascendental manifestar que la escasa capacitación en técnicas y estrategias de archivo, la limitada gestión secretarial, limitará el trabajo eficiente, la comunicación efectiva, e incluso el asumir responsabilidades dificultando la función secretarial en el manejo de técnicas para la organización del archivo conllevando a un servicio deficiente, deteriorando la imagen y prestigio institucional.

1.2.4. Formulación del Problema

¿De qué manera inciden las habilidades secretariales en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Qué factores que inciden en el mejoramiento de las habilidades secretariales en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito?

- ¿Cuáles son las formas de organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema del limitado desarrollo de habilidades secretariales incide en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez?

1.2.6. Delimitación del objeto de estudio.

1.2.6.1. Delimitación de Contenido.

- **Campo:** Secretarial.
- **Área:** Administrativa.
- **Aspecto:** Habilidades secretariales.
Organización del archivo

1.2.6.2. Delimitación Espacial

La presente investigación se efectuará en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito

1.2.6.3. Delimitación Temporal.

El problema será estudiado durante el periodo comprendido desde enero del 2013 ha octubre del 2013.

1.2.6.4. Unidades de Observación.

- 5 Secretarias
- 20 Docentes

1.3. Justificación

El trabajo de investigación tiene como finalidad primordial mejorar la organización, clasificación, conservación y preservación del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

La autora tiene por **interés** investigar las necesidades del desarrollo de las habilidades secretariales en la organización del archivo generando mayor eficiencia, eficacia en la conservación de la información permitiendo su fácil localización mediante la utilización de códigos estableciendo clases o grupos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden natural

El presente trabajo resalta su **importancia teórica y práctica**, considerándose que las habilidades secretariales fortalecerán la gestión de archivo con la aplicación de técnicas y estrategias mejorando los niveles de competencia y procedimientos, estableciendo un sistema de clasificación facilitando la disponibilidad, accesibilidad y organización estructural de los documentos asociados al accionar de la entidad en cuestión.

El trabajo investigativo es **novedoso** al constituirse en un instrumento útil para: ordenar, controlar, recuperar y conservar documentos mediante operaciones técnicas, administrativas, educativas; teniendo como objetivo la concentración documental relacionada en forma jerárquica apoyando en el desempeño secretarial.

La investigación tendrá su **impacto** en diversos sectores como: educativo, administrativo, secretarial, jurídico, financiero, del Colegio Leonardo Maldonado Pérez; propiciando el desarrollo integral de los funcionarios, secretarias y lectores mediante la presentación de documentos debidamente clasificados reflejando la misión, objetivos y funcionamiento de la entidad.

El trabajo resalta en la **utilidad**, la aplicación de procedimientos metodológicos relacionados con la documentación producida o recibida por la secretaria en el desarrollo de sus funciones fortaleciendo los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores posibilitando la toma de decisiones en el área de archivo para un mejor desempeño en el campo laboral enfocado a mejorar la calidad del Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez.

La investigación distingue su **impacto** en la necesidad imperante, para complementar, actualizar y fortalecer las competencias en quienes desempeñan cargos secretariales enfocándose en la implementación de herramientas que permitan organizar el archivo, encaminándose hacia un desempeño con excelencia aportando al cumplimiento de las metas, objetivos, planes, proyectos, programas establecidas en el Colegio Leonardo Maldonado Pérez.

Será un estudio **factible** por cuanto se espera alcanzar el perfeccionamiento profesional y personal admitiendo el establecimiento de formas de clasificación documental que mediante la gestión y coordinación de tareas conlleven a un servicio de calidad a sus clientes internos y externos; existiendo además el apoyo incondicional de las autoridades, docentes, estudiantes, padres de familia del Colegio Leonardo Maldonado Pérez.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Investigar de qué manera incide las habilidades secretariales en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito”.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar los factores que inciden en el mejoramiento de las habilidades secretariales en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito”.
- Establecer las formas de organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito”.
- Elaborar una alternativa de solución al problema del limitado desarrollo de habilidades secretariales incide en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.

Al ingresar a los archivos de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato en relación al tema: “Las habilidades secretariales inciden en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito”, no se encontró un argumento igual al de estudio, existiendo documentos afines que enunciaré a continuación.

RODRÍGUEZ Mayra (2009). “Actitudes y prácticas éticas de la Secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio Profesional de la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga”

Objetivos:

- Ayudar a conocer, comprender y cumplir las normas éticas que a partir de este código rigen las actividades de la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga.
- Promover un mejor comportamiento y actitud de la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga.
- Ser expresión de los principios y directrices de actuación que permitirán avanzar en el logro de la noble tarea de la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga

Conclusiones:

- Del trabajo realizado se recogen las conclusiones más relevantes enfocadas a mejorar los procesos de gestión institucional, brindar los resultados del estudio exploratorio institucional y proponer alternativas de eficiencia que permitan una atención eficaz y confiable a la ciudadanía.
- El presente trabajo dirigido al desempeño ético profesional de la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga, ha permitido conocer la situación actual en materia de integridad y transparencia de la gestión en la Institución y contar a su vez, con la base para el diseño de futuros programas dirigidos al mejoramiento de la acción institucional.
- La aplicación del Código de Ética para las Secretarías del Ilustre Municipio de Latacunga constituye la orientación sobre la transparencia en la acción personal y profesional, fortalecimiento de la ética y combate a la corrupción. La aplicación del Código de Ética debe ser visto como elemento indispensable de una política integral de modernización y reforma institucional.
- Existe en las secretarías del Ilustre Municipio de Latacunga la concientización de que la Ética y la transparencia son los principios rectores del servicio al público y del clima organizacional en la Institución.

Las actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional se evidencian en la comunicación asertiva; sobre todo en la amabilidad y cortesía telefónica, fundamental para mejorar la imagen institucional promoviendo la competitividad, eficiencia, eficacia en el desempeño profesional.

ALTAMIRANO RAMÍREZ Hugo Vicente. CASCANTE GONZÁLEZ, Deisi Mercedes. (2006). La gestión administrativa para mejorar la atención afectiva y/o emocional en los albergues del cantón Penipe, provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua en el año 2006.

Objetivos:

- Realizar un estudio de la Gestión Administrativa de los albergues del cantón Penipe, el cual permitirá el establecimiento de alternativas para mejorar la atención afectiva y/o emocional de los evacuados por el proceso eruptivo del volcán Tungurahua.
- Realizar un diagnóstico situacional de la Gestión Administrativa de los albergues instalados en el cantón Penipe.
- Fundamentar científicamente la Gestión Administrativa.
- Elaborar un Manual de Gestión Administrativa y proponer a las autoridades su aplicación en los albergues.

Conclusión:

- La mayoría de los evacuados determinan que no existió una planificación por parte de las autoridades y funcionarios que llegaban al albergue, ya que las decisiones eran divergentes y trataban de dar soluciones imprevistas a los problemas originados por falta de planificación.
- Consideran que la organización y el control no existió, porque habían disposiciones del Alcalde, del Comité de Operación Emergente, de la Defensa

Civil, del Ministerio de Bienestar Social, que no concordaban los unos con los otros y obstaculizaban la toma de correctivos.

- En los albergues se dieron actitudes de prepotencia, inseguridad, desconfianza, escasa afectividad, poca asistencia médica y recreacional por lo que los evacuados no desearían volver a un albergue en otra situación de emergencia.

La carencia de Gestión Administrativa incrementa los serios desequilibrios socio-económicos, agravando la problemática social, por lo expuesto podemos concluir que es elemental analizar la Gestión Administrativa que nos permita plantear parámetros fundamentales que mejoren, beneficien el funcionamiento de los albergues y la atención afectiva y/o emocional de los damnificados.

2.2. Fundamentación Filosófica

El campo de la investigación se basa en la línea del paradigma crítico con enfoque propositivo, destacándose que para fortalecer las habilidades secretariales y mejorar la organización del archivo es importante desarrollar el nivel cognitivo, procedimental, actitudinal y afectivo mediante la aplicación de normas, que conlleven a la clasificación y localización inmediata del documento evitando pérdidas de tiempo y económicas para la institución.

La investigación se encuentra fundamentada en la conceptualización del término habilidades secretariales que brinda (VIÑAS, 1988, p.12), cuando dice que “El archivo es el conjunto de operaciones que tienen por objeto prolongar la vida de un ente material, merced a la previsión del daño o a la corrección del deterioro, generando normas que posibiliten su organización, conservación y preservación”.

Se considera esencial en la labor secretarial la identificación de hábitos y comportamientos que fomenten la eficiencia, la autoevaluación del uso del tiempo mediante la aplicación de técnicas básicas para conservar y preservar los documentos generados en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

2.2.1. Fundamentación Axiológica

“El individuo de buena tendencia es constante con su sentido moral; caracterizándose por actos coherentes, evitando cometer actos inmorales, utilizando la razón y el entendimiento en el desarrollo de sus actividades enfocándose en la calidad del servicio” Mora, J. F. (1980). Diccionario de Filosofía Abreviado. 11va Edición. Editorial Suramericana.

La investigación tiene como finalidad fortalecer el servicio al usuario, respetando las normas, valores, procedimientos, principios establecidos por la institución alcanzando la satisfacción laboral creando las condiciones que posibiliten el mejoramiento de actitudes, habilidades y comportamientos involucrando un análisis sistemático de los niveles de satisfacción de los usuarios sobresaliendo la lealtad, responsabilidad y honestidad en el servicio.

2.2.2. Fundamentación Ontológica.

“El desarrollo del ser se encuentra presenta en cada acto que realiza considerando la necesidad de superación, encaminado al liderazgo, capacidad emprendedora, inteligencia personal, desarrollo de habilidades, destrezas, creatividad”. AGUILAR MORÁN, S. (2008). Serie: Educación y desarrollo. Primera Edición. Ontología Profesional. Quito. Ecuador. (Pág. 101)

Actualmente en las instituciones públicas como privadas y en general se encaminan al mejoramiento de habilidades, destrezas, fortaleciendo el pensamiento sistemático mediante la capacitación continua, influyendo en el desarrollo personal, profesional, social adquiriendo habilidades para un correcto manejo del archivo manteniendo la eficiencia, eficacia, efectividad evidenciado en la capacidad de comunicación interpersonal y resolución de problemas.

2.2.3. Fundamentación Sociológica

“La sociología estudia al hombre en su contexto social; profundizando las relaciones hombre-sociedad, precisando la verdadera naturaleza social desde la evolución del hombre como especie, en su configuración de la personalidad” CASATI, Roberto, (2008).

El ser humano enriquece el desempeño profesional y la calidad de vida personal mediante el aprendizaje; encaminándose al desarrollo cognitivo, procedimental, actitudinal, fortificando la calidad en las relaciones personales y profesionales, mediante habilidades de Liderazgo y trabajo en equipo.

2.3. Fundamentación Legal.

Constitución de la República del Ecuador

Sección cuarta: Acción de acceso a la información pública

Art. 91.- “La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información.

El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley”.

Ley del Sistema Nacional de Archivos

Art. 14.- “Son archivos activos, aquellos cuya documentación se considera de utilización frecuente y con 15 años o menos de existencia”.

Sección 3a. Del desarrollo institucional

Art. 135.- Desarrollo institucional.- Es el conjunto de principios, políticas, normas, técnicas, procesos y estrategias que permiten a las instituciones, organismos y entidades de la administración pública central, institucional y dependiente, a través del talento humano, organizarse para generar el portafolio de productos y servicios institucionales acordes con el contenido y especialización de su misión, objetivos y responsabilidades en respuesta a las expectativas y demandas de los usuarios internos y externos.

Art. 136.- De los proyectos de estructuras institucionales y posicionales.- Los proyectos de estructuras institucionales y posicionales de las instituciones, entidades y organismos de la administración pública central, institucional y dependiente, previo a su promulgación en el Registro Oficial, serán sometidos al dictamen presupuestario del Ministerio de Finanzas si se requiriere reforma presupuestaria; y, al informe favorable por parte del Ministerio de Relaciones Laborales, que lo emitirá considerando la racionalidad y consistencia del Estado, y sobre la base de la norma técnica emitida para el efecto. Se exceptúan a las empresas públicas.

**2.4. Categorías fundamentales.
Organizador lógico de variables.**

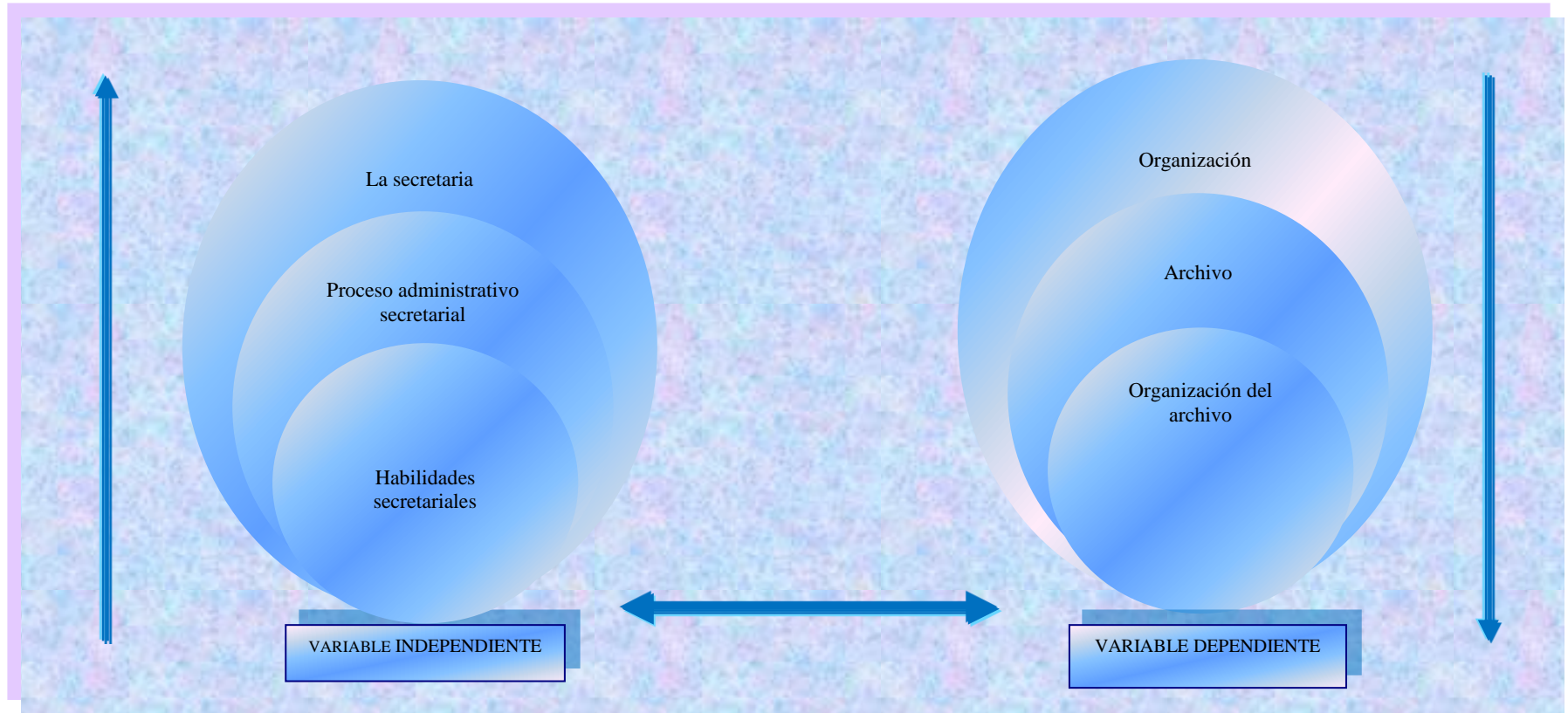


Gráfico N. 2: Inclusiones Conceptuales.
Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

2.4.1. Constelación de Ideas. Variable independiente

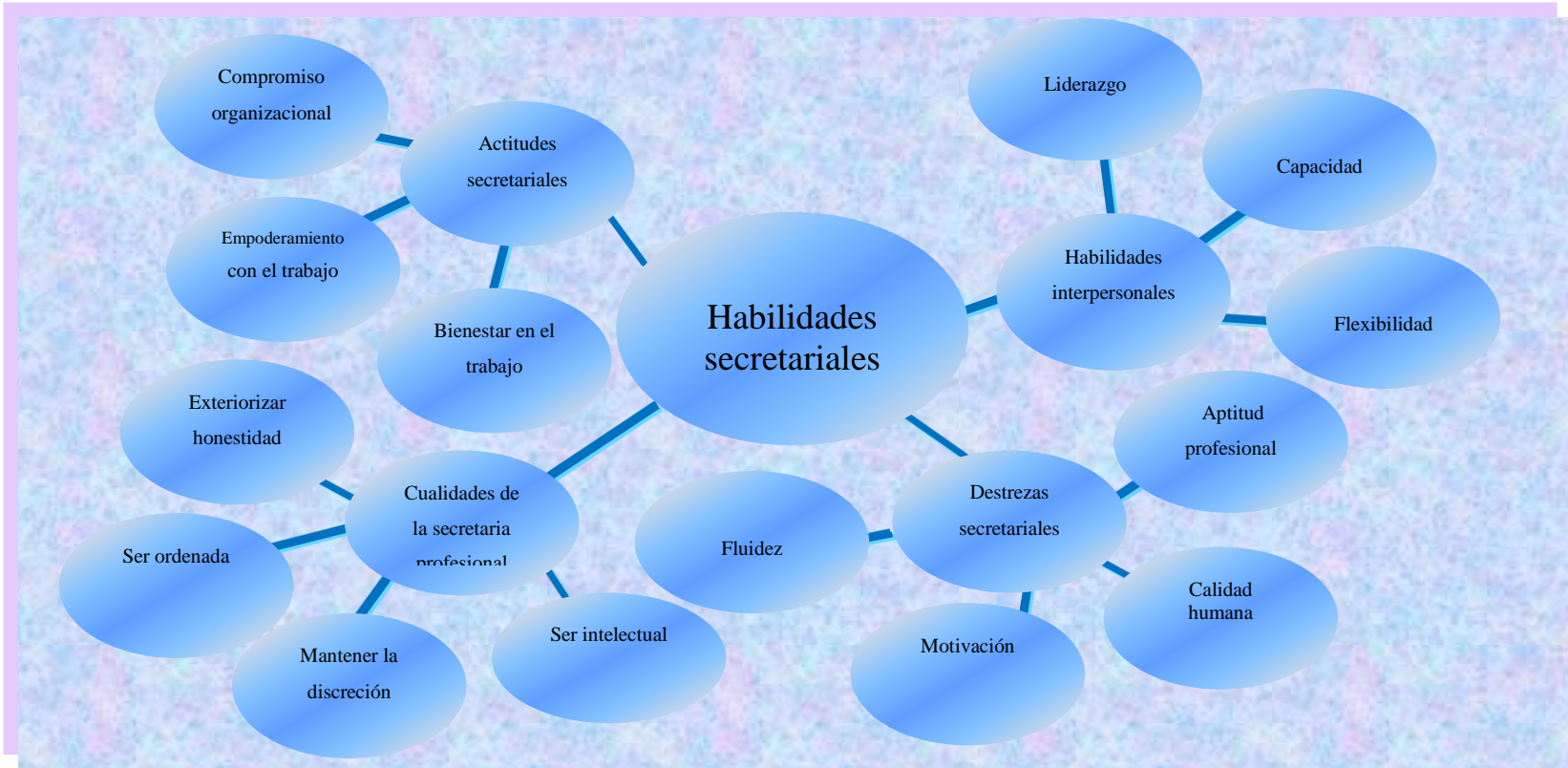


Gráfico N. 3. Constelación de ideas de la variable independiente
Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

2.4.2. Constelación de Ideas. Variable dependiente: Servicio al usuario



Gráfico No. 4: Constelación de ideas de la variable dependiente

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

2.4.3. Habilidades secretariales

ESTUPIÑAN, Betty. (2009). “Las habilidades fortalecen la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea para hacer las cosas” La secretaria. Valores personales. Colombia. Medellín. (Pág. 34).

Todas las personas tienen actitudes que dan como resultado tendencias a responder positiva o negativamente ante otra persona, un grupo de personas, un objeto y ante una situación.

Una buena secretaria debe tener habilidades interpersonales:

- Liderazgo.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Flexibilidad para adaptarse a todas las circunstancias que confronta a diario en las empresas de nuestros días.

2.4.3.1. Destrezas secretariales

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

ESTUPIÑAN, Betty. (2009). Las destrezas más importantes que debe poseer una secretaria son:

- Aptitud profesional.
- Calidad humana.

- Ser una persona esforzada.
- Debe ser reservada por aquello del secreto profesional
- Facilidad, confianza.
- Fluidez en las comunicaciones.
- Tranquilidad en el entorno ante las dificultades.
- Ayudar a persistir en los objetivos y metas del jefe.
- Organizar eventos.
- Preparar presentaciones.
- Fortalecer las relaciones públicas.
- Planeamiento.
- Motivación.
- Liderazgo.
- Toma de decisiones

2.4.3.2. Condiciones personales de las secretarias

La secretaria de la universidad debe poseer cualidades personales que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudaran a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Compilado de: SALGADO CEVALLOS. Gladis Narcisa. (2011). El perfil profesional de las secretarias. Universidad Técnica del Norte. Facultad de Educación Ciencia y Tecnología. Ibarra. Ecuador. Pág. (29 – 39)

2.4.3.3. Cualidades de la secretaria profesional

Entre las cualidades trascendentales que debe poseer la secretaria moderna se encuentran las siguientes:

- Ser intelectual.
- Demostrar moralidad.
- Fortalecer las relaciones interpersonales.
- Utilizar un lenguaje adecuado.
- Tener presencia física adecuada.
- Mantener la discreción.
- Exteriorizar honestidad.
- Demostrar puntualidad.
- Ser ordenada.
- Dedicarse enteramente a su trabajo.
- Tener buena voluntad en el desarrollo de todas sus actividades.
- Ser líder.

2.4.3.1. Actitudes secretariales

Entre las actitudes que se relacionan con el trabajo y con el comportamiento organizacional se encuentran las siguientes:

- Bienestar en el trabajo. Es la actitud que asume un trabajador o empleado en relación a su trabajo, demostrando un alto nivel de satisfacción en el desarrollo de sus actividades laborales.
- Empoderamiento con el trabajo. Los trabajadores sumergen en sus labores, invierten energía en ellos y conciben el trabajo como parte esencial de su vida.

El empoderamiento evalúa el grado en que la persona se valora a sí misma a través de la identificación con su puesto dentro de la institución.

- Compromiso organizacional.- Es el momento que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y desea seguir participando activamente identificándose con el servicio y comprometiéndose con el trabajo

2.4.4. El proceso administrativo secretarial

AGUILAR, Campo Elías. (2008). “El proceso administrativo secretarial tiene aplicación universal, conlleva al mejoramiento de las funciones fundamentales de planear, organizar, dirigir y controlar siendo desempeñadas por la secretaria sin considerar el tipo de empresa para el que labore pudiendo ser: pública, privada, mixta” Administración Ejecutiva. Proceso Administrativo. CODEU. Quito. Ecuador. (Pág. 29 – 47).

2.4.4.1. Características de la Administración Secretarial.

La administración nace con la necesidad humana de organizarse para subsistir, el hombre, por sí solo, es incapaz de producir las satisfacciones de sus necesidades,

siendo precisamente la necesidad de disminuir o eliminar las limitantes que impone el ambiente físico, lo que le obligó a formar organizaciones sociales.

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de una organización, mediante la optimización de los Talentos humanos, técnicos, materiales y económicos, para alcanzar metas declaradas. Adaptado de: AGUILAR, Campo Elías. (2008).

2.4.4.2. Relación de la administración secretarial con otras ciencias

Debido a que la administración secretarial es inherente a la actividad humana tiene una estrecha relación con las ciencias sociales, tal como se detalla a continuación.

Esta relación establece sistemáticamente con:

- La Sociología. Estudia el comportamiento del hombre en colectividad y de manera individual, está relacionada con la administración en cuanto al análisis del liderazgo y de la participación dentro de las empresas.
- La Psicología. Se relaciona estrechamente con la administración a través de la motivación, los conflictos y en sentido general, por medio de estudios sobre la complejidad del funcionamiento del individuo ante el trabajo y ante sus compañeros.
- La Política. Al igual que la economía, las ciencias políticas son claves para el administrador, ya que los fenómenos políticos afectan de muchas formas la labor empresarial.

- La Estadística. Toda decisión tomada debe basarse en datos y registros estadísticos confiables y en tal sentido, es necesario dominar los términos y variables estadísticas. De lo contrario, no estaremos en capacidad de interpretar informaciones claves sobre ventas, producción etc.
- Las Ciencias Jurídicas. Estas tienen estrecha relación con la administración a través de las leyes y reglamentos que utilizan en todo proceso de producción, comercialización y venta.

2.4.4.3. Función en el proceso administrativo secretarial

La secretaria es asistente directa del jefe, constituye el principal eslabón de comunicación, siendo portavoz de las decisiones de su superior.

Sus funciones principales son:

- Representar personalmente al jefe.
- Realizar determinadas gestiones.
- Coordinar actividades con otros departamentos.
- Recibir a los clientes.
- Facilitar los trámites.
- Ocuparse del trato con el personal de la empresa, etc.
- Organizar el trabajo del jefe
- Preparar los documentos relativos a todas estas acciones.
- Preparar la correspondencia de rutina del jefe.

- La preparación de la correspondencia habitual
- Coordinar adecuadamente las actividades de la oficina
- Establecer un vínculo entre el jefe y los demás funcionarios de la oficina.
- Mantener y asegurar las acciones internas de la empresa a través de la comunicación.
- Mantener la oficina en funcionamiento en ausencia del jefe.
- Asegurar las actividades propias de la oficina y de su función.
- Enfrentar determinadas situaciones en ausencia del jefe.
- Tomar decisiones por su cuenta, obliga a conocer con exactitud y amplitud el funcionamiento de la oficina.

2.4.4.3. Técnicas de organización para el trabajo de oficina.

Todo empleado de oficina debe conocer las técnicas de organización que ayuda hacer mejor uso del tiempo, de las facilidades físicas, del equipo y de los materiales que tiene a su disposición.

Entre las técnicas de organización para el trabajo de oficina se mencionan las siguientes:

- Ahorrar tiempo y dinero.
- Aumentar la productividad.
- Disminuye tensiones.
- Crear un ambiente de trabajo agradable.

- Permite una comunicación efectiva.
- Produce satisfacción.

2.4.5. La secretaria

En los tiempos actuales, debido al intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal, contribuyendo, directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, asumiendo inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza.

“La secretaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudaran a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa”. SALGADO CEVALLOS. Gladis Narcisa. (2011). Pág. (50)

2.4.5.1. Cualidades personales para el perfil profesional de la secretaria moderna

ESTUPIÑAN, Betty. (2009). Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera eficiente y oportuna.

Existen cuatro tipos de cualidades entre las más importantes tenemos:

A. Cualidades Intelectuales

La secretaria debe tener conocimientos de cultura general: estar informado sobre temas de actualidad

- Ortografía
- Tecnología.
- Comunicación
- Lenguaje
- Iniciativa

B. Cualidades Morales

- Responsabilidad
- Discreción
- Honradez
- Lealtad
- Sinceridad

C. Cualidades Sociales

- Capacidad para trabajar en equipo
- Capacidad para dirigir
- Orden
- Comportamiento adecuado.
- Facilidad para fortalecer las relaciones humanas.
- Sentido del humor
- Tolerancia
- Solidaridad

D. Cualidades Físicas

- Tono de voz agradable.
- Presentación personal.
- Utilización de normas éticas.
- Lenguaje fruido.
- Carisma.
- Control de las emociones positivas y negativas.
- Imagen personal.

2.4.5.2. Conocimientos de la secretaria

CAHUASQUÍ, Martha. (2007). Resalta que entre los conocimientos fundamentales que debe poseer la secretaria actual se encuentran los siguientes:

- Conocimiento Informáticos. una secretaria debe tener los conocimientos para desempeñarse con eficiencia, que le ahorraran tiempo precioso en el desempeño de sus funciones.
- Archivo. es de gran importancia conocer las técnicas de archivo para mejorar las actividades diarias dentro de una oficina así mantendrán ordenada de tal forma que puedan ser localizados cualquier tipo de documentos rápidamente cuando sea necesario.
- Ortografía. Escritura, redacción, enseña a escribir correctamente una lengua y aprende a redactar con claridad y precisión las ideas para una comunicación eficaz.

- Normas y leyes documentales. Para establecer el tiempo de caducidad de determinados documentos.
- Manejo de equipos. Se refiere a la forma que la secretaria pueda desempeñarse con eficiencia en el conocimiento general sobre el manejo de los equipos de la oficina.

2.4.6. La organización

Para Simón Andrade Espinoza, la organización es “2la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto”.

Se entiende por organización a la actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles, actividades, acciones o labores definidas para cada una de ellas, relacionándose con la consecución o alcance de una meta propuesta a nivel institucional, profesional o personal.

2.4.6.1. Características de la organización

La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros.

Permite mediante la coordinación de actividades el alcance de los objetivos organizacionales.

Especifica las responsabilidades del puesto de trabajo.

Agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito

Organizar implica la estructura dentro de la cual, las personas son asignadas a posiciones y su trabajo es coordinado para realizar planes y alcanzar metas.

2.4.6.2. Organización del archivo

Según “Troche Zúñiga” defensor de la organización cronológica - topográfica propuso en 1828, cinco grandes tareas para la ordenación de un archivo.

- Elaborar la lista de procedencias.
- Asignar a cada documento el lugar que le corresponde en la división anterior.
- Colocación por fechas en cada una de las secciones.
- Revisar todos los documentos señalando los que faltan.
- Numerar los documentos y los legajos.

2.4.7. El archivo

El diccionario de Terminología Archivística elabora en 1993, por la Dirección de Archivos Estatales Españoles lo define de esta manera: “Un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material y formal”

2.4.7.1. Aspectos significativos del archivo

- El archivo también es el local donde se conservan y consultan los conjuntos orgánicos de documentos.

- Se cree que es posible llegar a una unificación terminológica, teniendo presente a los conceptos de institución archivística, el conjunto orgánico de documentos y el depósito documentos.
- El archivo es un conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas.
- El archivo es el conjunto organizado de informaciones del mismo tipo, que pueden utilizarse en un mismo tratamiento; como soporte material de estas informaciones.
- La mayoría de archivos organizan los documentos en jerarquías llamadas carpetas, directorios o catálogos con el objeto de fomentar el acceso al mercado laboral y profesional.
- Los archivos aportan con programas de desarrollo y cooperación Institucional.

2.4.7.2. Funciones principales del archivo.

- Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos
- Disminución del riesgo de la pérdida por incendios, robos e inundaciones
- Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo
- Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico
- Apoyo a la conservación del ambiente

- Búsqueda de documentos definiendo criterios de acceso de forma flexible
- Consulta simultanea de varios lectores
- Reproducción y envío de documentos obviando el traslado físico
- Inviolabilidad de la información a través de mecanismos de seguridad digital
- Reducción en tiempos de distribución y consulta
- Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos
- Disminución de impresión de documentos

2.4.7.3. Archivo Eficiente

Para mantener un archivo eficiente debemos contar con personal capacitado, entrenado que cumpla con los reglamentos e instrucciones claras, con suficientes y adecuados conocimientos en archivo que se ajuste de acuerdo a las necesidades de la oficina para que brinde rapidez en la operación de archivar, de esta forma tendría el fácil manejo para poder encontrar los documentos sin dificultad ni pérdida de tiempo.

2.4.7.4. Archivadores de estabilidad horizontal

Están constituidos por dos tres y cuatro cajones agrupados en un solo cuerpo los cajones se deslizan sobre un sistema de rieles, que permiten su fácil desplazamiento.

2.4.7.5. Archivador lateral

Es utilizado para archivar documentos, igual que los libros distribuidos en una biblioteca cuando hay documentos sueltos se colocan dentro de las carpetas, cajas, sujetadores o soportes laterales.

2.4.7.6. Archivo de visibilidad vertical

El archivo de visibilidad vertical o folderama, es un armario de metal con puertas de vidrio que nos permite identificar los encabezamientos de cada carpeta que puedan leerse de abajo hacia arriba, vienen en diferentes tamaños, tienen una buena capacidad

2.4.8. Organización del archivo

La principal función de la organización del archivo consiste en la conservación de documentos, estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación, estos documentos se conservan debidamente ordenados y clasificados.

Se caracteriza por que la conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad.

El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca, al mismo tiempo que se optimiza espacio y dinero.

2.4.8.1. Características de la organización y ordenación del archivo.

- Los archivos se organizaron de acuerdo a los siguientes criterios.
- Todos los documentos se clasifican, ordenan, ubican y describen el archivo para ser dispuesto a su inmediata consulta.

- Los archivos se forman en cada unidad administrativa en archivos principales y auxiliares.
- Los archivos principales se constituyen con documentos que tratan de asuntos, de personas o de temas, al agrupar los documentos referentes entre sí, formarán un expediente, en algunos casos el expediente se amplía en uno o más cuerpos.
- El agrupamiento de expedientes de similares asuntos, personas o temas forman las series documentales.

2.4.8.2. Clasificación y organización del archivo

- Los documentos se clasificarán respetando la procedencia del documento.
- Los documentos se ordenarán respetando el orden cronológico, numérico y alfabético.
- Los archivos centrales se clasificarán siguiendo el principio de precedencia de las secciones documentales y al orden original.
- Las instituciones establecen el sistema de clasificación de archivos, en base a las actividades que cumple cada unidad archivística, permitiendo la localización inmediata de la información.
- Los archivos auxiliares se constituyen con copias de los documentos creados por la institución, estos se organizan de forma numérica cronológica o alfabética a nivel orgánico – estructural.

2.4.8.3. Funciones principales de la organización del archivo.

- Además el archivo debe cumplir tres funciones principales:
- Reunir, de manera ordenada, toda la documentación que genere la institución.
- Guardar el material de forma segura, es decir protegido contra el fuego, la humedad, el polvo, la utilización, el desgaste, etc.
- Cuando sea necesario permitir que el material pueda presentarse rápidamente.
- Es función de la secretaria que tiene a su cargo una biblioteca o un archivo; recopilar, conservar y difundir los documentos e información así como administrar el archivo por medio de un trabajo competente.

2.4.8.4. Funciones generales de la organización del archivo.

Ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados.

Servir como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También el archivo sirve como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar realización de un acto o la forma de hacerlo.

Poseer un archivo en las condiciones debidas es importante en cualquier institución, debido a la gran cantidad de documentos que existen en ella.

2.4.8.5. Conservación de los Documentos.

Según Registro Oficial No. 67

Las instituciones están obligadas a establecer programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades archivísticas, puede incorporar tecnologías avanzadas en la protección, administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio electrónico, óptico o telemático, siempre y cuando se hayan realizado estudios técnicos como conservación física, condiciones ambientales, operacionales, de seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información así como del funcionamiento razonable del sistema.

Los documentos reproducidos por los citados medios, gozarán de la validez y eficacia del documento original, siempre que se cumplan los requisitos exigidos por las leyes procesales y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.

Toda la información cuenta con respaldos a través de soportes de comprobada durabilidad y calidad, de acuerdo con las normas nacionales o internacionales que para el efecto sean acogidas.

Los documentos de conservación permanente podrán ser copiados en nuevos soportes, debiendo preverse un programa de transferencia de información para garantizar la preservación y conservación de la misma.

Los respaldos de los documentos vitales, considerados indispensables para la institución, son archivados en diferentes sitios a los originales con las seguridades del caso.

2.1.8 sistemas de clasificación y ordenación de documentos

Según Fernández Verde Lola “El archivo ha ido adquiriendo progresiva importancia dentro de la empresa debido a la cuantiosa documentación que genera el mundo de los negocios. En él se guardan los documentos y la correspondencia ordenados según un sistema o técnica de clasificación que permita consultarlos con facilidad y rapidez”

Existen diferentes sistemas o métodos de clasificación y dependiendo de la organización y funcionamiento de cada empresa se elegirá un sistema único de ordenación o una combinación de los diferentes sistemas.

Los más utilizados son:

- Sistema de clasificación alfabético.
- Sistema de clasificación numérico.
- Sistema de clasificación alfanumérico.
- Sistema de clasificación cronológico
- Sistema de clasificación por asuntos
- Sistema de clasificación geográfico.
- Sistema decimal

2.5. Hipótesis

Las habilidades secretariales inciden en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

2.6. Señalamiento de variables

2.6.1. Variable Independiente

Habilidades secretariales

2.6.2. Variable Dependiente

Organización del archivo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación se ubica en los lineamientos del paradigma crítico propositivo, con un enfoque cuali-cuantitativo.

Con el enfoque cuantitativo se obtuvo datos numéricos que fueron tabulados, graficados estadísticamente, interpretados mediante la cualificación de resultados, que serán sometidos a un análisis estadístico buscando la comprensión de los fenómenos sociales orientado al descubrimiento de la hipótesis.

Enfoque predominante cualitativo, porque los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico; además busca establecer las habilidades secretariales en la organización del archivo.

3.2. Modalidad de investigación.

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información:

3.2.1. Investigación de Campo

Se trata de una investigación de campo con apoyo bibliográfico para entender los problemas de la secretaria y funcionarios en relación a la organización del archivo buscando alternativas de solución viables.

La investigadora acudió al lugar donde se producen los acontecimientos reales a estudiarse, y actuó en la realidad para recabar información del problema investigado.

3.2.2. Investigación Bibliográfica –documental

Se obtiene información de fuentes tales como libros, textos, documentos, revistas, periódicos y páginas de Internet.

3.2.3. Investigación Experimental

En la investigación se manipulan las variables: independiente (habilidades secretariales); dependiente (organización del archivo), tiene el propósito de precisar la relación causa – efecto.

3.2.4. De interacción social

Se desarrolló una propuesta de un modelo operativo viable para la solución del problema investigativo.

3.3. Niveles o tipos de investigación

3.3.1. Exploratorio

La investigadora tuvo contacto con la realidad, identificando el problema a estudiarse: “El limitado desarrollo de habilidades secretariales incide en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito” permitiendo el planteamiento y formulación de la hipótesis generando una posible solución al problema.

3.3.1. Descriptivo

La investigación es descriptiva, permitió analizar, describir la realidad presente, en cuanto a hechos y personas; detallándose además características del problema, tanto en sus causas como en sus consecuencias.

La investigación descriptiva fue aplicada para describir y medir con mayor precisión el problema, llegando a conocer las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

3.3.1. Asociación de variables

Posibilitó la medición del grado de relación entre la variable independiente (habilidades secretariales) y la variable dependiente (organización del archivo); se determinó las tendencias y modelos de comportamiento mayoritario.

3.3.2. Explicativo

Se generalizó el conocimiento de la teoría, los métodos y técnicas de investigación, resaltando los elementos, aspectos, relaciones básicos para comprender los objetos y procesos presentando como efecto la variable dependiente (organización del archivo); y el trabajo científico describiendo factores, generados por la variables independiente (habilidades secretariales)

3.4. Población y muestra.

3.4.1. Población.

El universo de investigación está conformado por la totalidad de elementos a investigar.

Cuadro N. 1: Población investigada.

Personal	Frecuencia	Porcentaje
Docentes	20	20%
Secretarias	5	80%
Total	25	100%

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

3.5. Operacionalización de variables.

3.5.1. Variable dependiente: Habilidades Secretariales.

Cuadro N. 2: Habilidades secretariales

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>Habilidades secretariales</u></p> <p>Son atributos que desarrollan una acción efectiva mediante la interacción de conocimientos, valores, motivaciones, y aptitudes que conllevan al progreso profesional.</p>	<p>Conocimientos</p> <p>Valores</p> <p>Motivaciones</p>	<p>Capacitación Aptitudes</p> <p>Normas</p> <p>Compromiso cooperación</p>	<p>¿Considera usted que en el Colegio Leonardo Maldonado Pérez se mantiene principios y valores corporativos que orientan al desarrollo de un alto desempeño?</p> <p>¿Considera usted una ventaja competitiva la capacitación y entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualidad?</p> <p>¿En la institución se cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización?</p> <p>¿En el Colegio Leonardo Maldonado Pérez se brinda oportunidades de formación que permitan adquirir conocimientos encaminados al mejoramiento de la experiencia y tareas secretariales?</p> <p>¿En el Colegio Leonardo Maldonado Pérez la toma de decisiones se basa en procedimientos y experiencias exigiéndose la cooperación?</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

3.6. Recolección de la información.

Cuadro N. 4: Recolección de información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Secretarias Docentes
3. ¿Sobre qué aspectos?	Habilidades secretariales Organización del archivo
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	La investigadora: Consuelo del Rocío Jurado Ávila
5. ¿Cuándo?	Fecha: junio del 2013
6. ¿Dónde?	En el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito
7. ¿Cuántas veces?	Dos.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta.
9. ¿Con qué?	Cuestionario.
10. ¿En qué situación?	En una situación favorable, en las oficinas de la institución.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

3.7. Procesamiento y análisis.

3.7.1. Procesamiento.

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinentes y otras.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

3.7.2. Análisis.

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 20 docentes.

Pregunta N. 1: ¿Considera usted que el Colegio Leonardo Maldonado Pérez, se mantienen principios y valores corporativos que orienten al desarrollo de un alto desempeño?

Cuadro N. 5: Principios y valores corporativos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	90%
A veces	1	5%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

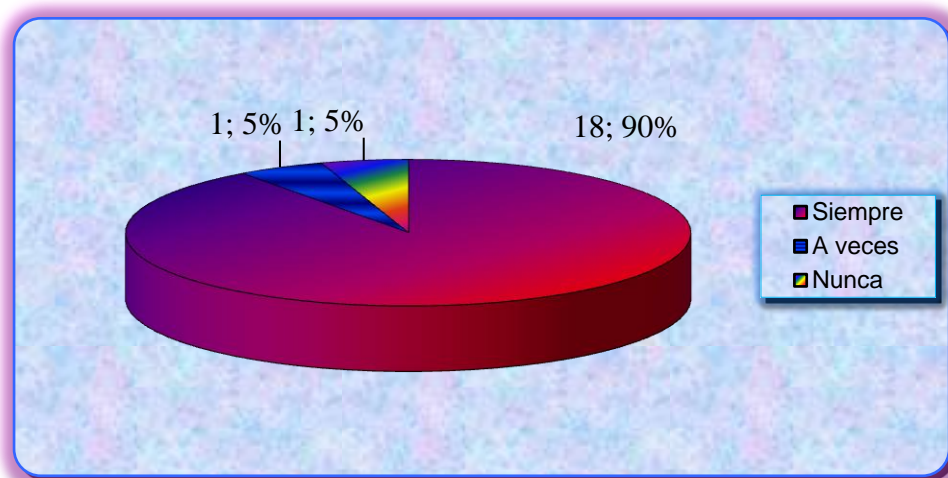


Gráfico N. 5: Principios y valores corporativos

Análisis.

De los 20 docentes encuestados, el 90% afirman que en Colegio Leonardo Maldonado Pérez se mantienen principios y valores corporativos que orientan al desarrollo de un alto desempeño dentro de las habilidades secretariales, mientras que el 5% manifiesta que a veces, y un 5% expresan que nunca el Colegio mantiene principios y valores corporativos.

Interpretación.

La mayoría de docentes del Colegio Leonardo Maldonado Pérez manifiesta que se mantienen principios y valores corporativos; sin embargo la inexistencia de normas

archivísticas limita la formación de archivos en la institución, dificultando su consulta, incidiendo negativamente en la calidad de servicio educativo.

Pregunta N. 2: ¿Considera usted un beneficio la capacitación y entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualización?

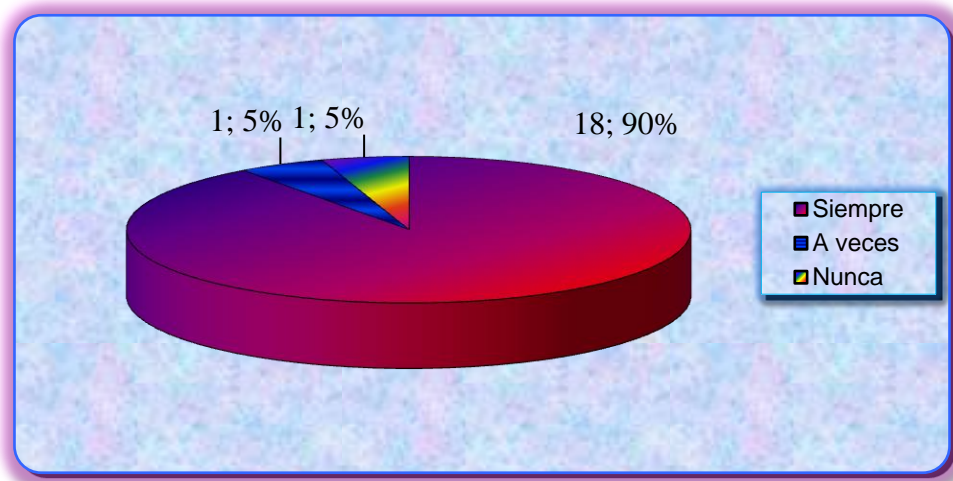
Cuadro N. 6: Capacitación y entrenamiento

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	90%
A veces	1	5%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Grafico N. 6: Capacitación y entrenamiento



Análisis.

De los 20 docentes encuestados, el 90% considera un beneficio la capacitación y entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualización; mientras, el 5% manifiesta que a veces la capacitación es un beneficio; y el, 5%, expresa que nunca la capacitación y entrenamiento en habilidades es un beneficio.

Interpretación.

La mayoría de docentes encuestados indica que a veces es un beneficio la capacitación, entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos

temas de actualización limitando el desarrollo de habilidades, procesos, procedimientos secretariales restringiendo el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Pregunta N. 3: ¿En la institución se cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad, confidencialidad en la entrega de documentación solicitada?

Cuadro N. 7: Normas y Procedimientos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	45%
A veces	10	50%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

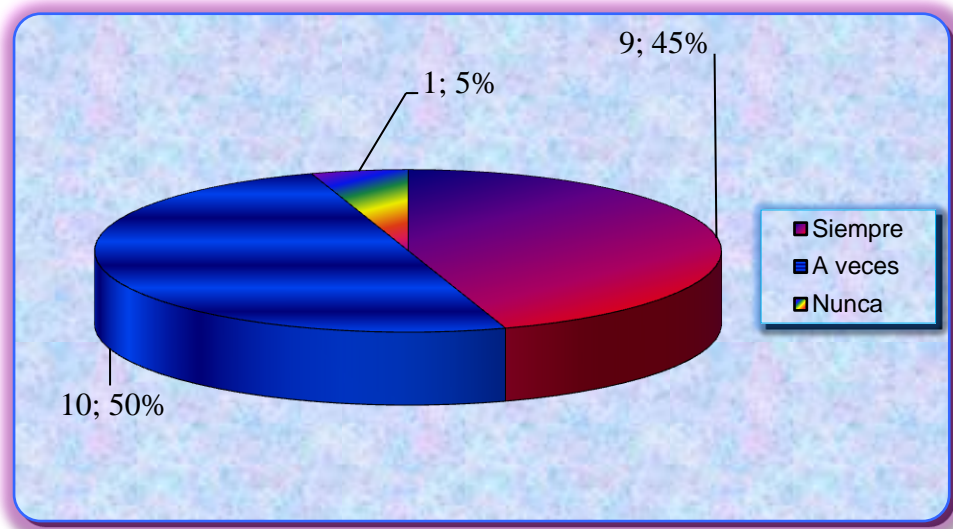


Grafico N. 7: Normas y Procedimientos

Análisis.

De los 20 docentes encuestados, el 45% afirman que en la institución se cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad confidencialidad en la entrega de documentación solicitada, mientras que el 50% manifiesta que a veces, y un 5% expresan que nunca se cumple con normas y procedimientos materia de seguridad, confidencialidad en la entrega de documentación solicitada.

Interpretación.

Se evidencia que en la institución a veces se cumple con normas y procedimientos materia de seguridad, confidencialidad en la entrega de documentación solicitada dificultando su organización, custodia, conservación desvinculando el control, seguimiento y continuidad de los trámites y acciones internas.

Pregunta No. 4: ¿En el Colegio Leonardo Maldonado, le brindan oportunidades de formación que permitan adquirir conocimientos encaminados al mejoramiento de la experiencia y en tareas secretariales?

Cuadro N. 5: Oportunidades de formación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	40%
A veces	11	55%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

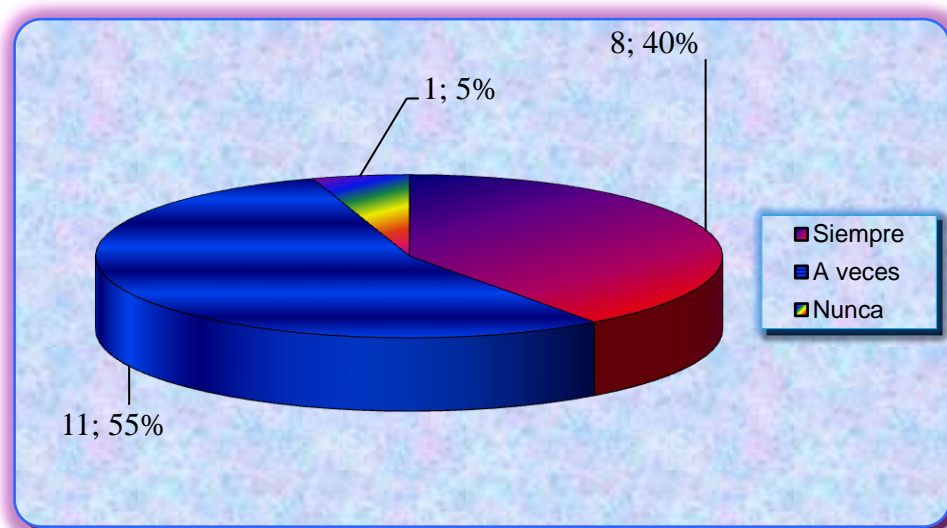


Gráfico N. 5: Oportunidades de formación

Análisis

De los 20 docentes encuestados, el 40% afirman que en la institución le brindan oportunidades de formación que permiten adquirir conocimientos encaminados al mejoramiento de la experiencia y en tareas secretariales, mientras que el 55% manifiesta que a veces, y un 5% expresan que nunca.

Interpretación.

Según los resultados obtenidos en el Colegio Leonardo Maldonado, a veces brindan oportunidades de formación que permitan adquirir conocimientos encaminados al mejoramiento de la experiencia y en tareas secretariales limitando el desempeño profesional, la eficiencia, eficacia, en el manejo del archivo

dificultando su localización generando pérdida de tiempo e inconformidad en el usuario.

Pregunta No. 5: ¿En el Colegio Leonardo Maldonado Pérez, la toma de decisiones se basa en procedimientos y experiencias, exigiéndose la cooperación?

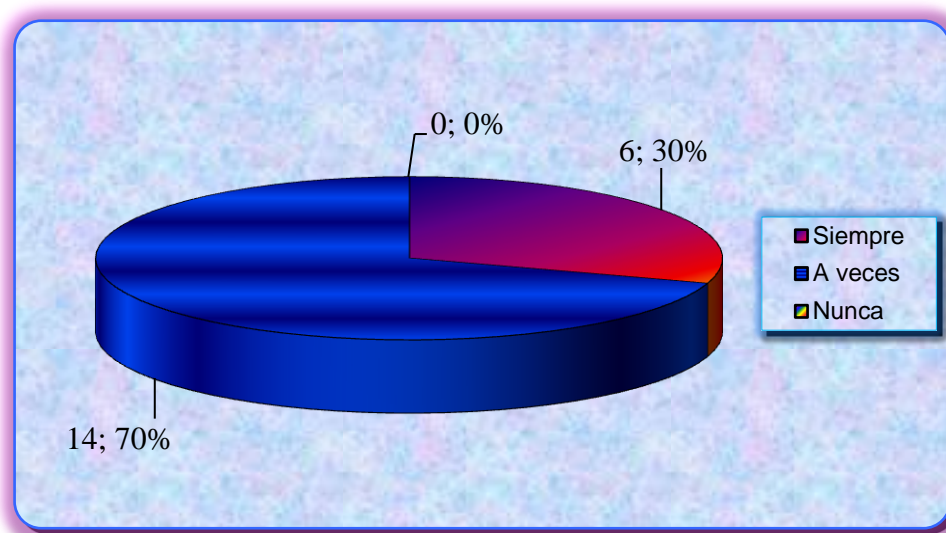
Cuadro N. 8: Toma de decisiones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	30%
A veces	14	70%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Gráfico N. 8: Toma de decisiones



Análisis

De los 20 docentes encuestados, el 30% afirman que en la institución la toma de decisiones se basa en procedimientos y experiencias exigiéndose la cooperación, mientras que el 70% manifiesta que a veces, la toma de decisiones se basa en procedimientos y experiencias exigiéndose la cooperación.

Interpretación.

Los docentes encuestados consideran que a veces la toma de decisiones se basa en procedimientos y experiencias exigiéndose la cooperación limitando el

razonamiento y pensamiento para dar solución inmediata a problemas laborales disminuyendo la calidad del trabajo evidenciado en la carencia de concentración e incumplimiento de metas y objetivos.

Pregunta No. 6: ¿Considera usted que en el área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez se aplican normas, procedimientos que conlleven a la organización del archivo?

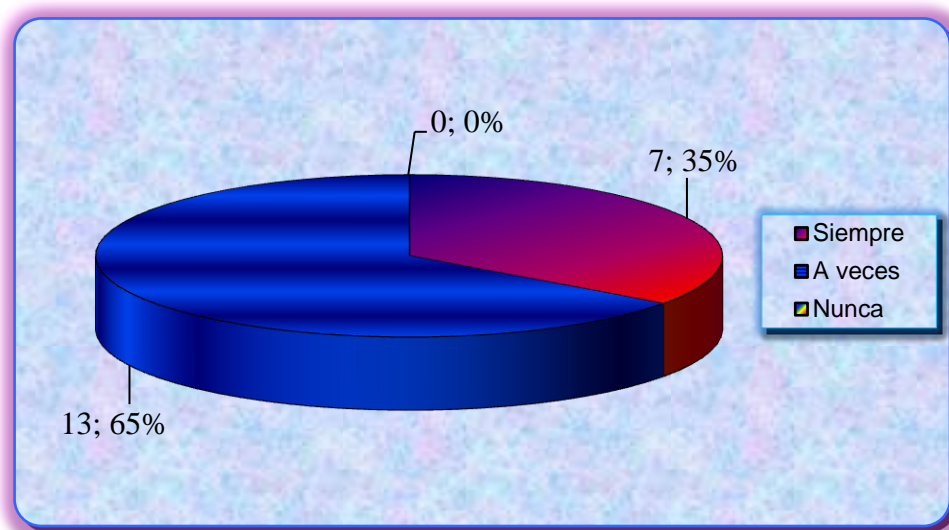
Cuadro N. 9: Aplicación de normas, para la organización del Archivo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	35%
A veces	13	65%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Gráfico N. 9: Aplicación de normas, para la organización del Archivo



Análisis

De los 20 docentes encuestados, el 35% afirman que en el área administrativa de la institución se aplican normas, procedimientos que conlleven a la organización del archivo, mientras que el 65% dicen que a veces, y el 0% manifiestan que nunca se ha aplicado procedimientos para la organización del archivo.

Interpretación.

Los docentes encuestados consideran que en la institución a veces se aplican normas, procedimientos que conllevan a la organización del archivo dificultando el proceso archivístico en las tareas técnico administrativas de: registro, organización, control, distribución, entrega, conservación, preservación de los documentos generados diariamente en el área Administrativa.

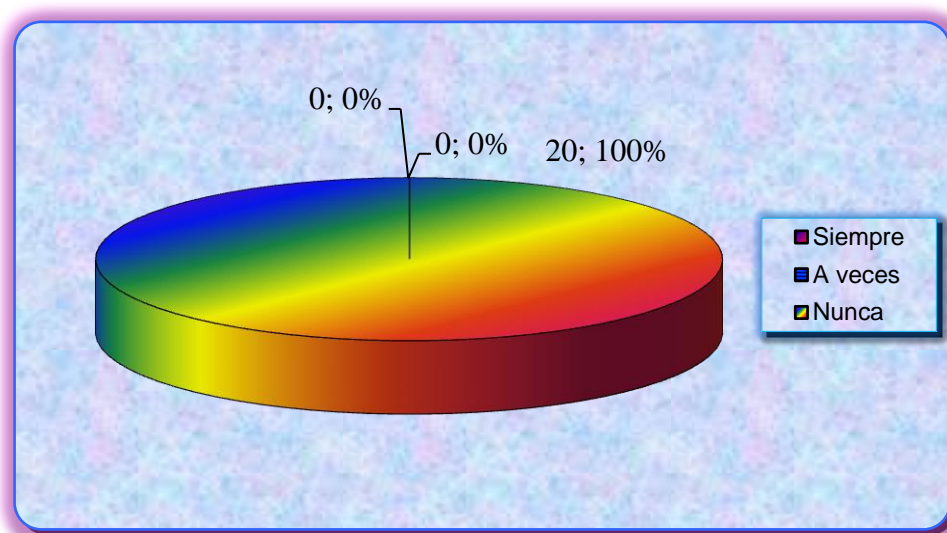
Pregunta No. 7: ¿En la institución existe una guía de información relacionada con la clasificación y distribución de la correspondencia y archivo a nivel institucional?

Cuadro N. 10: Guía de Información

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	20	100%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.
Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Gráfico N. 10: Guía de información



Análisis

De los 20 docentes encuestados, una totalidad del 100% manifiesta que la institución no posee una guía de la información relacionada con la clasificación y distribución de la correspondencia y archivo.

Interpretación.

Los docentes encuestados consideran que en la institución no existe una guía de la información relacionada con la clasificación y distribución de la correspondencia y archivo incumpliendo con la organización, difusión, custodia y mantenimiento de documentos y archivos obstaculizando la agilidad en los trámites que el usuario requiere.

Pregunta No. 8: ¿En el área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez, los documentos se clasifican y ordenan en series documentales, considerando las siglas de identificación y numeración?

Cuadro N. 11: Clasificación y ordenamiento de documental

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	20%
A veces	14	70%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

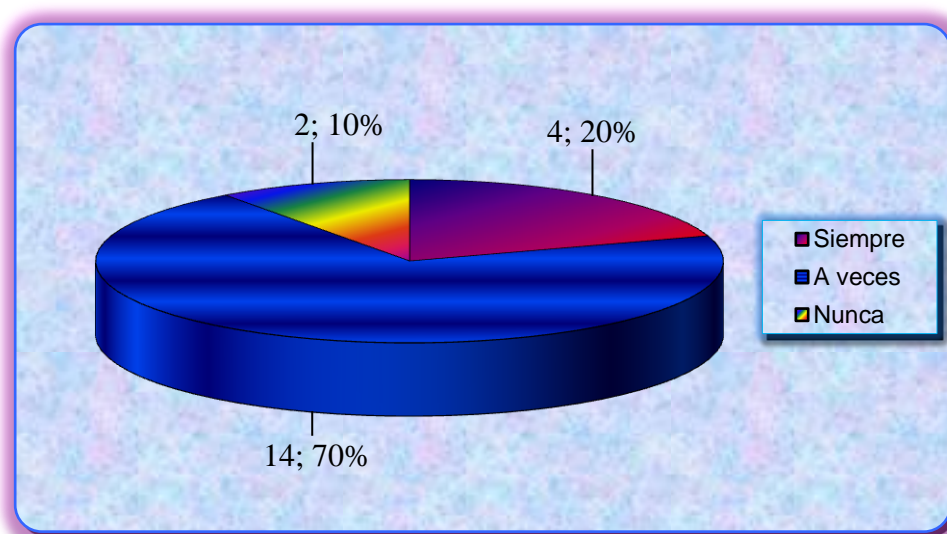


Gráfico N. 11: Clasificación y ordenamiento documental

Análisis

De los 20 docentes encuestados, el 20% afirman que siempre los documentos se clasifican y se ordenan en series documentales considerando las siglas de identificación y numeración, mientras que el 70% manifiestan que a veces, y el 10% expresa que nunca.

Interpretación.

Los docentes encuestados consideran que a veces los documentos se clasifican y se ordenan en series documentales considerando las siglas de identificación y numeración influyendo negativamente al dirigir las actividades de correspondencia y archivo a nivel institucional obstaculizando la planificación, organización, control, supervisión y coordinación de las actividades en el Área Administrativa.

Pregunta N. 9: ¿Considera usted que en el Área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez entregan los documentos en forma ágil, precisa y oportuna?

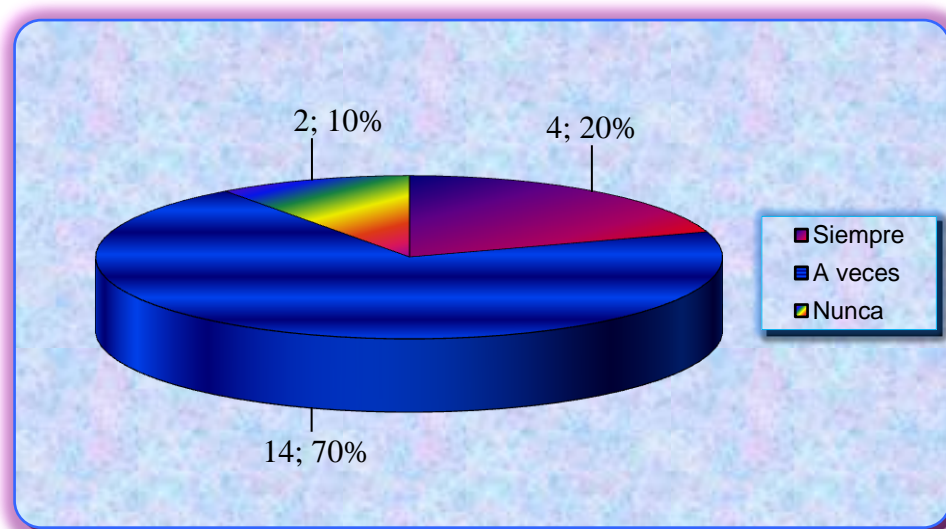
Cuadro N. 12: Entrega de documentos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	20%
A veces	14	70%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Gráfico N. 12: Entrega de documentos



Análisis

De los 20 docentes encuestados, el 20% afirman que en el Área administrativa siempre se entregan los documentos en forma ágil, precisa y oportuna; mientras que el 70% manifiesta que a veces, y el 10% expresa que nunca.

Interpretación.

Los docentes encuestados consideran que en el Área administrativa a veces se entregan los documentos en forma ágil, precisa y oportuna contribuyendo en el deterioro de la imagen y prestigio personal, profesional e institucional influyendo en la baja calidad del servicio al padre de familia, docentes, estudiantes, y demás integrantes de la comunidad educativa.

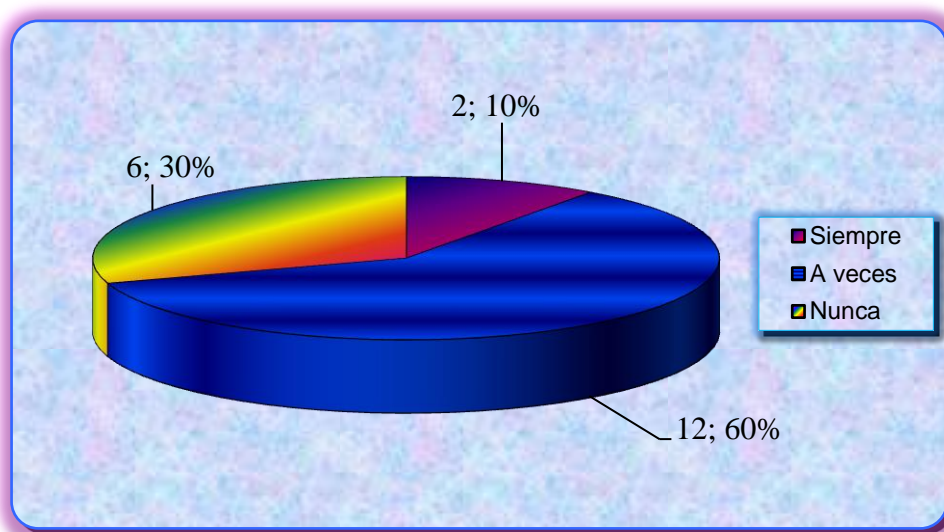
Pregunta N. 10: ¿Considera usted que en la institución se elaboran formatos para la localización y conservación de documentos institucionales?

Cuadro N. 13: Formatos para localizar y conservar los documentos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	10%
A veces	12	60%
Nunca	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.
Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Gráfico N. 13: Formatos para localizar y conservar los documentos



Análisis

De los 20 docentes encuestados, el 10% afirman que siempre se elaboran formatos para la localización y conservación de documentos institucionales; mientras que, el 60% dicen que a veces, y el 30% afirman que nunca se elaboran formatos para la localización y conservación de documentos institucionales.

Interpretación

Los docentes encuestados consideran que en la institución a veces se elaboran formatos para la localización y conservación de documentos institucionales dificultando la organización y custodia de la documentación transferida conllevando al desprestigio institucional en referencia a la excelencia, creando un ambiente descortés hacia el usuario y hacia los grupos de interés.

4.2. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 5 secretarias.

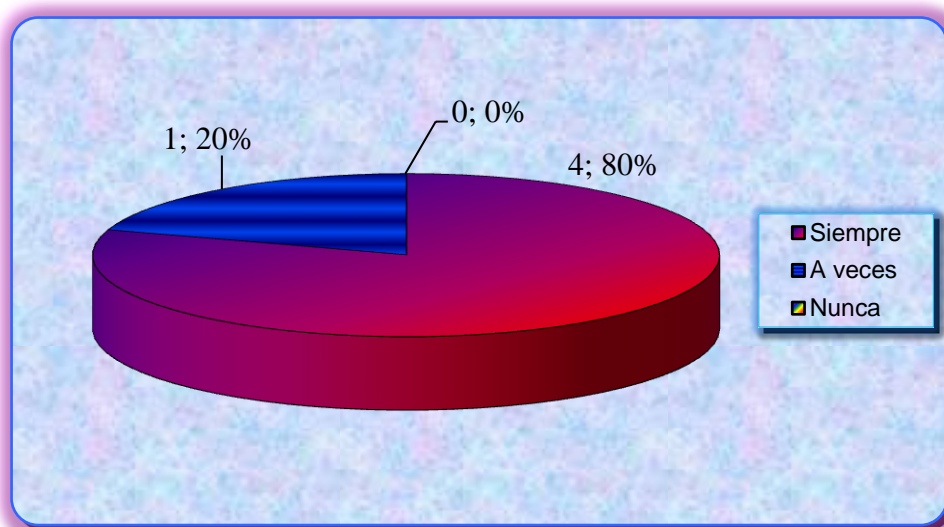
Pregunta N. 1: ¿Considera usted que el Colegio Leonardo Maldonado Pérez, se mantienen principios y valores corporativos que orienten al desarrollo de un alto desempeño?

Cuadro N. 14: Principios y valores corporativos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	80%
A veces	1	20%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Colegio Leonardo Pérez.
Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Grafico N. 14: Principios y valores corporativos



Análisis.

De las 5 secretarias encuestadas, el 80% afirman que en Colegio Leonardo Maldonado Pérez se mantienen principios y valores corporativos que orientan al desarrollo de un alto desempeño dentro de las habilidades secretariales, mientras que el 20% manifiesta que a veces, y un 0% expresan que nunca.

Interpretación.

La mayoría de secretarias del Colegio Leonardo Maldonado Pérez manifiesta que se mantienen principios y valores corporativos; sin embargo en el campo archivístico no aplica los principios institucionales para la planificación, organización, acceso, trasmisión, preservación de los documentos producidos en el ejercicio de las funciones influyendo en la calidad total, de recursos y servicios.

Pregunta N. 2: ¿Considera usted un beneficio la capacitación y entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualización?

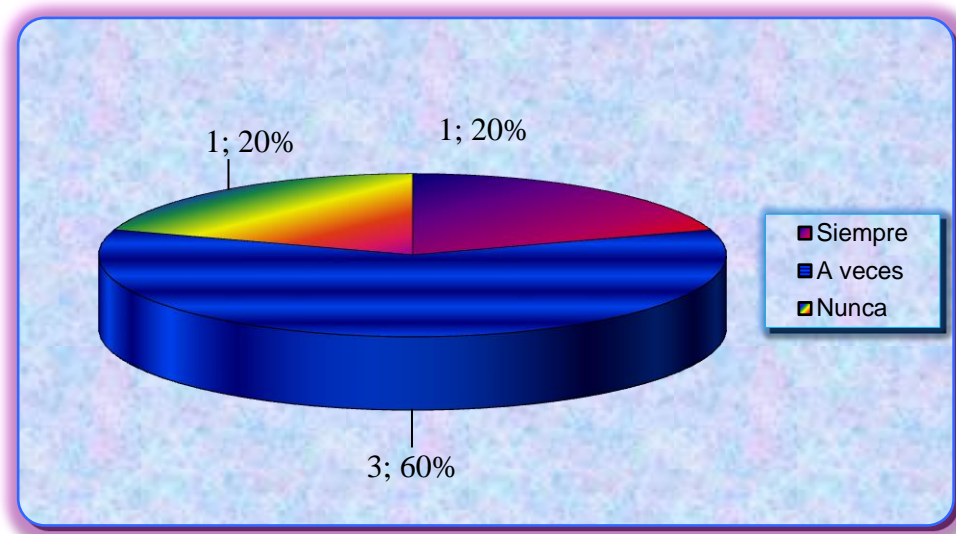
Cuadro N. 15: Capacitación y entrenamiento

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	20%
A veces	3	60%
Nunca	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Colegio Leonardo Pérez.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Grafico N. 15: Capacitación y entrenamiento



Análisis.

De las 5 secretarias encuestadas, el 20% considera un beneficio la capacitación y entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualización; mientras, el 60% manifiesta que a veces la capacitación es un beneficio; y el 20%, expresa que nunca.

Interpretación.

La mayoría de secretarias encuestadas indica que a veces es un beneficio la capacitación, entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualización coartando el desarrollo de habilidades archivísticas, la fe pública de actos, acuerdos; normativas, reglamentos; custodia de actas; registro; archivo; expedición de títulos; limitando la aplicación de las normativas legales vigentes.

Pregunta N. 3: ¿En la institución se cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad, confidencialidad en la entrega de documentación solicitada?

Cuadro N. 16: Normas y Procedimientos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	20%
A veces	4	80%
Nunca	0	0%

Total	5	100%
--------------	----------	-------------

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Colegio Leonardo Pérez.
Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

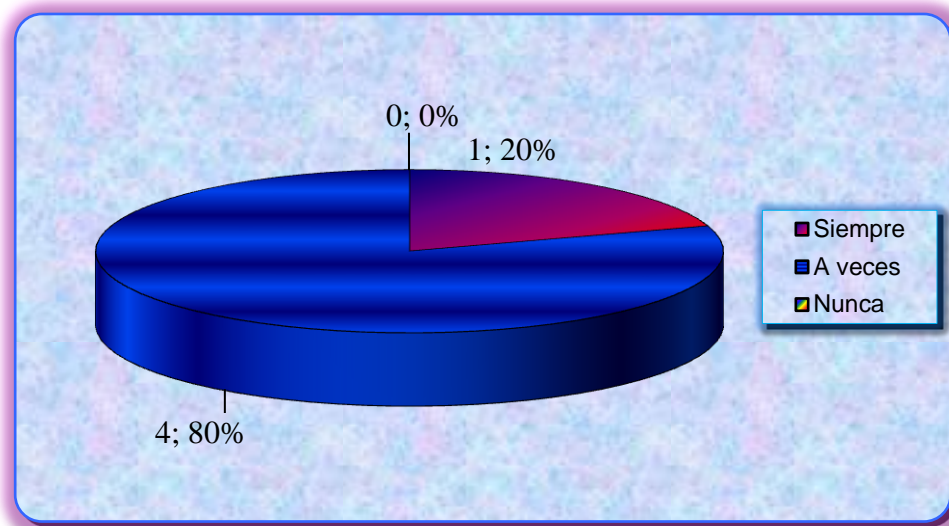


Grafico N. 16: Normas y Procedimientos

Análisis.

De las 5 secretarias encuestadas, el 20% afirman que en la institución se cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad confidencialidad en la entrega de documentación solicitada, mientras que el 80% manifiesta que a veces, y un 0% expresan que nunca.

Interpretación.

Se evidencia que en la institución a veces se cumple con normas y procedimientos materia de seguridad, confidencialidad en la entrega de documentación solicitada generando irresponsabilidad en el control, coordinación de la gestión de documentos; en forma global en el tratamiento, custodia y accesibilidad a los archivos.

Pregunta No. 4: ¿En el Colegio Leonardo Maldonado, le brindan oportunidades de formación que permitan adquirir conocimientos encaminados al mejoramiento de la experiencia y en tareas secretariales?

Cuadro N. 17: Oportunidades de formación

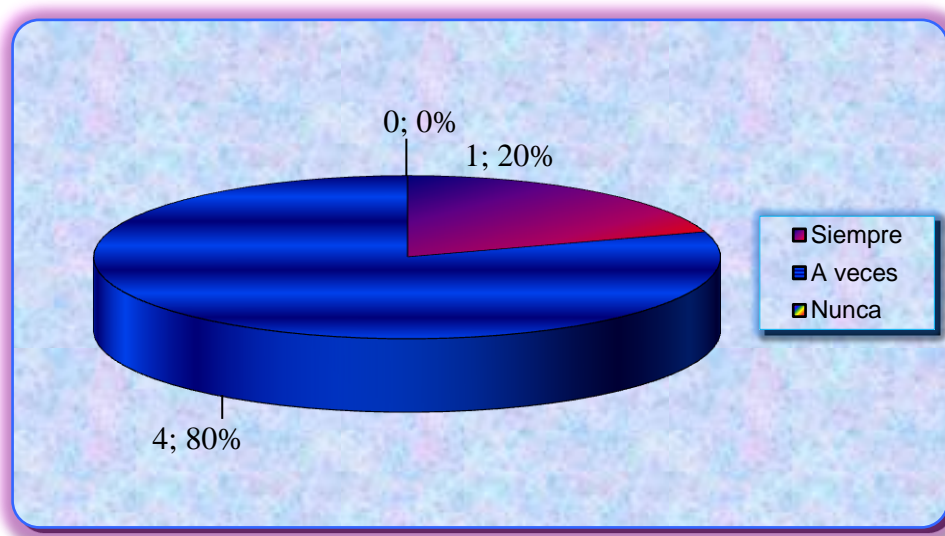
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	20%
A veces	4	80%

Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Colegio Leonardo Pérez.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Gráfico N. 17: Oportunidades de formación



Análisis

De las 5 secretarias encuestadas, el 20% afirman que en la institución le brindan oportunidades de formación que permiten adquirir conocimientos encaminados al mejoramiento de la experiencia y en tareas secretariales, mientras que el 80% manifiesta que a veces, y un 0% expresan que nunca.

Interpretación.

Según los resultados obtenidos en el Colegio Leonardo Maldonado, a veces brinda oportunidades de formación que permitan adquirir conocimientos encaminados al mejoramiento de la experiencia y en tareas secretariales, dificultando el desarrollo del talento secretarial en referencia a la aptitud, conocimientos, habilidades obstaculizando el éxito de la comunicación, y servicios de la institución.

Pregunta No. 5: ¿En el Colegio Leonardo Maldonado Pérez, la toma de decisiones se basa en procedimientos y experiencias, exigiéndose la cooperación?

Cuadro N. 18: Toma de decisiones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
----------	------------	------------

Siempre	1	20%
A veces	4	80%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Colegio Leonardo Pérez.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

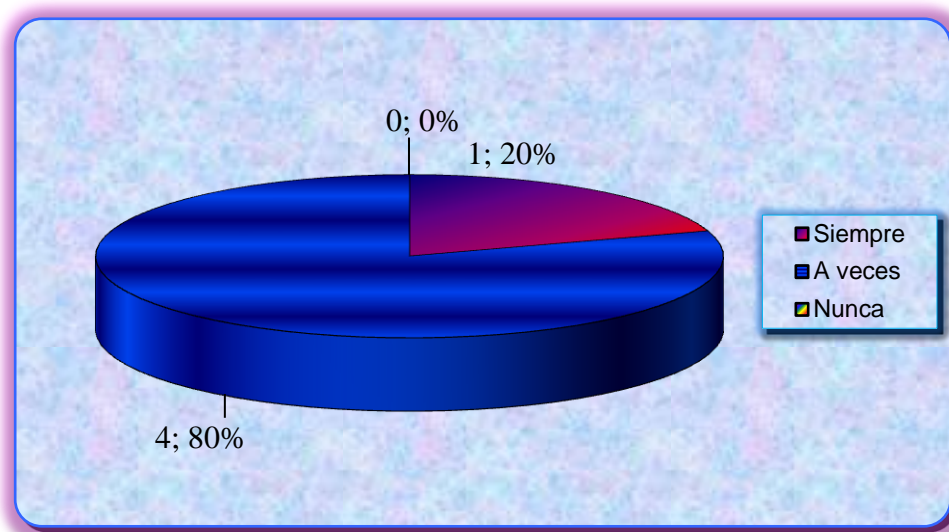


Gráfico N. 18: Toma de decisiones

Análisis

De las 5 secretarias encuestadas, el 20% afirman que en la institución la toma de decisiones se basa en procedimientos y experiencias exigiéndose la cooperación, mientras el 80% manifiesta que a veces, y el 0% expresa que nunca la toma de decisiones se basa en procedimientos y experiencias exigiéndose la cooperación.

Interpretación.

Las secretarias encuestadas consideran que a veces la toma de decisiones se basa en procedimientos y experiencias exigiéndose la cooperación dificultando la habilidad de percibir, comprender, liderar el trabajo en equipo, afectando en la conducta emocional equilibrada repercutiendo en las relaciones interpersonales y laborales.

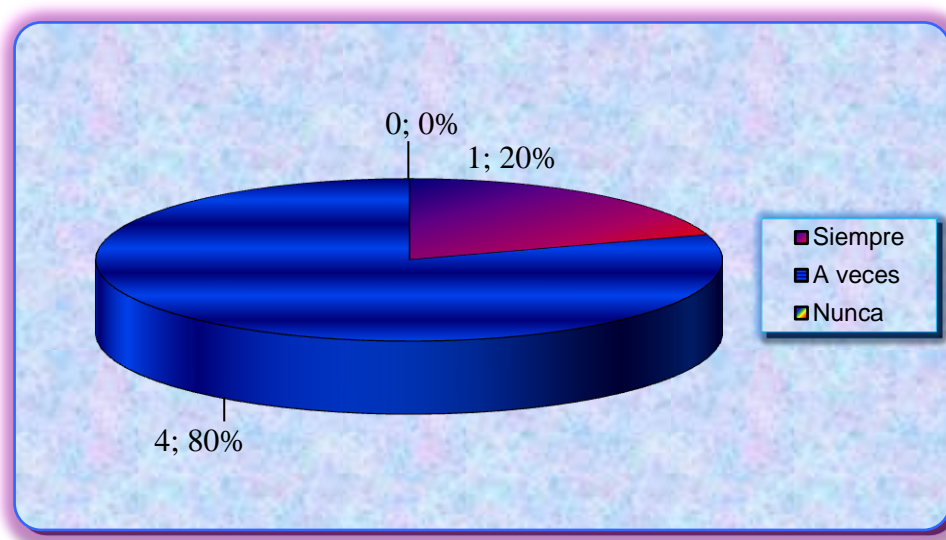
Pregunta No. 6: ¿Considera usted que en el área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez se aplican normas, procedimientos que conlleven a la organización del archivo?

Cuadro N. 19: Aplicación de normas, para la organización del Archivo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	20%
A veces	4	80%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Colegio Leonardo Pérez.
Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Gráfico N. 19: Aplicación de normas, para la organización del Archivo



Análisis

De las 5 secretarias encuestadas, el 20% afirman que en el área administrativa de la institución se aplican normas, procedimientos que conllevan a la organización del archivo, mientras que el 80% dicen que a veces, y el 0% manifiestan que nunca se ha aplicado procedimientos para la organización del archivo.

Interpretación.

Las secretarias encuestadas consideran que en la institución a veces se aplican normas, procedimientos que conllevan a la organización del archivo, generando dificultad al asegurar la autenticidad e integridad los documentos, lo que dificulta la preservación y el acceso a largo plazo de tiempo.

Pregunta No. 7: ¿En la institución existe una guía de información relacionada con la clasificación y distribución de la correspondencia y archivo a nivel institucional?

Cuadro N. 20: Guía de Información

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Colegio Leonardo Pérez.
Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

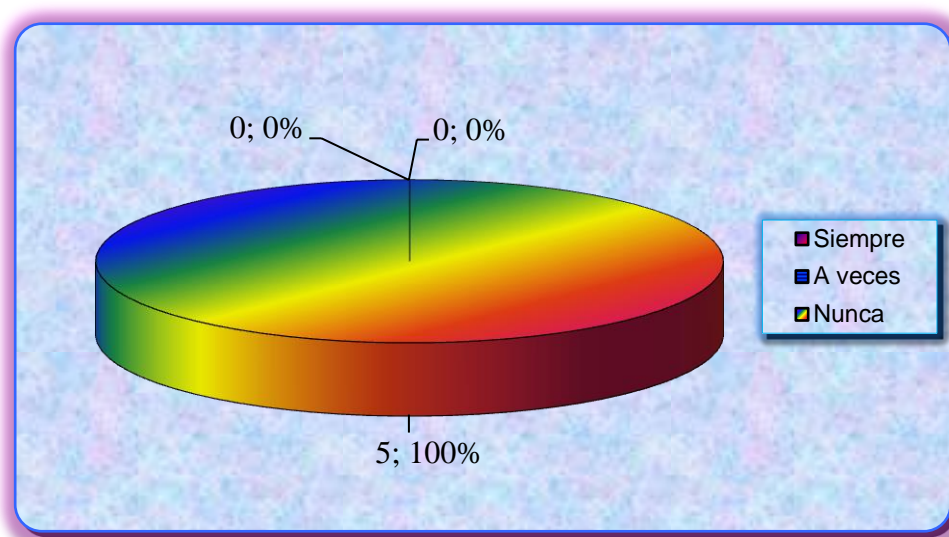


Gráfico N. 20: Guía de información

Análisis

De las 5 secretarias encuestadas, una totalidad del 100% manifiesta que la institución no posee una guía de la información relacionada con la clasificación y distribución de la correspondencia y archivo.

Interpretación.

Las secretarias encuestadas consideran que en la institución no existe una guía de la información relacionada con la clasificación y distribución de la correspondencia y archivo dificultando las tareas usuales de gestión del Archivo en transferencia de información de las unidades al archivo, seguimiento de

consultas y préstamos, siendo evidente la carencia de procedimientos para la gestión de usuarios.

Pregunta No. 8: ¿En el área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez, los documentos se clasifican y ordenan en series documentales, considerando las siglas de identificación y numeración?

Cuadro N. 21: Clasificación y ordenamiento de documental

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	20%
A veces	4	80%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Colegio Leonardo Pérez.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

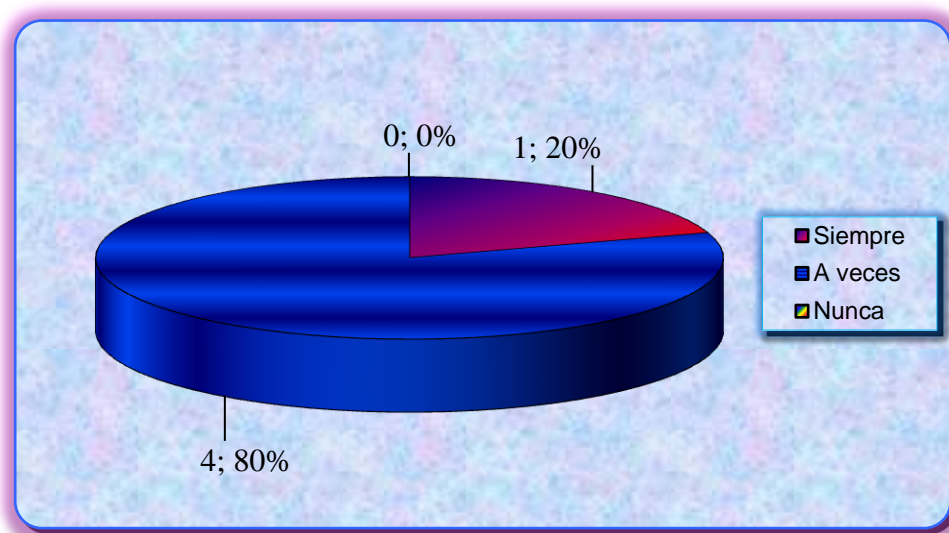


Gráfico N. 21: Clasificación y ordenamiento documental

Análisis

De las 5 secretarias encuestadas, el 20% afirman que siempre los documentos se clasifican y se ordenan en series documentales considerando las siglas de identificación y numeración, mientras que el 80% manifiestan que a veces, y el 0% expresa que nunca los documentos se clasifican y se ordenan en series documentales considerando las siglas de identificación y numeración.

Interpretación.

Las secretarías encuestadas consideran que a veces los documentos se clasifican y se ordenan en series documentales considerando las siglas de identificación y numeración dificultando el acceso a la información generando inseguridad, y desconfianza en el archivo y conservación documental.

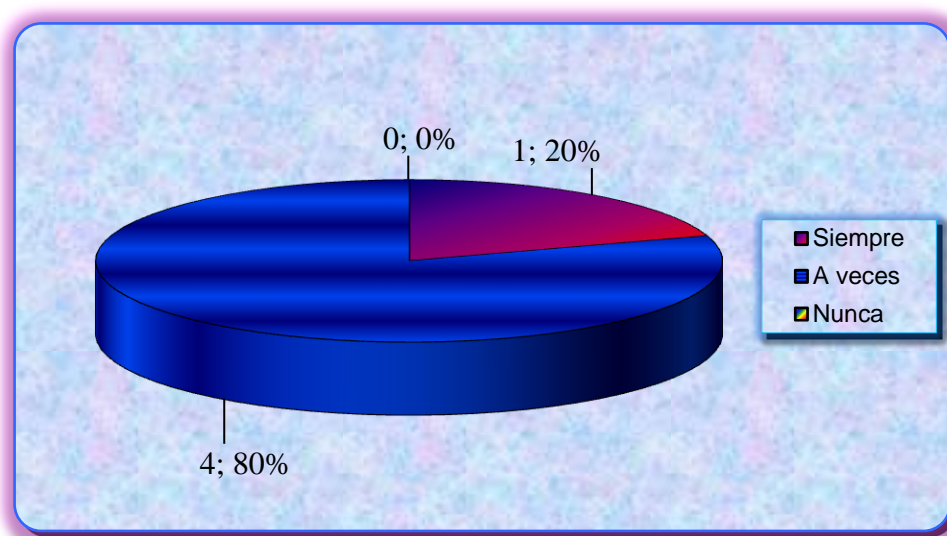
Pregunta N. 9: ¿Considera usted que en el Área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez entregan los documentos en forma ágil, precisa y oportuna?

Cuadro N. 22: Entrega de la Documentación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	20%
A veces	4	80%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Colegio Leonardo Pérez.
Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Gráfico N. 22: Entrega de Documentos



Análisis

De las 5 secretarías encuestadas, el 20% afirman que en el Área administrativa siempre se entregan los documentos en forma ágil, precisa y oportuna; mientras que el 80% manifiesta que a veces, y el 0% expresa que nunca.

Interpretación.

Las secretarías encuestadas consideran que en el Área administrativa a veces se entregan los documentos en forma ágil, precisa y oportuna limitando un servicio amable, rápido, respetuoso, efectivo y confiable provocando una deficiente gestión secretarial y desempeño profesional.

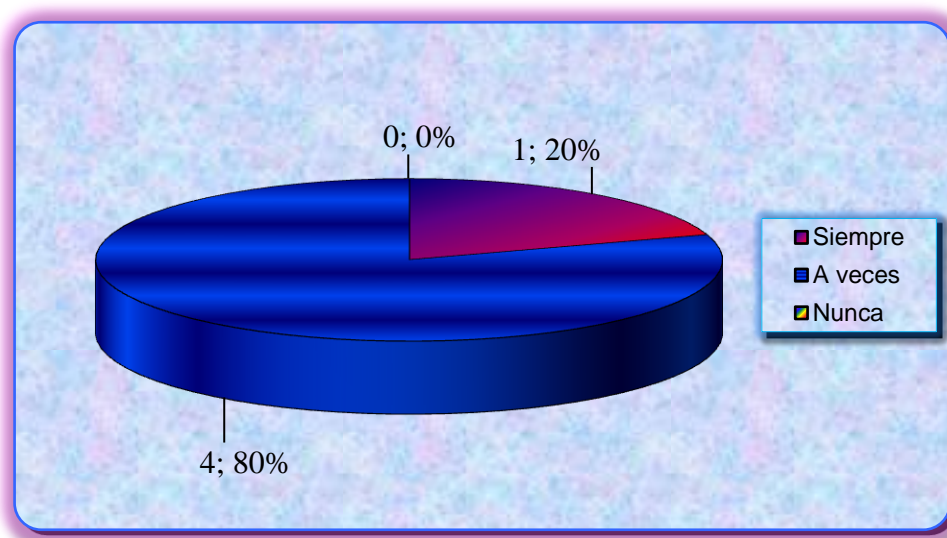
Pregunta N. 10: ¿Considera usted que en la institución se elaboran formatos para la localización y conservación de documentos institucionales?

Cuadro N. 23: Formatos para localizar y conservar los documentos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	10%
A veces	4	80%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Colegio Leonardo Pérez.
Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Gráfico N. 23: Formatos para localizar y conservar los documentos



Análisis

De las 5 secretarías encuestadas, el 10% afirman que siempre se elaboran formatos para la localización y conservación de documentos institucionales; mientras que, el 80% dicen que a veces, y el 0% afirman que nunca se elaboran formatos para la localización y conservación de documentos institucionales.

Interpretación

Las secretarías encuestadas consideran que en la institución a veces se elaboran formatos para la localización y conservación de documentos institucionales limitando la evaluación periódica de la documentación y su permanencia, eliminación o envío de documentos, incumpliendo con procedimientos generales relacionados con el archivo documental.

4.3. Verificación de la hipótesis

GARCIA FERRER, 2006. Pág. 171. “El contraste de la Chi cuadrada se va a convertir en la prueba que determine la existencia de dependencia entre las variables analizadas”.

Para saber si este valor es lo suficientemente elevado habría que comprobarlo con el de las tablas estadísticas de este contraste, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad correspondientes.

4.3.1. Modelo Lógico.

Hipótesis nula: H_0 : Las habilidades secretarías no inciden en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

Hipótesis alternativa: H_1 : Las habilidades secretarías inciden en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

4.3.2. Modelo Matemático.

H_0 : $O = E$

H_a : $O \neq E$

4.3.3. Modelo Estadístico.

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

4.3.4. Nivel de Significación

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

4.3.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado

$$X_c^2 = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

Dónde:

X^2 = Cantidad elevada al cuadrado.

Σ = Sumatoria.

fo = Frecuencia observada.

fe = Frecuencia esperada.

4.3.6. Grado de libertad (gl)

$$gl = (c - 1)(f - 1)$$

$$gl = (3 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 2 \times 1$$

$$gl = 2$$

$$X^2_t = 5,99$$

Cuadro N. 24. Distribución Chi Cuadrado X^2_c

Distribución Chi Cuadrado χ^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf
Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

El CHI2 se fundamenta en la tabla de contingencia, se basa en la encuesta N. 1 se selecciona la interrogante N. 2, para la variable independiente y la interrogante N. 7 para la variable dependiente.

4.3.7. Recolección de datos y cálculos estadísticos

Cuadro N. 25: Frecuencias Observadas

PREGUNTAS

	CATEGORIAS			SUBTOTAL
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
Pregunta N. 2: ¿Considera usted un beneficio la capacitación y entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualización?	18	1	1	20
Pregunta N. 7: ¿En la institución existe una guía de información relacionada con la clasificación y distribución de la correspondencia y archivo a nivel institucional?	0	0	5	5
SUBTOTALES	18	1	6	25

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Cuadro N. 26: Frecuencias Esperadas

PREGUNTAS

	CATEGORIAS			SUBTOTAL
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
Pregunta N. 2: ¿Considera usted un beneficio la capacitación y entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualización?	14,4	0,8	4,8	20
Pregunta N. 7: ¿En la institución existe una guía de información relacionada con la clasificación y distribución de la correspondencia y archivo a nivel institucional?	3,6	0,2	1,2	5
SUBTOTALES	18	1	6	25

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

4.3.8. Cálculo de X^2_c

Cuadro N. 27. Cálculo de X^2_c

O	E	$(O - E)^2/E$
18	14,4	0,9
1	0,8	0,5
1	4,8	3,1
0	3,6	3,6
0	0,2	0,2
5	1,2	4,1
	X^2_c	12,4

Fuente: Encuesta.

4.3.9. Zona de rechazo de la hipótesis nula.

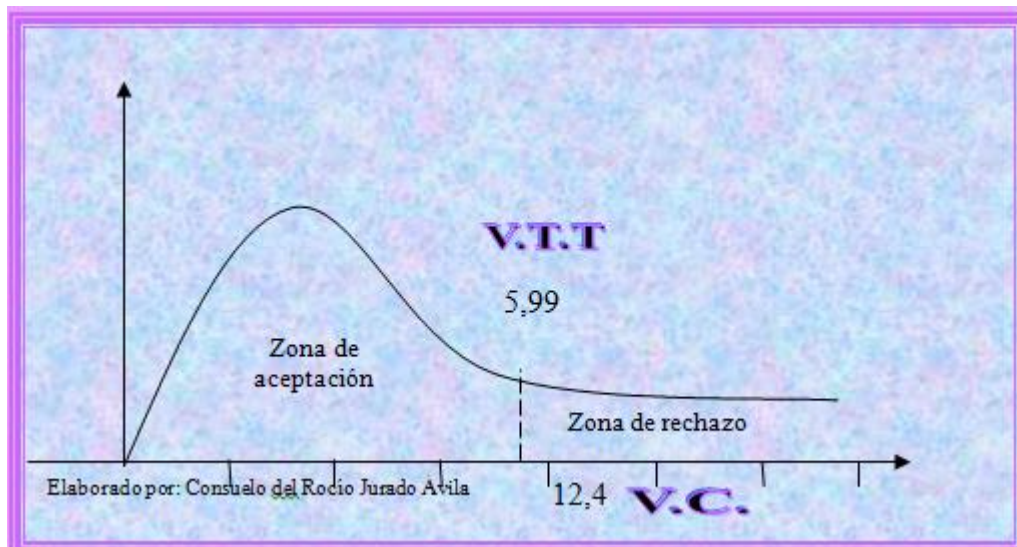


Gráfico N. 24. Zona de aceptación de la Hipótesis
Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Tenemos, el valor tabulado de X^2 con 1 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 3,84 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución X^2)

Comparar los valores.

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 12,4

Valor de la tabla: 5,99

Es decir:

Chi cuadrado real 12,4

Chi-cuadrado teórico 5,99

4.3.10. Regla de decisión.

R (H_0) si $X_c^2 > X_t^2$

Es decir $X_c^2 12,4 > X_t^2 5,99$

4.3.11. Decisión Estadística.

Con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X_c^2 es de 12,40 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X_t^2 que es de 5,00; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a).

El Chi cuadrado real (12,40) es mayor que el chi cuadrado teórico, (5,99) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: Las habilidades secretariales inciden en la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Después de realizadas las encuestas a docentes y secretarias del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito, se obtiene las siguientes conclusiones:

En el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito se mantienen principios y valores corporativos que influyen en el desarrollo de las habilidades secretariales; sin embargo la inexistencia de normas archivísticas limita la formación de archivos, dificultando su consulta, incidiendo negativamente en la calidad de servicio educativo.

La escasa capacitación, entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualización ha limitado el mejoramiento de las habilidades secretariales, procesos, procedimientos incumpliendo con las normas en materia de seguridad, confidencialidad en la entrega de documentación solicitada dificultando su organización, custodia, conservación desvinculando el control, seguimiento y continuidad de los trámites y acciones internas.

En la institución las oportunidades de formación laboral son escasas limitando la adquisición de conocimientos encaminados al mejoramiento de la experiencia y en tareas secretariales coartando el establecimiento de formas de organización del archivo disminuyendo la calidad del trabajo evidenciado en la carente concentración e incumplimiento de metas y objetivos.

En el área Administrativa del colegio, no disponen de una guía que posibilite la aplicación de: normas, procedimientos que conlleven a la organización del archivo dificultando el proceso archivístico en las tareas técnico administrativas de: registro, organización, control, distribución, entrega, conservación, preservación de los documentos generados diariamente en el área Administrativa, obstaculizando la agilidad en los trámites que el usuario requiere.

5.2. Recomendaciones

Después de establecidas las conclusiones se establece las siguientes recomendaciones:

Fortalecer los principios y valores corporativos en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito mejorando el desarrollo de las habilidades secretariales; en el manejo y utilización del archivo fomentando la calidad de servicio educativo.

Capacitar y fortalecer el entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualización perfeccionando las habilidades secretariales, procesos, procedimientos cumpliendo con normas en materia de seguridad, confidencialidad en la entrega de documentación solicitada facilitando la organización, custodia, conservación vinculando el control, seguimiento y continuidad de los trámites y acciones internas.

Brindar oportunidades de formación laboral posibilitando la adquisición de conocimientos encaminados al mejoramiento de la experiencia y en tareas secretariales estableciendo formas de organización del archivo aumentando la calidad del trabajo evidenciado en la concentración, cumplimiento de metas y objetivos.

Disponer de una guía que posibilite la aplicación de: normas, procedimientos que conlleven a la organización del archivo facilitando el proceso archivístico en las tareas técnico administrativas de: registro, organización, control, distribución, entrega, conservación, preservación de los documentos generados diariamente en el área Administrativa, generando agilidad en los trámites que el usuario requiere.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1. Tema

Manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

6.1.2. Unidad ejecutora

Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

6.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios directos

- 20 Docentes.
- 5 Secretarias.

Beneficiarios indirectos

- Autoridades institucionales.
- Padres de familia.
- Estudiantes

6.1.4. Ubicación:

- **País:** Ecuador.
- **Región:** Sierra.
- **Provincia:** Pichincha.
- **Distrito:** Quito
- **Parroquia:** González Suárez.

- **Dirección:** Mejía Oe2-66 y Guayaquil.
- **Servicio:** Educativo.
- **Tipo de beneficiarios:** Personal femenino y masculino
- **Orientación:** Institución pública

Equipo técnico responsable:

- **Director:** Secretaria de Educación. Dra. Yánez Correa Mónica.
- **Investigadora:** Consuelo del Rocío Juagado Ávila.

6.1.5. Costo:

\$ 200

6.2. Antecedentes de la propuesta

Los resultados de la investigación realizada en la el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito, determinan que las habilidades secretariales inciden en la organización del archivo resaltándose que la limitada gestión secretarial limita el avance de la gestión educativa y organizacional de la institución.

Es trascendental manifestar que en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito se mantienen principios y valores corporativos que influyen en el desarrollo de las habilidades secretariales; sin embargo la inexistencia de normas archivísticas limita la formación de archivos, dificultando su consulta, incidiendo negativamente en la calidad de servicio educativo.

Es importante resaltar que la escasa capacitación, entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualización ha limitado el

mejoramiento de las habilidades secretariales, procesos, procedimientos incumpliendo con las normas en materia de seguridad, confidencialidad en la entrega de documentación solicitada dificultando su organización, custodia, conservación desvinculando el control, seguimiento y continuidad de los trámites y acciones internas.

En la institución las oportunidades de formación laboral son escasas limitando la adquisición de conocimientos encaminados al mejoramiento de la experiencia y en tareas secretariales coartando el establecimiento de formas de organización del archivo disminuyendo la calidad del trabajo evidenciado en la carencia de concentración e incumplimiento de metas y objetivos.

En la investigación realizada se evidenció que en el área Administrativa del Colegio, no disponen de una guía que posibilite la aplicación de: normas, procedimientos que conlleven a la organización del archivo dificultando el proceso archivístico en las tareas técnico administrativas de: registro, organización, control, distribución, entrega, conservación, preservación de los documentos generados diariamente, obstaculizando la agilidad en los trámites que el usuario requiere.

Se enfatiza que los documentos no son clasificados según alguna de las normas generales obstaculizando la planificación, organización, control, supervisión y coordinación de las actividades limitando la entrega ágil y oportuna de los documentos influyendo en la baja calidad del servicio al padre de familia, docentes, estudiantes, y demás integrantes de la comunidad educativa.

Es necesario dar a conocer la significatividad del presente trabajo de investigación, considerando las habilidades de la secretaria para el fortalecimiento de la eficiencia, efectividad, y eficacia en la organización, clasificación, conservación, preservación documental desarrollando las

competencias emocionales, integridad, adaptabilidad, flexibilidad, valoración, en el manejo del archivo.

Para lograr este objetivo se ha visto a necesidad de implementar un manual que fortalezca las habilidades secretariales enfocadas en la organización básica del archivo para el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

6.3. Justificación

En el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito la elaboración del manual es de interés por que fortalecerá la organización del archivo facilitando el desarrollo de habilidades archivísticas, la fe pública de actos, acuerdos; normativas, reglamentos; custodia de actas; registro; archivo; expedición de títulos; fortaleciendo la aplicación de las normativas legales vigentes.

La propuesta es de importancia teórica práctica el mejorar los principios y valores corporativos en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito fomentando el desarrollo de las habilidades secretariales; en el manejo y utilización del archivo generando la responsabilidad, aportando con nuevos conocimientos para desarrollar de una manera eficaz sus diferentes tareas perfeccionando la calidad de servicio educativo.

En este sentido, la propuesta de elaborar un manual de habilidades secretariales enfocado en la organización básica del archivo para el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito, es novedosa al contribuir en el progreso de competencias que conllevan a la autovaloración, autoconfianza, autogestión, autocontrol, evidenciándose en la integridad, e innovación, cumpliendo con normas en materia de seguridad,

confidencialidad en la entrega de documentación facilitando el seguimiento y continuidad de los trámites y acciones internas.

Además el manual servirá como medio de consulta y apoyo al sector administrativo, educativo, brindando oportunidades de formación encaminados al mejoramiento tarea secretarial enfatizando en la aptitud, conocimientos, habilidades alcanzando el éxito de la comunicación, y servicios de la institución.

Es significativo resaltar que la propuesta es factible por su desarrollo socialización, planificación, ejecución y evaluación; además existe el apoyo incondicional de las autoridades, docentes, padres de familia, estudiantes y comunidad educativa considerando que la capacitación fortalecerá conocimientos, habilidades y actitudes para una mejor organización del archivo y desempeño secretarial.

El trabajo abordará conceptos básicos y esenciales relacionados con el tema propuesto, guiando, en la comprensión, en el trabajo en equipo, mejorando las relaciones interpersonales y laborales.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Elaborar un manual de habilidades secretariales para la organización básica del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito

6.4.2. Objetivos Específicos

- Socializar el manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

- Ejecutar talleres de socialización para capacitar a los docentes y secretarias del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.
- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

6.5. Análisis de Factibilidad

El elaborar manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito, es factible porque en la institución existe el equipo necesario para su socialización.

6.5.1. Factibilidad Política

La elaboración del manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito tiene como finalidad conllevar n al desarrollo de actividades de archivo aplicando técnicas secretariales, alcanzando un eficiente, eficaz y efectivo desempeño profesional y laboral; acorde con los objetivos de la institución

6.5.2. Factibilidad Técnica

La investigadora posee los conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia, y actitudes profesionales que fortifican la comunicación efectiva, manteniendo

relaciones cordiales en el trabajo, obteniendo la colaboración y participación de sus integrantes en la socialización del manual propuesto.

Su utilización contribuirá con el Colegio Leonardo Maldonado Pérez al establecer compromisos que conlleven al mejoramiento profesional, mediante la aplicación de técnicas, principios que mejoren sus relaciones humanas, laborales y sociales con las autoridades, compañeros de trabajo, estudiantes, padres de familia y público en general

6.5.3. Factibilidad social - educativa

La elaboración del manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez se constituye en un documento de carácter educativo que incrementa los niveles de eficiencia laboral debido a la constante actualización y el desarrollo de habilidades específicas para la realización de sus funciones., reconociendo la importancia de la organización del archivo y su trascendencia en el servicio a la comunidad educativa.

6.5.4. Factibilidad Tecnológica

La organización del archivo exige reconocer la eficiencia de la gestión de la documentación al igual que los diferentes criterios relacionados con la calidad en el acceso a la documentación que genera el Colegio Leonardo Maldonado Pérez, fomentando en los involucrados el autoestima, deseo de superación laboral y personal, desarrollando nuevas e innovadoras maneras de desempeñarse con excelencia en su rol como organizadores del archivo en el ejercicio de sus responsabilidades personales, profesionales e institucionales.

6.5.5. Factibilidad Organizacional

Las habilidades en la organización del archivo en la Administración del siglo XXI, se orienta a la satisfacción de las necesidades del cliente interno y externo; constituyéndose el manual en una herramienta esencial en las funciones de gestión, conservación (temporal o indefinida), acceso y consulta de los documentos potencializando la cultura organizacional.

6.5.5. Factibilidad de Equidad de género.

El manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito tiene como finalidad: organizar, custodiar, conservar la documentación mediante la formación de expedientes y series documentales, de acuerdo con criterios archivísticos previamente establecidos, sin establecer diferencias ni discriminaciones entre los miembros e integrantes de la comunidad educativa.

6.5.6. Factibilidad Ambiental.

La elaboración del manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez tiene como propósito favorecer el desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que le permitan a los involucrados fortificar la calidad, eficacia y transparencia en la entrega de información favoreciendo el ambiente organizacional e institucional.

6.5.7. Factibilidad Legal.

Sección tercera. Comunicación e Información:

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

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley.
3. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

6.6. Fundamentación

6.6.1. Fundamentación psicológica

CAHUASQUÍ, Martha. (2004). Manifiesta que “debe ofrecer atención a la personalización de prioridades y requerimientos que tienen los clientes para satisfacerlas al máximo, proyectando seguridad en la información, ofreciendo respuestas claras y concretas.” Organización y práctica de oficina. La secretaria. Universidad Técnica de Ambato. (Pág. 36).

Para brindar una atención de calidad es trascendental que el archivo esté organizado con un código general que posibilite el control, recuperación, conservación de la información contenida en los documentos para sus diferentes utilidades.

6.6.2. Fundamentación Social

CAHUASQUÍ, Martha. (2004). “La organización sistemática de documentos en estantes o en índices y catálogos han sido una forma útil para aquellos que buscan una información, sea en instituciones de información como en librerías y catálogos de cualquier género” Organización y práctica de oficina. La secretaria. Universidad Técnica de Ambato. (Pág. 40).

“En el convivir personal, profesional, familiar, laboral realizamos actividades enfocadas en la clasificación, iniciando el trabajo organizativo y creador del hombre en la sociedad, desde una serie de actividades simples hasta los procesos más complejos tienen relación con la clasificación” CAHUASQUÍ, Martha. (2004). Organización y práctica de oficina. La secretaria. Universidad Técnica de Ambato. (Pág. 40).

El manual tiene como objetivo transmitir bases teóricas y metodológicas del proceso de clasificación, caracterizando los sistemas de clasificación universales de mayor empleo en las instituciones, en la labor de análisis y síntesis de los documentos con vistas a la organización de la información, búsqueda y recuperación de información contribuyendo en la formación intelectual, humana, social y profesional.

6.6.4. Fundamentación Filosófica.

Según; ABARCA FERNÁNDEZ, Ramón (2004). Manifiesta que “El proceso de clasificación comprende la distribución de objetos de cualquier género de clases, sobre la base de rasgos diferenciales correspondientes, propias de estos objeto, clasificándose los mediante los principios de: organización, control, ordenamiento”. Compilado de: CAHUASQUÍ, Martha. (2004). Organización y práctica de oficina. La secretaria. Universidad Técnica de Ambato. (Pág. 46).

La clasificación de documentos tiene como propósito la recuperación de información contenida en los documentos, organización realizada mediante el

procesamiento analítico-sintético, búsqueda, difusión y utilización de la información generada en el área Administrativa.

6.6.7. Fundamentación Legal.

Sección tercera. Comunicación e Información:

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

4. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
5. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley.
6. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

6.6.8. Fundamentación teórica

6.6.8.1. Talleres de sensibilización

Las instituciones que promueven el crecimiento personal alcanzan mejores resultados a mediano y largo plazo, cumpliendo con los objetivos, metas, propósitos establecidos, con la finalidad de fortalecer el rendimiento laboral.

Resaltándose que la organización del archivo en el área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito generará un ambiente adecuado, conduciendo al compromiso y satisfacción en el personal, mediante la conformación de equipos de trabajo eficientes, productivos, que buscan la excelencia.

6.6.8.1.1. Misión de los Talleres de sensibilización

Los talleres de sensibilización tienen como finalidad: “Generar condiciones que promuevan habilidades y actitudes para el desarrollo personal y social del trabajador de la salud, a través de intervenciones educativas encaminadas al logro de metas y a la excelencia en la prestación de servicios”. Gómez del Campo del Paso, Inés. Evaluación de las condiciones facilitadoras del crecimiento”. Prometeo. Revista Mexicana. Trimestral de Psicología Humanista y Desarrollo Humano. Núm. 31. Págs. 64-70.

6.6.8.1.2. Guía Didáctica para el Taller de sensibilización.

El taller de sensibilización para un mejor desarrollo se ha dividido en cuatro sesiones fundamentales

6.6.8.1.3. Fases para el diseño de talleres de sensibilización.

1ª Sesión de Inicio. Es la parte introductoria, se establecen las condiciones para que el taller se realice dentro de un marco de confianza entre los integrantes del grupo participante; se refiere a la formación de la comunidad de aprendizaje”, presentándose los objetivos del taller, estableciéndose normas y acuerdos para su desarrollo.

2ª Conociéndome. Primera sesión conformada por los temas de autoestima, motivación y actitudes productivas. Aborda elementos para el autoconocimiento

de los participantes con el planteamiento de los temas, de habilidades secretariales y organización del archivo.

3ª Abriendo canales. Contiene relaciones humanas, comunicación asertiva y trabajo de equipo. Se manejan los temas que conllevan a la clasificación general del archivo.

4ª Sesión de Cierre. Se realiza una síntesis del taller, un ejercicio de reflexión individual y grupal de los participantes; tiene como objetivo integrar los temas tratados en todas las sesiones, por medio de una reflexión grupal, permitiendo a los participantes identificar la experiencia. GÓMEZ DEL CAMPO DEL PASO, Inés. Evaluación de las condiciones facilitadoras del crecimiento. Prometeo. Revista Mexicana. Trimestral de Psicología Humanista y Desarrollo Humano. Núm. 31. Págs. 64-70.

Esta estrategia de Sensibilización posibilita iniciar un proceso de cambio en la organización del archivo mejorando las habilidades secretariales fortaleciendo el desarrollo personal, profesional, laboral, educativo; encaminando hacia un servicio eficiente.

6.6.8.2. Manual de normas y procedimientos

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la institución u organización, al igual que la enunciación de normas de funcionamiento básicos a los cuales deberán ajustarse los miembros de la misma.

Normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la institución u organización. De acuerdo a la necesidad, en la actualidad se cuenta con manuales que guían otras actividades, como las siguientes:

Se detallan a continuación los elementos constitutivos de un manual de estas características:

Normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la organización, con la indicación de los distintos sectores a través de los cuales los mismos se desenvuelven.

Formularios: son todos aquellos documentos y comprobantes que circulan dentro de los circuitos administrativos.

Flujogramas: son los procedimientos descritos de manera gráfica, que se conocen también como diagramas de procedimientos.

Los manuales de normas y procedimientos en su calidad de instrumentos administrativos, tienen por objeto:

- Compilar en forma adecuada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la organización, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar la duplicidad de funciones.

- Determinar los niveles de responsabilidad sobre la ejecución de tareas en el campo archivístico
- Servir como material de consulta.

6.6.9. La secretaria

CAHUASQUI, Martha. (2009). La secretaria es un ser integro en sus tareas eficiente y eficaz en sus funciones, responsable y atenta en sus deberes, recursiva y creativa en la organización general de la empresa, en fin es una persona auxiliar administrativa y de gerencia. Organización y práctica de oficina. Módulo 1. (Página 56).

6.6.9.1. Perfil de la secretaria

CEDEÑO Gardenia, GARAY Julia, GARCIA Glenda. (2002). La secretaria ejecutiva puede desempeñar su rol o papel profesional que le corresponde de acuerdo al funcionamiento de la institución, será requisito indispensable una actitud personal, una disposición favorable al trabajo que habitualmente desarrolla. Módulo de Asistencia Ejecutiva II. (Página 56).

Una secretaria para efectuar su trabajo será la actitud que tome frente a él, poniendo el máximo interés, en las tareas que realiza, en ciertas ocasiones deberá aplicar la psicología para resolver determinadas situaciones y circunstancias.

Cabe señalar que las aptitudes que una secretaria debe poseer para optimizar su labor, serán, la capacidad de análisis y de síntesis, la responsabilidad y, sobre todo, la apelación constante al sentido común, gran sentido de organización y planificación de su trabajo, dominio de la reglas básica de etiqueta y protocolo.

6.6.9.2. Funciones de la secretaria.

En el desarrollo de las funciones de la secretaria en relación a la organización del archivo sobresalen las siguientes:

- Atender, organizar y despachar la correspondencia.
- Dirigir las actividades de correspondencia y archivo a nivel institucional, que permita la planificación, organización, control, supervisión y coordinación.
- Asignar funciones a las personas encargadas de organizar los documentos y materiales de oficina
- Supervisar el cumplimiento del sistema de administración documental y archivos de manera eficiente, efectiva y eficaz.
- Recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia que ingresa a la institución.
- Ser dinámica, creativa y proactiva según las situaciones que se presenten, al momento de atender a los usuarios que requieran acceso a la información programando normas encaminadas a la preservación documental.

6.6.9.3. Características de la secretaria en la organización del archivo.

- Atender pedidos de referencia del usuario y personal de la institución llevando un registro de los préstamos de documentos.
- La profesión de secretaria exige en la organización del archivo la capacitación continua en referencia a normas, reglas, formas de clasificación de la documentación generada por la institución.

- Desempeñar el rol de secretaria significa frecuentemente ser la imagen de la institución hacia afuera: los clientes, el teléfono o la correspondencia, debiendo mantener actualizados los registros de control de las comunicaciones y los archivos.

6.6.9.4. Cualidades de la secretaria en la organización del archivo.

- **Discreción:** al organizar, custodiar y difundir la información institucional manteniéndose como reservado o secreto.
- **Responsabilidad:** al ubicar la documentación en estanterías, con su respectivo código, siendo recomendable llevar un registro de ubicación de los archivos.
- **Organización:** El éxito en la oficina es tener organizadas las actividades, los materiales, documentos, dando prioridad a los requerimientos y necesidades de los clientes, conforme el orden y la nitidez, esto a fin de alcanzar los objetivos y metas institucionales.
- **Atención:** en referencia a solicitudes de copias de la documentación de archivo, previa autorización del superior.
- **Honestidad:** al conservar la documentación respetando las normas y plazos establecidos para su conservación brindando la facilidad para interactuar en grupo.
- **Servicio:** brindar apoyo mejorando las relaciones interpersonales para facilitar el desempeño eficiente en su cargo.

6.6.9.5. Tareas secretariales en la organización del archivo.

Las tareas que realiza la secretaria se clasifican de la siguiente manera:

- Cotidianas: Se refiere a la apertura y clasificación de la correspondencia, mediante la planeación permanente de la empresa, organizando la documentación de acuerdo a un código general optimizando tiempo y recursos.
- Periódicas: Se refiere a los períodos cronológicos de transparencias documentales de los archivos organizando, clasificando, archivando la documentación, coadyuvando en el alcance de metas y objetivos institucionales.

6.6.10. Archivo

SEVILLA, Antonieta (2000) “Requisitos para la secretaria eficiente: constituye en un conjunto de documentos guardados con una determinada finalidad en base a normas, criterios pre-establecidos; determinando el lugar físico para guardarlos como fichero.”

Entonces se comprende que archivar es analizar y comprender los escritos, gráficos, fotográficos, fílmicos y sónicos integrando el patrimonio de la empresa. Al archivar se debe resguardar los documentos de manera eficiente y lógica que permita su rápida localización y en el momento oportuno.

6.6.10.1. Importancia

- Imperativo legal: el Código de Comercio obliga a guardar, conservar los libros y documentos que respaldan derechos y obligaciones de la empresa con las demás personas, conservándose aunque termine el ámbito empresarial.

- Interés propio: la información se basa en decisiones tomadas en la empresa.

6.6.10.2. Las funciones

DUANE, Michael (2009) “Administración estratégica una herramienta para la competitividad”.

Las funciones del archivo son:

- Guardar, conservar, custodiar la información
- Facilitar rápidamente la documentación
- Conformar un centro activo de información
- Cumplir con disposiciones legales

6.6.10.3. Normas que regulan la conservación de los documentos

- Libros oficiales: Libros obligatorios indican las actividades contables realizadas por la empresa, libro diario, inventario, libro de actas.
- Libros auxiliares: reflejan el almacenamiento de la información, libro de clientes, libro de caja, libro mayor..
- Libros de registros: son aquellos que detallan las operaciones en una serie de documentos.

6.6.10.4. Documentación mercantil

La documentación mercantil que debe conservarse durante seis años, destacándose las facturas emitidas las cuales deberá conservarse una copia, en cambio de las recibidas se conservara la original.

6.6.10.5. Ventajas del archivo

Las ventajas son:

- El archivo lo atienden especialistas.
- Se establecen criterios únicos para la clasificación.
- Permite el ahorro en instalaciones, materiales, equipos.
- Ahorro de tiempo en la búsqueda de información.
- Máxima accesibilidad y proximidad.
- Evita los trámites de petición.

6.6.10.6. Reglas para organizar el archivo

CEDEÑO Gardenia, GARAY Julia, GARCIA Glenda. (2008). Módulo de Asistencia Ejecutiva II. En la tarea de archivo para ser útil y agradable es necesario tomar en cuenta las cinco reglas siguientes:

- Escoger el tema de archivo que sea simple, flexible, adecuado.
- Archiva a diario, no acumules la documentación.
- Dividir el trabajo para todas las actividades, tomando en cuenta la clasificación, ordenamiento, y archivo de los documentos.
- Facilitar la búsqueda, resaltando los títulos con marcador fluorescente de varios colores por referencias.

- Controla los préstamos con plazos de devolución, anotando datos de quien retira.

6.6.10.6. Métodos de clasificación de archivos

Se considera método de archivo a la secuencia lógica con la que se ordena la documentación colocada de acuerdo a las características:

- Alfabético
- Cronológico
- Numérico
- Asunto
- Geográfico, etc.

Método alfabético: Es uno de los sistemas más sencillos empleado con mucha frecuencia en el archivo. Consiste en ordenar alfabéticamente de acuerdo al orden del alfabeto.

Método cronológico: Los documentos se archivan de acuerdo por fechas al año, mes, día

Método geográfico: La documentación integrada según estado, país, o ciudad.

Método por asuntos: Se integran los documentos de acuerdo al tema a tratarse en los expedientes.

Método numérico: Los documentos son organizados por orden numérico progresivamente. FLORES GARCÍA, Rada. (1992). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad Del Pacífico.

6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).

Cuadro No. 26. Modelo Operativo.

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Primera fase Socialización	Socializar los resultados de la investigación con los funcionarios del Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.	Organización de la socialización. Reunión con los funcionarios del Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.	Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios. Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond. Tecnológico: Computador. Infocus.	Investigadora: Consuelo del Rocío Jurado Ávila	18 de julio del 2013
Segunda fase Planificación	Elaborar un manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.	Solicitud escrita para efectuar el taller de socialización del manual de habilidades secretariales para la organización del archivo Preparación de material tecnológico	Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios. Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond. Tecnológico: Computador. Infocus.	Investigadora: Consuelo del Rocío Jurado Ávila	19 de julio del 2013

Tercera fase Ejecución	Aplicar el manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.	Temas a desarrollar en el taller para socializar el manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito. La secretaria. Funciones. Características. El Archivo Importancia del Archivo Las funciones del Archivo. Normas que regulan la conservación de los documentos. Documentación mercantil en el archivo. Ventajas del archivo. Reglas para organizar el archivo. Métodos de clasificación de archivos.	Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond. Tecnológico. Computador. Infocus.	Consuelo del Rocío Jurado Ávila	25de julio del 2013
Cuarta fase Evaluación	Valorar el fortalecimiento de habilidades secretariales en la organización del archivo en	Capacitación a los funcionarios. Desarrollo de habilidades	Humanos: Investigador Autoridades.	Investigadora: Consuelo del Rocío Jurado Ávila	26 de julio del 2013

	el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.	secretariales para la organización del archivo Fortalecer la organización del archivo. Elaboración de informes. Toma de decisiones Toma de correctivos oportunos.	Funcionarios Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond. Tecnológico. Computador. Infocus.		
--	--	---	--	--	--

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

RESULTADO MANUAL DE HABILIDADES SECRETARIALES APRENDIZAJE PARA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO PARA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO



AUTORA: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Al término del estudio del presente manual usted adoptará pautas que posibiliten la descripción del proceso archivístico pretendiendo unificar algunas tareas secretariales que en relación al registro, control, distribución, despacho, archivo y conservación de documentos que se tramitan en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.



AUTORA: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

NORMAS PARA ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL INSTRUCTIVO

La información del instructivo es esencial para el manejo de la documentación generada en la institución, sobresaliendo el desarrollo de habilidades secretariales, en referencia a la entrega oportuna e inmediata del trámite pertinente.

La actualización del contenido del presente manual se efectuará considerando las necesidades del Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.



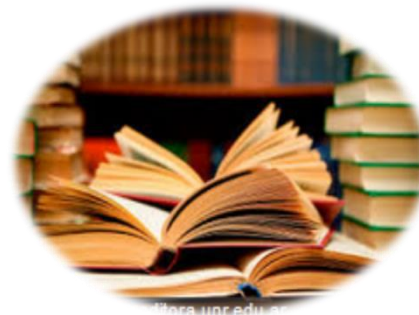
AUTORA: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

¿CÓMO USAR ESTE MANUAL?

Para aprovechar la información del presente manual en su práctica secretarial considere las siguientes recomendaciones:

Lea atentamente la información que se presenta en este documento, subrayando las “palabras-clave” que se relacionan con conceptos, propósitos, criterios de selección y procedimientos de aplicación presentados tomando como base las habilidades secretariales y organización del archivo.

Identifique aspectos trascendentales relacionados con su práctica secretarial sobretodo en referencia al manejo de técnicas apropiadas que posibiliten un mejor ordenamiento de la información generando un servicio eficiente.



INTRODUCCIÓN

AUTORA: Consuelo del Rocío Jurado Ávila



Un archivo es una colección de registros que se encuentran relacionados entre sí, son diseñados para manejar grandes cantidades de datos, optimizando el tiempo mediante el uso de la tecnología, aplicando programas computacionales, sistemas operativos, compiladores, sistemas de administración de bases de datos y sistemas de comunicación entre procesadores, requiriendo de conocimientos de archivos y estructuras de datos.

Se resalta que el archivo en Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito, es uno de los instrumentos de mayor importancia sobre todo al recopilar en forma organizada los registros, documentos de interés para la empresa, donde el procedimiento de clasificar, organizar y conservar los en forma sistemática permiten lograr rapidez y eficacia en la localización de los documentos.



LA SECRETARIA



CAHUASQUI, Martha. (2009). La secretaria es un ser integro en sus tareas eficiente y eficaz en sus funciones, responsable y atenta en sus deberes, recursiva y creativa en la organización general de la empresa, en fin es una persona auxiliar administrativa y de gerencia. Organización y práctica de oficina. Módulo 1. (Página 56).



Perfil de la secretaria



CEDEÑO Gardenia, GARAY Julia, GARCIA Glenda. (2002). La secretaria ejecutiva puede desempeñar su rol o papel profesional que le corresponde de acuerdo al funcionamiento de la institución, será requisito indispensable una actitud personal, una disposición favorable al trabajo que habitualmente desarrolla. Módulo de Asistencia Ejecutiva II. (Página 56).

Una secretaria para efectuar su trabajo será la actitud que tome frente a él, poniendo el máximo interés, en las tareas que realiza, en ciertas ocasiones deberá aplicar la psicología para resolver determinadas situaciones y circunstancias.

Cabe señalar que las aptitudes que una secretaria debe poseer para optimizar su labor, serán, la capacidad de análisis y de síntesis, la responsabilidad y, sobre todo, la apelación constante al sentido común, gran sentido de organización y planificación de su trabajo, dominio de la reglas básica de etiqueta y protocolo.

Funciones de la secretaria



En el desarrollo de las funciones de la secretaria en relación a la organización del archivo sobresalen las siguientes:

- Atender, organizar y despachar la correspondencia.
- Dirigir las actividades de correspondencia y archivo a nivel institucional, que permita la planificación, organización, control, supervisión y coordinación.
- Asignar funciones a las personas encargadas de organizar los documentos y materiales de oficina





- Supervisar el cumplimiento del sistema de administración documental y archivos de manera eficiente, efectiva y eficaz.
- Recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia que ingresa a la institución.
- Ser dinámica, creativa y proactiva según las situaciones que se presenten, al momento de atender a los usuarios que requieran acceso a la información programando normas encaminadas a la preservación documental.



Características de la secretaria en la organización del archivo



- Atender pedidos de referencia del usuario y personal de la institución llevando un registro de los préstamos de documentos.
- La profesión de secretaria exige en la organización del archivo la capacitación continua en referencia a normas, reglas, formas de clasificación de la documentación generada por la institución.
- Desempeñar el rol de secretaria significa frecuentemente ser la imagen de la institución hacia afuera: los clientes, el teléfono o la correspondencia, debiendo mantener actualizados los registros de control de las comunicaciones y los archivos.



Cualidades de la secretaria en la organización del archivo



- **Discreción:** al organizar, custodiar y difundir la información institucional manteniéndose como reservado o secreto.
- **Responsabilidad:** al ubicar la documentación en estanterías, con su respectivo código, siendo recomendable llevar un registro de ubicación de los archivos.
- **Organización:** El éxito en la oficina es tener organizadas las actividades, los materiales, documentos, dando prioridad a los requerimientos y necesidades de los clientes, conforme el orden y la nitidez, esto a fin de alcanzar los objetivos y metas institucionales.





- Atención: en referencia a solicitudes de copias de la documentación de archivo, previa autorización del superior.
- Honestidad: al conservar la documentación respetando las normas y plazos establecidos para su conservación brindando la facilidad para interactuar en grupo.
- Servicio: brindar apoyo mejorando las relaciones interpersonales para facilitar el desempeño eficiente en su cargo.



Tareas secretariales en la organización del archivo



Las tareas que realiza la secretaria se clasifican de la siguiente manera:

- Cotidianas: Se refiere a la apertura y clasificación de la correspondencia, mediante la planeación permanente de la empresa, organizando la documentación de acuerdo a un código general optimizando tiempo y recursos.
- Periódicas: Se refiere a los períodos cronológicos de transparencias documentales de los archivos organizando, clasificando, archivando la documentación, coadyuvando en el alcance de metas y objetivos institucionales.



ARCHIVO



Procede del latín archīvum, aunque su origen más remoto se encuentra en la lengua griega y puede traducirse como “residencia de los magistrados”.

El término se utiliza para nombrar al conjunto ordenado de documentos que una sociedad, una institución o una persona elabora en el marco de sus actividades y funciones.



Objetivos del archivo



- Establecer períodos cronológicos de transferencias documentales de los archivos, organizando y custodiando la documentación generada por la institución llevando un registro de ubicación de los archivos.
- Dirigir las actividades de correspondencia y archivo a nivel institucional que permitan la planificación, organización, control, supervisión y coordinación asignando funciones al personal que integra el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.
- Conservar y organizar los archivos municipales para el servicio a la gestión administrativa de los ayuntamientos y de la mancomunidad y también a la investigación, la cultura y la información a los ciudadanos.



Importancia



- Imperativo legal: el Código de Comercio obliga a guardar, conservar los libros y documentos que respaldan derechos y obligaciones de la empresa con las demás personas, conservándose aunque termine el ámbito empresarial.
- Interés propio: la información se basa en decisiones tomadas en la empresa.



Funciones del archivo



- Reunir ordenadamente todos los documentos que circulan en la empresa.
- Asegurar la perfecta conservación de los documentos.
- Asegurar la máxima rapidez en la localización y envío de los documentos requeridos por las diversas dependencias de la empresa.

DUANE, Michael (2009) “Administración estratégica una herramienta para la competitividad”.

Las funciones del archivo son:

- Guardar, conservar, custodiar la información
- Facilitar rápidamente la documentación
- Conformar un centro activo de información

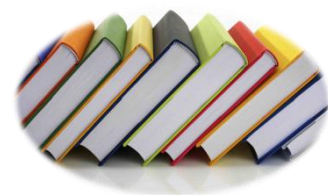


- Cumplir con disposiciones legales

Normas que regulan la conservación de los documentos



- Libros oficiales: Libros obligatorios indican las actividades contables realizadas por la empresa, libro diario, inventario, libro de actas.
- Libros auxiliares: reflejan el almacenamiento de la información, libro de clientes, libro de caja, libro mayor.
- Libros de registros: son aquellos que detallan las operaciones en una serie de documentos.



Ventajas del archivo



Las ventajas son:

- El archivo lo atienden especialistas.
- Se establecen criterios únicos para la clasificación.
- Permite el ahorro en instalaciones, materiales, equipos.
- Ahorro de tiempo en la búsqueda de información.
- Máxima accesibilidad y proximidad.
- Evita los trámites de petición.



Reglas para organizar el archivo



En la tarea de archivo para ser útil y agradable es necesario tomar en cuenta las cinco reglas siguientes:

- Escoger el tema de archivo que sea simple, flexible, adecuado.
- Archiva a diario, no acumules la documentación.
- Dividir el trabajo para todas las actividades, tomando en cuenta la clasificación, ordenamiento, y archivo de los documentos.
- Facilitar la búsqueda, resaltando los títulos con marcador fluorescente de varios colores por referencias.
- Controla los préstamos con plazos de devolución, anotando datos de quien retira.

Métodos de clasificación de archivos

Se considera método de archivo a la secuencia lógica con la que se ordena la documentación colocada de acuerdo a las características:

- Alfabético
- Cronológico
- Numérico
- Asunto
- Geográfico, etc.

Método alfabético: Es uno de los sistemas más sencillos empleado con mucha frecuencia en el archivo. Consiste en ordenar alfabéticamente de acuerdo al orden del alfabeto.

Método cronológico: Los documentos se archivan de acuerdo por fechas al año, mes, día

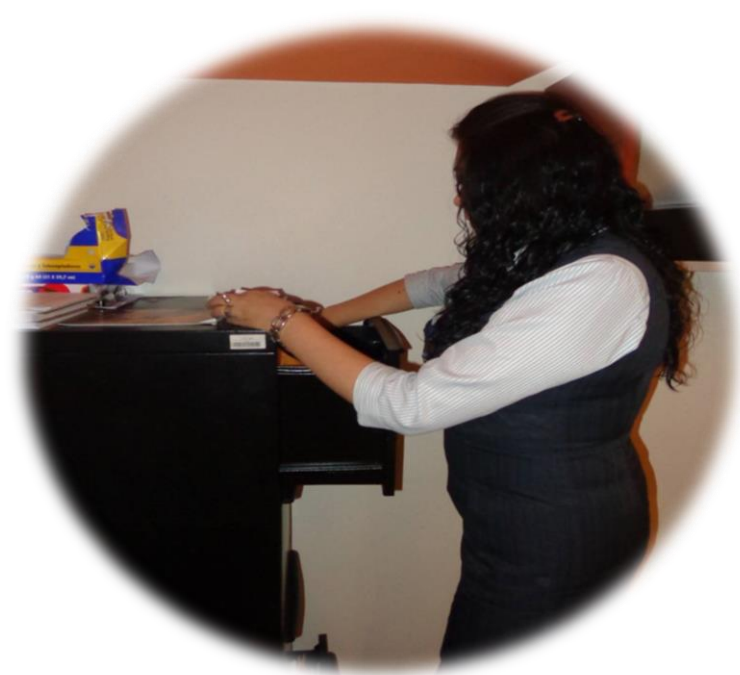
Método geográfico: La documentación integrada según estado, país, o ciudad.

Método por asuntos: Se integran los documentos de acuerdo al tema a tratarse en los expedientes.

Método numérico: Los documentos son organizados por orden numérico.

**CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO
SEGÚN SU USO Y ORGANIZACIÓN**





Es importante saber cómo y dónde se va a guardar la información en las empresas, del uso y organización que se le dé a la misma, depende la clasificación del archivo.

Se puede hablar entonces de una clasificación del archivo según la función y el uso.

- Archivo activo
- Archivo semi activo
- Archivo inactivo.



Archivo activo



Se caracteriza porque la información que conserva es consultada permanentemente. Para el caso de los archivos de gestión se puede estar hablando de la información del año en vigencia, o de la vigencia anterior, cuando aún se encuentran en trámite.

El archivo activo se denomina también corriente, vigente o de gestión.

En este archivo se conserva el 100% de la información, la cual deberá ser evaluada anualmente para los traslados al archivo semiactivos.



Archivo semiactivo



Se denomina también intermedio.

Es el constituido por documentos que ya cumplieron su trámite pero que por razones legales, fiscales o administrativas aún siguen vigentes y son consultados con menor frecuencia.

El porcentaje de información que conserva es de más o menos un 60%. Su fuente es el archivo activo. Al igual que en el activo se deben realizar evaluaciones periódicas de esta información para decidir su conservación permanente o eliminación.



Archivo Permanente



Contiene la información vital para la compañía.

Conforma la historia de la institución.

Conserva además, información que puede ser útil para la ciencia, la historia o la cultura de un país.

Representa generalmente el 10% de la documentación de la empresa.

Recibe información del archivo semiactivo o directamente del activo

La permanencia de los expedientes (documentos) en cada uno de estos archivos depende básicamente de la vigencia del asunto que les dio origen.



COLEGIO LEONARDO MALDONADO PÉREZ

Organización



Otra de las variables que definen la clasificación del archivo, es la organización que la empresa opte (elija) para el manejo de la información que puede ser centralizada, descentralizada o descentralizada con control central.

Archivo descentralizado: Un archivo es descentralizado cuando toda la información de la empresa se haya reunida en una sola oficina.

Esta organización necesariamente supone también una centralización del recibo y despacho de la correspondencia.

¿Por qué ha de existir un archivo en la institución?



Porque el importante incremento del volumen documental en el colegio hace necesaria la normalización de la gestión de la documentación administrativa, así como la aplicación de criterios de calidad y eficacia en la organización y acceso a la documentación que genera la institución.

Porque la legislación española establece que los organismos públicos están obligados a organizar y conservar los documentos que generen en el ejercicio de sus actividades.

Porque toda la documentación producida por el Colegio Leonardo Maldonado Pérez, forma parte de su patrimonio documental y de su memoria histórica

¿Qué documentación forma parte del archivo del Colegio Leonardo Maldonado Pérez?

El Archivo está formado por el conjunto orgánico de documentos de cualquier fecha, formato o soporte material, producidos o reunidos por los órganos rectores y de gobierno, y las personas físicas al servicio del colegio.

En el desarrollo de su actividad administrativa, docente e investigadora, así como las donaciones o cesiones de personas físicas o jurídicas ajenas al colegio; organizados y conservados para la gestión administrativa y la información, así como para la investigación y la cultura.

- Quedan incluidos, por lo tanto, los fondos documentales de la siguiente naturaleza.
- Documentos de los órganos de gobierno de la institución
- Documentos relativos al desarrollo normativo y/o jurídico de los diferentes ámbitos del Colegio Leonardo Maldonado Pérez
- Correspondencia y escritos de los diferentes órganos y cargos académicos.
- Expedientes académicos de los estudiantes.
- Expedientes de personal (docente y de Administración y Servicios).
Publicaciones institucionales y memorias.



El archivo general del Colegio Leonardo Maldonado

El fondo del Archivo General se forma principalmente a partir de las transferencias de los archivos de oficinas de órganos, servicios, centros, etc de la Institución, siendo imprescindible, por lo tanto, una buena coordinación entre el Archivo General y los archivos de oficinas para trabajar conjuntamente en la consecución de los siguientes objetivos:

- Normalizar los procedimientos de organización de los documentos en las oficinas para facilitar una gestión rápida y eficaz por parte de las unidades administrativas durante el periodo inicial en el que los expedientes se tramitan y custodian en las propias oficinas.
- Establecer las transferencias de las series documentales al archivo general de forma y manera que los documentos se mantengan organizados y accesibles para la comunidad y para la sociedad en general, en el contexto en el que se generaron.
- Establecer un Sistema que permita la gestión global e integrada de la documentación institucional, independientemente de su soporte físico y de la fase del ciclo de vida en que se encuentre, a partir de los siguientes instrumentos de tratamiento uniforme de los documentos:
 - El cuadro de clasificación y codificación de los documentos y los expedientes, de acuerdo con la estructura orgánica y las funciones que se desempeñan en la Universidad.
 - El calendario de conservación y eliminación de los documentos de acuerdo con la normativa del colegio.

Funciones del archivo general



- Recoger, organizar, custodiar y conservar la documentación que le sea remitida por los servicios y unidades administrativas.
- Elaborar los instrumentos para el tratamiento de la documentación, en colaboración con las distintas Unidades y Secciones.
- Gestionar el préstamo de la documentación a los organismos productores y la consulta de la misma de acuerdo con las normas de acceso a los documentos.
- Aplicar la evaluación y selección de la documentación.
- Proporcionar asesoramiento técnico a los archivos de gestión e impulsar actividades de formación de usuarios.
- Recoger, organizar, custodiar y difundir otros fondos de archivos particulares o institucionales

Clasificación de documentos.

La clasificación: Es la operación intelectual que consiste en el establecimiento de las categorías y grupos que reflejan la estructura orgánica y/o funcional del fondo”

Puede ser:

- Orgánica: se estructura de acuerdo con el organigrama de la institución.
- Funcional: la estructura de los fondos tiene relación y con las actividades y funciones que se llevan a cabo en la institución y que no tienen por qué coincidir con su organigrama.

Ordenación de Documentos.

Es unir documentos con un orden previamente establecido.

Son:

Ordenación Alfanumérica; de la A a la Z.

En nombres de personas se considerará como primera palabra el apellido.

Si coincide los dos apellidos se ordenará por el criterio geográfico, comunidad autónoma, provincia, municipio, calle...”De” que precedan a los apellidos no se tomará en cuenta.

“La, El, Los...” (Artículo) si se tomará en cuenta. Los títulos académicos, militares... no se tendrán en cuenta.

Apellidos compuestos separados por un guión se considerara como un apellido.

En los apellidos extranjeros “Van, Du, Mac...” que preceden al primer apellido, forman parte de él.

En empresas no se considerará “perfumería, pastelería...” igualmente “herederos de...” “hijos de....”.

Si el nombre de la empresa tiene siglas, hay que tener en cuenta que primero se colocan las que lleven puntos entre ellas.

Los bancos y organismos oficiales se ordenarán por el nombre genérico.

Si la empresa lleva articulo delante del nombre si se tomará en cuenta.

Ordenación Numérica. Consiste en asignar un número correlativo, del 0 al 9, subdividiéndose en otros diez, así sucesivamente.

Ordenación Alfanumérica. Cuando están formados por letras y números.

Según como comience así será primero el alfabético, y luego el numérico o al revés.

Ordenación geográfica. País, comunidad autónoma, provincia, localidad calle...Dentro de estos grupos se ordenará alfabéticamente.

Ordenación por materias. Separar los distintos asuntos, y luego de forma numérica, cronológica o alfabética.

Ordenación cronológica. Se comienza por la antigua hacia la moderna, si se desconoce el día se archivará detrás del mes, y si se desconoce el mes detrás del año.

	VENTAJAS	INCONVENIENTES
Ordenación Alfabética	Alfabeto es conocido por todos, es simple y permite clasificar todo tipo de documentos.	Cuando se extrae un documento hay que dejar una señal en su lugar.
Ordenación Numérica	Es sencillo, es ilimitado, es imposible la confusión, cuando se toma un documento su falta es evidente.	No permite intercalar nuevos documentos, si no se conoce el número del documento es difícil buscarlo.
Ordenación Geográfica	Es sencillo, permite la ampliación y se puede combinar con otras formas de ordenación.	Igual que la ordenación alfabética.
Ordenación Por Materias	Es rápida y permite intercalar nuevos asuntos.	Hay que determinar previamente los asuntos para constituir un apartado para cada asunto.
Ordenación Cronológica	Sencillo y rápido. Permite nuevos documentos	Obliga a conocer la fecha del documento.

CONSERVACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Por exigencias legales. El código de comercio dice que se deberá guardar los documentos durante 6 años.

Por el bien de la organización de la empresa. Valor primario (valor legal) y valor secundario (valor informativo).

Una vez decidido los documentos a conservar, hay que elegir el soporte de almacenamiento más adecuado.

La documentación histórica requiere un almacenamiento especial y la documentación semiactiva el más económico posible.



CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

La empresa tiene que tener confidencialidad con la información recibida de las terceras personas, y solo podrá enviarle información si el usuario indicó recibirlos.

El usuario tendrá derecho a solicitar cada doce meses información de sus datos incluido en los ficheros de forma visual, copia, fotocopia, etc.



SISTEMA CONVENCIONAL



Carpetas

- Clasificadoras: están en desuso (cada vez se utiliza menos).
- Simples: más utilizada.
- Colgantes: con dos enganches en la parte superior que permite su colocación sobre las guías de un bastidor con ruedas.

Carpeta archivador



Tipo A-Z; su accionamiento es por palanca.

Con anillas

Dos anillas para archivar los documentos una vez perforados.



Mobiliario



- Estanterías; conjunto de baldas horizontales para guardar carpetas archivadoras.
- Estanterías modulares; contiene una serie de cajas de plástico de colores.
- Armarios para carpetas suspendidas; clásico mueble metálico para carpetas en suspensión.
- Armario sobre raíles; estanterías que se desplazan por unos raíles.
- De seguridad; muebles ignífugos, antitérmicos o con clave de acceso.

SISTEMA MODERNO DERIVADO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS



Microfilm

Se utiliza en las grandes empresas y consiste en realizar fotos a los documentos a través de la microfilmación a través de visores.



Informáticos

Programa de archivo, base de datos, que está combinado con los procesadores de textos, hojas de cálculo, etc...

Todas ellas posibilitan un acceso cómodo a sus ficheros y programas.



Ventajas y desventajas del uso de los archivos

Ventajas

Gestión y control efectivo, sencillez, rapidez y ahorro de una forma sencilla, la organización tiene acceso instantáneo a toda la documentación necesaria para su actividad de negocio, reducción de tiempo de consultas y tareas de archivo, ahorro de espacio físico, resolución del problema de localización de documentos.



También facilita que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente.

Como consecuencia, se reducen drásticamente situaciones como la duplicidad de documentos archivados, fotocopias innecesarias, dobles grabaciones de datos, seguridad y fiabilidad de la información y documentos de gran valor para la organización.

La ventaja del archivo centralizado, es que es de mayor eficacia (responsabilidad

Desventajas

Cuando un sistema de archivo se hace por área de empresa la desventaja es que la información no está consolidada en una sola parte.

En cada dependencia hay una persona para el manejo del archivo o no hay nadie.

Se pierde tiempo.

Se debe contactar a varias personas para obtener la información.

6.8. Administración de la propuesta

Cuadro No. 28. Administración de la propuesta.

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.	Investigadora. Autoridades. Secretarias Docentes.	Organización de la socialización. Reunión con los funcionarios del Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.	\$50	Investigadora: Consuelo del Rocío Jurado Ávila
	Investigadora. Autoridades. Secretarias Docentes.	Solicitud escrita para efectuar el taller de socialización del manual de habilidades secretariales para la organización del archivo Preparación de material tecnológico	\$50	Investigadora: Consuelo del Rocío Jurado Ávila
	Investigadora. Autoridades. Secretarias Docentes.	Capacitación a los funcionarios. Desarrollo de habilidades secretariales para la organización del archivo Fortalecer la organización del archivo. Elaboración de informes. Toma de decisiones Toma de correctivos oportunos.	\$100	Investigadora: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

Elaborado por: Consuelo del Rocío Jurado Ávila

6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

Cuadro No. 29. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	<p>1. Tomando en consideración que para una adecuada organización del archivo es trascendental fortalecer las habilidades, destrezas, conocimientos, se considera esencial el manejo, aplicación y utilización de diversas técnicas y formas de ordenamiento que posibiliten un mejor servicio en el área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito”. La evaluación de la presente propuesta es solicitada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoridades institucionales. • La investigadora.
2. ¿Por qué evaluar?	<p>2. Porque es importante medir la calidad en el servicio al presentar la documentación de forma organizada, encaminando la optimización de los recursos: humanos, técnicos, materiales, económico contribuyendo en éxito profesional y empresarial.</p>
3. ¿Para qué evaluar?	<p>3. Para conocer el impacto de la propuesta como parte de la investigación, de las habilidades secretariales para la organización adecuada del archivo alcanzando la eficacia en el servicio al cliente mediante el seguimiento, control,</p>

	conservación y preservación documental.
4. ¿Con que criterios?	4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad y utilidad de las habilidades secretariales al organizar, clasificar, y archivar la documentación
5. ¿Indicadores?	5. Los indicadores de evaluación de la presente propuesta se enfocan en la organización del archivo, siendo los objetivos fundamentales: Clasificar los documentos respetando la procedencia del documento, ordenándose respetando el orden cronológico, numérico y alfabético. Clasificar, ordenar, ubicar y describir el archivo para disponer de su inmediata consulta.
6. ¿Quién evalúa?	6. La evaluación es realizada por: Las autoridades institucionales. Las secretarias. Los Docentes. La investigadora. Si fuere necesario los padres de familia
7. ¿Cuándo evaluar?	7. Evaluar durante los procesos: Intelectual. Comportamental. Actitudinal.
8. ¿Cómo evaluar?	8. La evaluación, será utilizada como un instrumento de seguimiento y control en el manejo del archivo, implicando la

	<p>coordinación, y eficacia en el manejo tramites educativos, pudiendo la secretaria, utilizar el orden alfabético, numérico, alfanumérico aplicando las normas establecidas en el manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.</p>
<p>9. ¿Fuentes de información?</p>	<p>CEDEÑO Gardenia, GARAY Julia, GARCIA Glenda. (2008). Módulo de Asistencia Ejecutiva II.</p> <p>FLORES GARCÍA, Rada. (1992). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad Del Pacífico.</p> <p>NUÑEZ, Yolanda. (2008). Organización de documentos empresariales. Capítulo III.</p>
<p>10. ¿Con que evaluar?</p>	<p>Se evalúa:</p> <p>Mediante la responsabilidad sobre la ejecución de tareas en el campo archivístico en relación a la aplicación de habilidades y procedimientos secretariales garantizando la fluidez y agilidad en los trámites que deben atenderse en la difusión e información que el usuario requiera.</p> <p>En la dirección de las actividades de correspondencia y archivo a nivel</p>

	<p>institucional, que permitan la planificación, organización supervisión y coordinación con el personal que integra el en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.</p> <p>Al recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia que ingresa a la institución.</p>
--	--

MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

- ALAÑA Askiel. (2007). Secretaria al día.
- AGUILAR, Campo Elías. (2008). Administración Ejecutiva. Proceso Administrativo. CODEU. Quito. Ecuador. (Pág. 29 – 47).
- BERRY (1994). Calidad en el servicio al cliente.
- CAHUASQUI, Martha. (2009). Organización y práctica de oficina. Módulo 1. (Página 56).
- CEDEÑO Gardenia, GARAY Julia, GARCIA Glenda. (2002). Módulo de Asistencia Ejecutiva II. (Página 56).
- FLORES GARCÍA, Rada. (1992). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad Del Pacífico.
- CAHUASQUI, Martha. (2004). Modulo. El servicio de la secretaria moderna y eficiente.
- CAHUASQUI, Martha. (2004). Modulo: Etiqueta y protocolo.
- CAHUASQUÍ, Martha. (2004). Organización y práctica de oficina. La secretaria. Universidad Técnica de Ambato. (Pág. 36).
- CEDEÑO G., y otros. (2002) Módulo de Asistencia Ejecutiva. Módulo II. Editado por la Universidad de Bolívar.

- DAVENPORT, T., (1999) “Ecología de la información. Porqué la tecnología no es suficiente para lograr el éxito en la era de la información”. Oxford University Press.
- ESTUPIÑAN, Betty. (2009). La secretaria. Valores personales. Colombia. Medellín. (Pág. 34).
- FLORES M. (2005) La secretaria Ejecutiva del Nuevo Milenio.
- FREIRE M., (2010) Lenguaje y Comunicación, 8vo Año de Educación Básica.
- FLOR G. (2010) Secretaria Ejecutiva Moderna. Artículos de Publicación.
- FLORES GARCÍA, Rada. (1992). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad Del Pacífico. (Pág. 47).
- GÓMEZ DEL CAMPO DEL PASO, Inés. Evaluación de las condiciones facilitadoras del crecimiento. Prometeo. Revista Mexicana. Trimestral de Psicología Humanista y Desarrollo Humano. Núm. 31. Págs. 64-70.
- GAITNER, F., (1983) Creative Customer Service Management Journal of Physical distribution, Vol. N 3.
- GOLDSMITH, S, y EGGERS, W., (2006) “Gobernando en red. El nuevo paradigma de la gestión pública”. Editorial Cedice Libertad. Caracas, Venezuela.
- GRUPO CULTURAL (2000) Secretariado Ejecutivo.

- JÁCOME GUERRERO, Leidys Lizeth. (2012). Secretariado Ejecutivo Sistematizado. Noveno Modulo.
- KOTTER, J. (1997) El Líder del Cambio.
- LALANGUI, B. (2009). “Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional”. Trabajo de grado. Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, Ecuador.
- LARREA MANZARBEITIA, Izaskun. (2011). La secretaria moderna.
- M. FERNÁNDEZ LOSA. (1999). Dirección de equipos de trabajo en las organizaciones, Civitas, Madrid.
- MARTÍNEZ, A., (2003) “Cívica y Valores” nueva Imprenta Mariscal Quito, Ecuador.
- MORANTE COELLO, Iris. (2012). La Secretaria Moderna.
- MORA VANEGAS, Carlos (2008). Secretaria Ejecutiva Moderna.
- REYES CANO, Liz De Montserrat. (1990). Administration. Prentice hall. Stoner J., Wankel C., México.
- RODRÍGUEZ, Y. (2008). “Plan de Mejora de la Gestión de Información Interna en la Empresa Transporte de Barquisimeto”. Trabajo especial de grado. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Venezuela.
- SALGADO CEVALLOS. Gladis Narcisa. (2011). El perfil profesional de las secretarias. Universidad Técnica del Norte. Facultad de Educación Ciencia y Tecnología. Ibarra. Ecuador. Pág. (29 – 39)

- SEVILLA, M., (1998) 1001 Sugerencias para la Secretaria eficaz, Editorial Ecuador.
- SILVA, R. (2009). Planificación como función del proceso administrativo.
- TORRES M. y VÁSQUEZ C. (2009). “La calidad de la información en servicios: Factor de productividad social”. Seventh American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, Venezuela.
- Universidad Nacional de Quilmas (2008) documento de trabajo. Secretariado de rectorado.
- ZUÑIGA-MORA, “Gestión Secretarial” Editorial Mc.Graw-Hill Santafé Bogotá, D.C. Colombia.

WEBGRAFÍA

- www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/218/2/031.2A.pdf
- www.institutoblestgana.cl/virtuales/secret_rel_pub/.../Contenido18.htm
- cmapspublic2.ihmc.us/rid=1KFCZB8TW.../Gestion%20Secretarial.cmap
- www.nivel.istebeatrizcueva.edu.ec/index.php?option=
- www.slideshare.net/fesu/8-tl-gestion-secretarial

ANEXOS

Anexo A. Encuesta aplicada a las secretarias del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

Encuesta aplicada a las secretarias del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito

ENCUESTA N. 1

FECHA: Quito, 18 de junio del 2013

Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente (una sola opción).
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Elaborar un manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ¿Considera usted que en el Colegio Leonardo Maldonado Pérez se mantiene principios y valores corporativos que orientan al desarrollo de un alto desempeño?
Siempre ()
A veces ()
Nunca ()
2. ¿Considera usted una ventaja competitiva la capacitación y entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualidad?
Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

3. ¿En la institución se cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
4. ¿En el Colegio Leonardo Maldonado Pérez se brinda oportunidades de formación que permitan adquirir conocimientos encaminados al mejoramiento de la experiencia y tareas secretariales?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
5. ¿En el Colegio Leonardo Maldonado Pérez la toma de decisiones se basa en procedimientos y experiencias exigiéndose la cooperación?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
6. ¿Considera usted que en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez se aplican normas, reglas, procedimientos que conlleven a la organización del archivo?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
7. ¿En la institución existe una guía de información relacionada con la clasificación y distribución de la correspondencia y archivo a nivel institucional?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

8. ¿En el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez los documentos se clasifican y ordenan en series documentales considerando las siglas de identificación y numeración?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
9. ¿Considera usted que en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez entregan los documentos en forma ágil, precisa y oportuna?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
10. ¿Considera usted en la institución se mantienen formatos para la localización y conservación de los documentos institucionales?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

El éxito va acompañado de la fe que tengas para lograrlo. Gracias por su valiosa colaboración

Anexo B. Encuesta aplicada a los docentes del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL**

Encuesta aplicada a los docentes del área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito

ENCUESTA N. 1

FECHA: Quito, 18 de junio del 2013

Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente (una sola opción).
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Elaborar un manual de habilidades secretariales para la organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ¿Considera usted que en el Colegio Leonardo Maldonado Pérez se mantiene principios y valores corporativos que orientan al desarrollo de un alto desempeño?
Siempre ()
A veces ()
Nunca ()
2. ¿Considera usted una ventaja competitiva la capacitación y entrenamiento en habilidades y competencias necesarias sobre diversos temas de actualidad?
Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

3. ¿En la institución se cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
4. ¿En el Colegio Leonardo Maldonado Pérez se brinda oportunidades de formación que permitan adquirir conocimientos encaminados al mejoramiento de la experiencia y tareas secretariales?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
5. ¿En el Colegio Leonardo Maldonado Pérez la toma de decisiones se basa en procedimientos y experiencias exigiéndose la cooperación?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
6. ¿Considera usted que en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez se aplican normas, reglas, procedimientos que conlleven a la organización del archivo?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
7. ¿En la institución existe una guía de información relacionada con la clasificación y distribución de la correspondencia y archivo a nivel institucional?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

8. ¿En el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez los documentos se clasifican y ordenan en series documentales considerando las siglas de identificación y numeración?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
9. ¿Considera usted que en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez entregan los documentos en forma ágil, precisa y oportuna?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()
10. ¿Considera usted en la institución se mantienen formatos para la localización y conservación de los documentos institucionales?
- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

El éxito va acompañado de la fe que tengas para lograrlo. Gracias por su valiosa colaboración

Anexo C. Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito.



El Colegio Leonardo Maldonado Pérez es una institución educativa de carácter público, propicia la formación de hombres y mujeres con avanzados conocimientos científico, tecnológicos, procurando el crecimiento profesional y humano de directivos, docentes y administrativos, influyendo en un desempeño con calidad y calidez en las áreas académica y administrativa.

Anexo D. Infraestructura del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito



Actualmente el Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito posee laboratorios de inglés y computación, la infraestructura laboratorios de computación, se adoquina el patio y se construyen las canchas de básquet cuenta con más de 800 estudiantes y 45 maestros entre la sección diurna y nocturna, bajo la dirección de las siguientes autoridades: Lic. Julio Molina Rector de la institución y como vicerrector el Lic. Jefferson Domínguez.

Anexo E. Docentes Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito



Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito ofrece una educación de excelencia fundamentada en la Pedagógica crítica, propiciando el desarrollo intelectual, la capacidad crítica – propositiva - reflexiva, de la identidad nacional encaminando hacia una personalidad autónoma y solidaria, promoviendo la formación holística, y potenciando las capacidades individuales de los estudiantes

Anexo F. Área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito



En el Área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito el archivo es trascendental para la custodia el patrimonio documental, teniendo como función principal las secretarias y docentes organizar, normar, coordinar, ejecutar, planificar y dirigir todas las actividades archivísticas encaminadas a la conservación y el uso adecuado del Patrimonio Documental.

Anexo G. Organización del archivo en el Área Administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito



Para la organización del archivo en el Área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito se imparte instrucciones sobre los procedimientos que se aplicarán en los procesos archivísticos, teniendo como finalidad optimizar el tratamiento de los documentos en los procesos de transferencia, organización, eliminación y servicio manteniendo la eficiencia y eficiencia en el servicio educativo.

Anexo H. Custodia del archivo en el Área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito

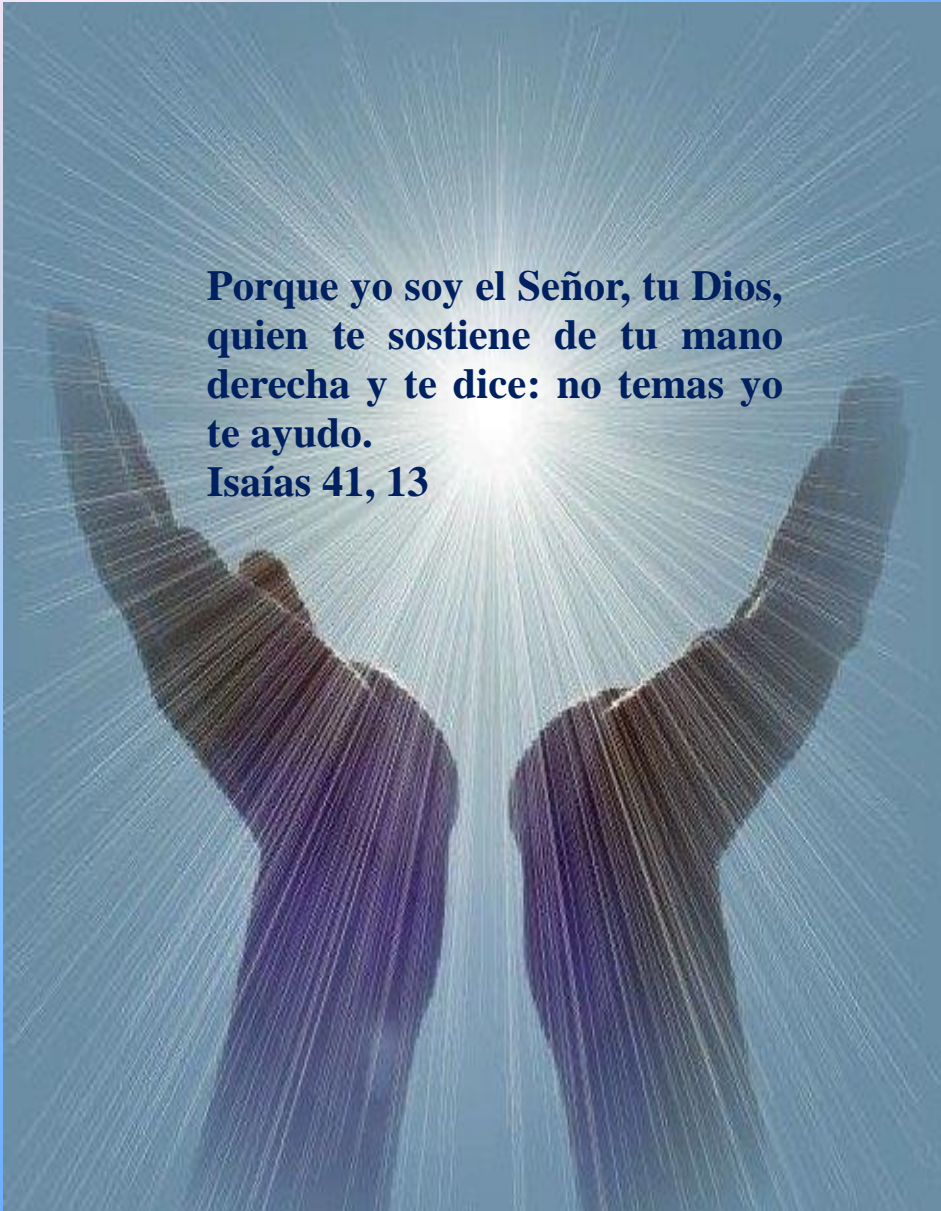


La custodia del archivo en el Área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito considera la destrucción de los documentos innecesarios al vencimiento de los periodos de retención, establecidos en los programas de control de documentos, teniendo como finalidad descongestionar periódicamente los archivos.

Anexo I. Conservación del archivo en el Área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito



La conservación del archivo en el Área administrativa del Colegio Leonardo Maldonado Pérez del Distrito Metropolitano de Quito, se encamina a prever daños en los documentos, y corregir mediante la intervención manual o mecánica, fomentando su permanencia, y durabilidad.



**Porque yo soy el Señor, tu Dios,
quien te sostiene de tu mano
derecha y te dice: no temas yo
te ayudo.
Isaías 41, 13**

