



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA DIRECCIÓN DE LA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciada
en Secretariado Ejecutivo Gerencial

AUTORAS:

Laguatasig Pilatasig Nataly Silvana

Toapaxi Toapaxi Ana Lucia

TUTORA

Lcda. MgS. Zambrano Estrella Martha Francisca

Latacunga-Ecuador

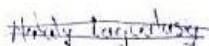
Febrero 2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Laguatasig Pilatasig Nataly Silvana y Toapaxi Toapaxi Ana Lucia, declaramos ser autoras del presente Proyecto Investigación: “Modelo de Gestión Documental para la Dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial” siendo la Lcda. MgS. Zambrano Estrella Martha Francisca, Directora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Latacunga, Febrero 2018



.....
Laguatasig Pilatasig Nataly Silvana

C.I. 0550012660



.....
Toapaxi Toapaxi Ana Lucia

C.I. 1600735243

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Modelo de Gestión Documental para la Dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial”, de las Srtas. Laguatasig Pilatasig Nataly Silvana y Toapaxi Toapaxi Ana Lucia, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero 2018


.....
Lcda. MgS. Zambrano Estrella Martha Francisca

TUTORA DEL PROYECTO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de la Facultad de Ciencia Administrativas; por cuanto, las postulantes: Laguatasig Pilatasig Nataly Silvana y Toapaxi Toapaxi Ana Lucia, con el título de Proyecto de Investigación: “Modelo de Gestión Documental para la Dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero 2018

Para constancia firman:



Ing. Eliana Palma
0503032351
LECTOR 1



Lcda. Angelita Falconi
0502037674
LECTOR 2



Ing. Mónica Salazar
0502138191
LECTOR 3

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios por permitirme culminar con éxito mi objetivo y meta.

A mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron en el transcurso de mi carrera. A mi madre Marcia mil gracias por todo el amor que me ha brindado, por su paciencia y apoyo durante mi proceso de formación profesional; A mi padre Marco gracias por tu dedicación, sabiduría, educación que siempre han estado ahí, apoyándome en mis momentos difíciles. A mis hermanos Paúl y Nicole que siempre han estado junto a mí en cada paso que doy, gracias mil gracias.

Y a todas las personas que me apoyaron en esta etapa de estudio, a la Directora Lcda. MSc Francisca Zambrano por su apoyo y confianza, las mismas que permitieron el desarrollo del trabajo de investigación.

También agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi que me abrió las puertas para poder estudiar y me llevo al éxito formándome como profesional de calidad.

Laguatasig Pilatasig Nataly Silvana

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por ser mi mayor fortaleza, por darme la vida, la salud y guiarme en el camino correcto de la vida. A mí querida y prestigiosa Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas para mi formación profesional.

A mis docentes que me impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso de mi vida estudiantil. Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

Toapaxi Toapaxi Ana Lucia

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios y a mis padres.

A Dios por haberme guiado, cuidado y darme la fortaleza para continuar con mis estudios.

A mis padres Marco y Marcia quienes han velado por mi bienestar, que han depositado su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento, por ellos soy lo que soy ahora. Por todo esto les agradezco de todo corazón el que estén a mi lado.

Laguatasig Pilatasig Nataly Silvana

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

Para mis padres Petrona y Valerio, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos (as) Luis, Diego, y Alexandra, por brindarme su cariño y apoyo para seguir adelante. A mi esposo Miguel por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional y su amor. A mis tíos(as) y amigos que siempre tuvieron una palabra de apoyo para mí durante mis estudios y mi formación.

Toapaxi Toapaxi Ana Lucia



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA DIRECCIÓN DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL”

Autoras: Laguatasig Pilatasig Nataly Silvana

Toapaxi Toapaxi Ana Lucia

RESUMEN

La gestión documental en toda organización o institución es fundamental para su correcto funcionamiento y adecuado desarrollo. A medida que una organización crece, su volumen de documentos también lo hace, por ende, conforme pasa el tiempo los documentos se acumulan, convirtiéndose en un proceso difícil el hecho de buscar un archivo antiguo o archivar uno nuevo. Es por ello que el objetivo principal de la presente investigación es realizar un Modelo de Gestión Documental mediante flujogramas, donde se detallaran paso a paso el ciclo de vida documental, mismos que serán utilizado en la Dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, y de esta forma permitirá mejorar la gestión y el proceso de los documentos que ingresan de las distintas dependencias de la institución y salen de la dirección. La metodología utilizada en el desarrollo de esta investigación ayudara a ampliar los conocimientos; se ha utilizado técnicas como la entrevista y observación, con su respectivo análisis, y los resultados fueron óptimos debido a que, si era necesario el diseño de un modelo de gestión documental y a su vez generaron conclusiones y recomendaciones, así dar solución al problema existente. El presente trabajo de investigación consta de varios elementos como: el árbol de problemas, los flujogramas, el registro de control y préstamo de documentos, qué permitieron el fortalecimiento del trabajo realizado en la dirección.

Palabras claves: Gestión documental, flujogramas, modelo



TITLE: “DOCUMENT MANAGEMENT MODEL FOR THE DIRECTION OF EXECUTIVE MANAGEMENT SECRETARIAT CAREER”

AUTHORS: Laguatasig Pilatasig Nataly Silvana
Toapaxi Toapaxi Ana Lucia

ABSTRACT

The document management in every organization or institution is fundamental for its proper functioning and proper development. As an organization grows, its volume of documents also grows, therefore, time passes, documents accumulate and it becomes a difficult process to search an old file or register a new one. That is why the main objective of this research is to make a Document Management Model through flow charts, which will detail step by step the documentary life cycle, which will be used in the direction of executive management secretariat career, and in this way it will let to improve the management and process of the documents that enter the different dependencies of the institution and leave the Directorate. The methodology used in the development of this research will help to expand knowledge; techniques such as interview and observation have been used, with their respective analysis, and the results were optimal because if a document management design was necessary, which generated conclusions and recommendations, this would solve the existing problem. The present research work consists of several elements such as: the problem tree, the flow charts, and the register of control and loan of documents document, that allowed the strengthening of the work carried out in the management.

Keywords: Document management, flow charts, model.



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de proyecto al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas: **LAGUATASIG PILATASIG NATALY SILVANA, TOAPAXI TOAPAXI ANA LUCIA**, cuyo título versa “**MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA DIRECCIÓN DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, febrero del 2018

Atentamente,


Lic. Diana Karina Tarpe Vergara
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 1720080934



ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	xiii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
3. JUSTIFICACIÓN	6
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	7
5. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	8
6. OBJETIVOS	10
6.1 General.....	10
6.2 Específicos	10
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	11
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	12
8.1 Definiciones	12
8.1.1 Documentos	12
8.1.2 ¿Qué es archivo?.....	12
8.1.3 Modelo	13
8.1.4 El modelo tiene dos utilidades fundamentales:.....	14
8.1.5 Gestión	14
8.1.6 ¿Qué es un modelo de gestión?.....	14
8.2 Antecedentes de la Gestión Documental	16
8.2.1 Fases de la gestión documental.....	17
8.2.2 Objetivos de la gestión documental	17
8.3 Clases de archivos.....	18
8.3.1 Archivos activos.....	18
8.3.2 Archivos Semiactivos	18
8.3.3 Archivo inactivo.....	18

8.4 Ciclo de vida de los documentos	19
8.5 Flujogramas.....	19
8.5.1 Las ventajas del flujograma son:.....	19
8.6 Tipo de diagramas de flujo utilizado en el proceso	20
8.7 Tabla de los símbolos del flujograma	20
8.8 Propuesta Modelo	22
8.8.1 Misión	22
8.8.2 Políticas.....	22
8.8.3 Etapas de los documentos	25
8.9 Ciclo de vida de los documentos para la Dirección de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial.....	28
8.9.1 Flujograma de producción de documentos de la Dirección.....	28
8.9.2 Recepción de documentos (Documentos externos)	29
8.9.3 Distribución de documentos	31
8.9.4 Trámite de los documentos	32
8.9.5 Organización de documentos	33
8.9.6 Consulta de documentos	34
8.9.7 Conservación del documento	35
8.9.8 Disposición final de los documentos	36
9. PREGUNTA CIENTÍFICA	39
10. TIPOS Y METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN	39
10. 1 Tipos de investigación	39
10.1.1 Campo	39
10.1.2 Descriptiva	39
10.1.3 Bibliográfica	40
10.2 Métodos de la investigación.....	40
10.2.1 Deductivo	40
10.2.2 Analítico.....	40
10.3 Técnicas e instrumentos	41
10.3.1 Entrevistas.....	41
10.3.2 Observación	41
10.4 Población y muestra.....	42
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA.....	42
12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)	43
12.1 Técnicos	43
12.2 Sociales	43
12.3 Ambientales	43

12.4 Económicos.....	43
13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO	44
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
14.1 Conclusiones	45
14.2 Recomendaciones	46
15. BIBLIOGRAFÍA	47
16. ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

A. Tablas

Tabla 1: Beneficiarios del proyecto	7
Tabla 2: Objetivos y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.....	11
Tabla 3: Significa de los símbolos del Flujograma.....	20
Tabla 4: Registro de control de Documentos.....	37
Tabla 5: Registro de Préstamo de Documentos	38
Tabla 6: Presupuesto del proyecto	44

B. Gráficos

Gráfico 1: Estructura del arbol de problemas causa y efecto	9
Gráfico 2: Diagrama de bloque.....	20
Gráfico 3: Ciclo de vida del documento.	25

C. Anexos

Anexo 1: Entrevista a la ing Alejandra Alajo Directora de la carrera de Secretariado	51
Anexo 2: Fotografías de la Dirección	53
Anexo 3: Ley del Sistema Nacional de Archivos	54
Anexo 4: Normas ISO para los archivos y documentos	54
Anexo 5: Cronograma de actividades Titulación I y Titulación II	55

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto:

MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA DIRECCIÓN DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

Fecha de inicio:

Abril del 2017

Fecha de finalización:

Febrero del 2018

Lugar de ejecución:

Barrió Eloy Alfaro, parroquia San Felipe, cantón Latacunga, provincia Cotopaxi.

Facultad de Ciencias Administrativas:

Facultad de ciencias administrativas

Carrera que auspicia:

Secretariado Ejecutivo Gerencial

Proyecto de investigación vinculado:

Administración

Área de Conocimiento:

Gestión Documental

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Estudio sobre la Gestión de la Información.

Equipo de Trabajo:

Tutor: Lcda. Francisca Zambrano

Autoras: Laguatasis Pilatasig Nataly Silvana, Toapaxi Toapaxi Ana Lucia

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos: Ana Lucia Toapaxi Toapaxi
Fecha de nacimiento: 20 de julio de 1993
Lugar de nacimiento: Salcedo
Cedula de identidad: 160073524-3
Edad: 23 años
Estado Civil: Soltera
Dirección: Barrio Loco
Teléfono: 0983837972
Email: anatoa_1993@hotmail.com



FORMACIÓN ACADÉMICA

- Primaria : Escuela Fiscal “José Garcés Pérez”
- Secundaria: Colegio “Fiscal Doce de Mayo”: “Bachiller en Contabilidad y Secretariado”
- Superior: “Universidad Técnica De Cotopaxi” : “Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial por la Universidad Técnica de Cotopaxi” (En curso)

CURSOS Y SEMINARIOS

- 2014 Seminario “Taller de Actualización para la Secretaria Ejecutiva”. (80h)
- 2014 Seminario “El actual escenario Político Nacional y la Perspectiva de las Organizaciones Sociales” (32h.)
- 2016 “Socialización del tema gestión de documental y archivo del banco central del Ecuador”.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

2012, Pasantías en el GAD de la provincia de Pastaza en el Departamento de Recaudación.

2017, Pasantías en la universidad técnica de Cotopaxi área administrativa

REFERENCIAS

Tcnlgo, Miguel Maigua Telf. 0995015102

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos: Nataly Laguatasig Pilatasig
Fecha de nacimiento: 10 de marzo de 1995
Lugar de nacimiento: Salcedo
Cedula de identidad: 0550012660
Tipo de licencia: tipo b
Edad: 22 años
Estado Civil: Soltera
Dirección: Barrio San Antonio 2 vía anchiliví
Teléfono: 0995713525
Email: silvanalaguatasig@gmail.com



FORMACIÓN ACADÉMICA

- Primaria : Escuela “Federico González Suarez”
- Secundaria: Colegio “Luis Fernando Ruiz”
- Superior: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial por la Universidad Técnica de Cotopaxi (egresada)

OTROS CURSOS Y SEMINARIOS

- 2014 Seminario “Taller de Actualización para la Secretaria Ejecutiva”. (80h)
- 2016 “Socialización del tema Gestión Documental y archivo del Banco Central del Ecuador”.
- 2015 “Seminario Internacional de Secretariado”. (40h)
- 2015 “Congreso Internacional de Contabilidad y Auditoría”. (40h)
- 2016 “Primera Cumbre Internacional de Innovacion, Liderazgo y Servicios”. (80h)

EXPERIENCIA PROFESIONAL

2012, Pasantías en el GAD del Cantón Salcedo, asistente de la secretaria del Alcalde.
 2016, Pasantías en la UTC, ayudante de Secretaría

REFERENCIAS

Ing. Fabián Curay, Telf. 0982856625

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: ZAMBRANO ESTRELLA
NOMBRES: MARTHA FRANCISCA
ESTADO CIVIL: VIUDA
CEDULA DE CIUDADANIA: 0500644059
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: LATACUNGA 13 /06/1963.
DIRECCION DOMICILIARIA: AV. UNIDAD NACIONAL P/SANCHEZ
TELEFONO CONVENCIONAL: (03) 2805-938
TELEFONO CELULAR: 0992902710
CORREO ELECTRONICO: francisca.zambrano@utc.edu.ec

**ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS**

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
SECUNDARIA	COLEGIO AMERICANO QUITO		
TERCER	LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL	07-06-2012	1020-10-997459
CUARTO	MAESTRIA DOCENCIA UNIVERSITARIA		1020-15-86063570
CUARTO	MAESTRIA EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ARCHIVO UNIVERSIDAD AUTONOMA BARCELONA	PROCESO	
DOCTORADO PHD	INNOVACIÓN DE LA EDUCACIÓN Y LAS TIC UNIVERSIDAD EXTREMADURA ESPAÑA	PROCESO	

HISTORIAL PROFESIONAL

FACULTAD EN LA QUE LABORA: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA A LA QUE PERTENECE: SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La Gestión Documental en los últimos años se ha convertido en una actividad muy importante en las unidades administrativas o departamentos de una empresa, institución u organización sin importar el tamaño y tipo de negocio, sobre todo las empresas públicas que decretan su propio reglamento aprobado, por la cual el gobierno actual por medio del Sistema Nacional de Archivos exige cada vez más control en la documentación, muchas empresas no cuentan con un plan o modelo de gestión documental implementado, por lo que se observan problemas de pérdidas de documentos muy importantes o a su vez existe la traspapelación de documentos debido a que la documentación no sigue un proceso adecuado para ser archivados, es por ello que la atención a los asuntos académicos ya sea a docentes y estudiantes tienden a demorarse.

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad diseñar un Modelo de Gestión Documental mediante flujogramas para la Dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, con el fin de que los documentos existentes en la Dirección puedan ser archivados siguiendo un proceso adecuado el principal objetivo de la investigación también es garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los archivos. Los documentos que son manejados en la Directora de la carrera son: oficios de entrada y salida del decanato de la facultad de ciencias administrativas, departamento financiero, departamentos administrativos, documentos para homologación y cambio de universidad, portafolio docente, tutorías estudiantiles, informes de tutorías del docente tutor, permisos, malla curricular, sílabos, informes de proyectos extracurriculares, proyectos integradores, proyectos de investigación de estudiantes, documentos de gestión, convocatorias e informes de titulación.

Se propone seguir un proceso desde su elaboración e ingreso hasta su eliminación o conservación permanente, siguiendo de forma ordenada la etapa que constituyen el ciclo de vida de los documentos el cual se basa en diferentes archivos como: archivo de gestión, central e históricos.

3. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación se realiza con el propósito de mejorar los procesos administrativos de la gestión documental de la Dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ya que se observó que no cuenta con un modelo y espacio adecuado para la conservación de la documentación, por ende se vio la necesidad de estudiar el por qué la Dirección de la carrera no sigue un proceso adecuado para los documentos, ocasionando pérdidas, deterioro o dificultad en la búsqueda de la documentación, es por ello que se propone diseñar un modelo de Gestión Documental a través de flujogramas que le permitirá seguir un proceso correcto de los documentos siendo de uso interno de la Dirección.

Hace pocos años se ha empezado a utilizar los modelos o sistemas de gestión documental que agilitan los trámites y mantienen la integridad de la documentación, así podrán determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no poseen validez y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos para seguridad de la información; de esta manera ayudar en la institución a mejorar la gestión documental con un mejor servicio a los docentes y estudiantes.

La implementación de un Modelo de Gestión Documental se realiza mediante flujogramas que crearán, recibirán y mantendrán documentos importantes, de esta forma la Directora de la carrera tendrá evidencias completas y precisas de las actividades que se han realizado o están en proceso, además se sabrá que decisiones o acciones se tomaron, cuándo?, Por qué?, cómo?, y para qué? Esto será la base para llevar a cabo varios aspectos entre ellos las auditorías cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios que protegen los intereses de la Universidad, para la toma de decisiones administrativas.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los beneficiarios del presente proyecto son: de forma directa (Ing. Alexandra Alajo) Directora de la carrera, indirecta (docentes, estudiantes y personas externas a la institución) quien de una u otra forma se benefician con el desarrollo del proyecto de investigación.

Tabla 1: Beneficiarios del proyecto

Beneficiarios Directos	1	Director/a de la carrera
Beneficiarios Indirectos	12	Docentes de la Carrera
	20	Personas externas a la Institución
	240	Estudiantes

Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi

Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

5. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

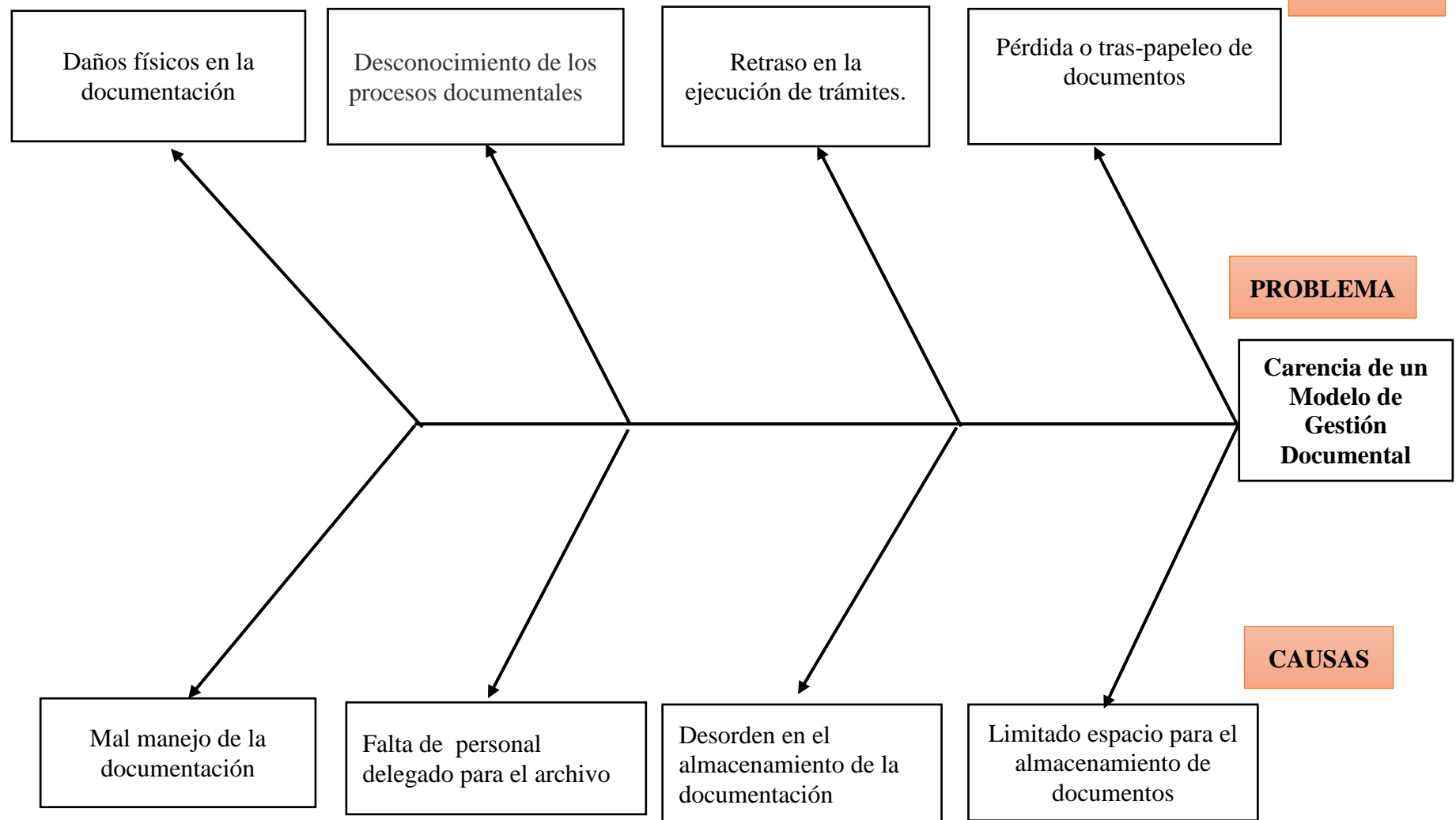
La Gestión Documental ha tenido una trascendencia notable en el tratamiento de la documentación, sobre todo si se trata de mantener organizada y estructurada la información física y digital para luego ser almacenada. En la Dirección de la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Cotopaxi se presenta el problema debido a que carece de un modelo de gestión documental provocando efectos negativos al momento de crear y archivar los documentos.

La falta de un Modelo de Gestión Documental provoca el mal manejo de los documentos del área administrativa ocasionando el traspapeleo o pérdida de la documentación dentro de la Dirección, es por ello que para no tener acumulación de documentos se debería ir eliminando toda la información que no tiene validez o su vez enviando el documento al archivo histórico.

La Dirección no cuenta con un personal delegado para controlar y supervisar que se dé cumplimiento al proceso del archivo el cual origina el desconocimiento e incertidumbre del proceso documental al momento de almacenar los documentos de entrada, salida y toda la documentación que posee la dirección.

Al no contar con un Modelo de Gestión Documental se produce una mala ubicación de los documentos y esto conlleva al retraso en la ejecución de los tramites, otro problema detectado en la dirección es la falta de un espacio adecuado y designado para la gestión documentaria ya que es muy estrecha, ocasionando la demora en la búsqueda de documentos por la acumulación de información existentes debido a que a la dirección ingresan todo tipo de documentación y de diferentes dependencias de la institución sean internas o externas.

Gráfico 1: Estructura del árbol de problemas causa y efecto



Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi

Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

6. OBJETIVOS

6.1 General

Estructurar un Modelo de Gestión Documental para la Dirección de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

6.2 Específicos

- Investigar bibliográficamente que es y en que consiste el Modelo de Gestión Documental.
- Gestionar la documentación de la Dirección de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial mediante la aplicación de metodologías de investigación para obtener resultado de campo.
- Diseñar el Modelo de Gestión Documental que ajuste a la Dirección de la Carrera Secretariado Ejecutivo Gerencial.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

PLANTEADOS

Tabla 2: Objetivos y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

Objetivos	Actividades (Tareas)	Resultados de la actividad	Descripción de la actividad (Técnicas e instrumentos)
Investigar bibliográficamente que es y en que consiste el Modelo de Gestión Documental.	Recopilar datos de diferentes fuentes bibliográficas, que sean fiables y aporten al tema.	Marco Teórico	Fuentes bibliográficas
Gestionar la documentación de la Dirección de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial mediante la aplicación de metodologías de investigación para obtener resultado de campo.	Observar y dar seguimiento la documentación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial.	Procesos de identificación de los Documentos de entrada y salida.	Entrevista (dirigida a la Ing. Alexandra Alajo Directora). Observación (se realizó la observación directa en la Dirección de la carrera)
Diseñar el Modelo de Gestión Documental que ajuste a la Dirección de la Carrera Secretariado Ejecutivo Gerencial.	Crear un bosquejo o procesos para dar seguimiento de los Documentos.	Propuesta del Modelo.	Informe y evidencia de los resultados obtenidos en la investigación del proyecto.

Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi

Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

8.1 Definiciones

8.1.1 Documentos

Es un soporte material que contiene información y que tiene como fin transmitir conocimientos o ideas, permitiendo la comunicación humana y también es un importante medio de formación y docencia. Según Valiente, J, (2010) define al documento como “toda aquella información contenida y registrada sobre cualquier soporte material y que es producido, recibido y conservado por las instituciones, organizaciones o personas, durante el desarrollo de sus actividades” (p.45)

8.1.2 ¿Qué es archivo?

“El archivo es el conjunto de documentos sea cual sea su forma, fecha o soporte producidos por cualquier persona física o moral, o por cualquier organismo público o privado en el ejercicio de su actividad”

Es decir, archivo es una palabra polisémica que tiene varios significados que se refiere tanto a:

- El fondo documental, como conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades.
- La institución o servicio responsable de la custodia y tratamiento archivístico del fondo.
- El edificio o local donde se custodia dicho fondo. (El Consejo Internacional de Archivos, pag.35)

Pascual,C. (2006) “El Archivo es la memoria cultural de la institución. Para la conservación y administración en un Archivo, es importante saber que un documento es toda la información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado” (p. 26).

Es decir, archivo puede definirse en el conjunto ordenado de documentos que una persona produce, el archivo es un lugar donde se custodian o guarda toda la documentación permitiendo así el fácil manejo y ubicación del mismo.

8.1.3 Modelo

García, L. (2012) define al modelo como: “Un patrón a seguir o muestra para conocer algo, existe también la idea de que un modelo debe ser utilizado para probar una hipótesis o una teoría, o tan sólo para poder explicar un proceso o una abstracción”

Villalba, C. (2016) afirma: “El modelo una representación de un sistema desarrollada para un propósito específico” (p. 40).

El modelo puede ser definido como la representación de un hecho o hipótesis propuesta como ideal a seguir. Pretendiendo mostrar las características y estructura de los procesos a realizar, para facilitar su comprensión. Es una guía que permite realizar o plasmar un proceso de una actividad a seguir en un tiempo determinado y que cualquier tipo de actividades sean realizadas de una forma ordenada y clara en las instituciones o empresas. La función principal de los modelos es la de comprender explicar la realidad con el fin de poder hacer predicciones.

Modelo es un prototipo o una representación que sirve de referencia y ejemplo en el diseño algo, otorgando pautas donde se visualiza una realidad compleja de modo que se pueda comprender de manera más dinámica, además muestra características únicas que resalta una idea, puede ser o no utilizada o acogida por quienes lo perciben. “Un modelo es un objeto, concepto o conjunto de relaciones que se utiliza para representar y estudiar de forma simple y comprensible una porción de la realidad empírica” (Felicísimo, 2001, p.2)

8.1.4 El modelo tiene dos utilidades fundamentales:

- a) Reduce la complejidad de la gestión documental, permitiendo ver las características importantes que están detrás de un proceso, ignorando detalles de menor importancia.
- b) Consiste en hacer predicciones concretas, que se puedan facilitar la gestión documental
- c) mediante experimentos u observaciones.

8.1.5 Gestión

Huergo, J. (2015) manifiesta que la gestión “Es el arte de hacer posible un rumbo y alcanzar una meta en medio de las dificultades y de la imprevisibilidad de los acontecimientos (p. 5).

La gestión es la acción de gestionar y administrar una actividad, destinado a establecer los objetivos y medios para su realización mediante diferentes estrategias y crear alternativas de facilidad para los procesos que vive un grupo, una organización o una institución.

Conjunto de diligencias útiles para llevar a cabo actividades que requieren una sistematización y así dar cumplimiento a un fin propuesto. “La gestión es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad y que por lo mismo difiere de una simple administración”. (Pérez, J., 2010, p. 220)

Dentro de una empresa la gestión permite a los propietarios, gerentes, jefes u otros a utilizar varias técnicas que tiene como objetivo primordial desarrollar operaciones que permita alcanzar una mayor eficiencia y mayor productividad.

8.1.6 ¿Qué es un modelo de gestión?

Para Gimbert, X. (2010) “un modelo de gestión se refiere al trabajo que se realiza, a la forma como se organizan para realizarlo y a los recursos que se administran en ese esfuerzo. “Se podría decir que un modelo de gestión es también es un esquema o marco de referencia para la administración

de una entidad y pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública para desarrollar sus políticas y acciones y poder alcanzar sus objetivos.

La gestión de información es todo lo que tiene que ver con obtener una información correcta, y de forma adecuada en el momento oportuno, en el lugar indicado para tomar la acción precisa como lo manifiesta Duque,P. (2005) “Son aquellas que consisten en la obtención de la información veraz y oportuna en el precio, tiempo de volver a obtenerlo en caso de necesidad y el lugar donde se convertirá su almacén” (p.24)

8.1.7 ¿Que es Gestión Documental?

La ISO (Organización Internacional para la Estandarización) define “Gestión Documental como Disciplina encargada del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de records, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones en la forma de records” (pag.12).

En la Ley General de Archivos, se define Gestión documental como el “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

La gestión documental es como un conjunto de normas o u sistema que se utiliza para seguir un proceso desde el diseño hasta su conservación permanente, ya sea desde cualquier formato que se encuentre realizado. Del mismo modo Gallo, P. (2011) señala a la gestión documental como “un sistema utilizado para gestionar documentos, cualquiera sea del formato en que se encuentre sistematizado” (p.60).

Se considera que la gestión documental es el conjunto de normas y procesos para determinar políticas, tratamientos, conservación y eliminación que se hace a los documentos, es decir que tienen que cumplir su ciclo de vida desde el inicio de la documentación, organización, registros,

captura electrónica hasta su eliminación o conservación histórica, para la obtención de la información de manera oportuna.

Morales, E. (2013) La gestión de documentos son tareas y procedimientos orientados a lograr economía y eficiencia, mantenimiento, uso y disposición durante todo su ciclo de vida, y que la información esté disponible en apoyo del quehacer de esa organización y de los usuarios externos.

En la actualidad la forma de archivar toda la documentación es más rápida, puesto que existe efecto la tecnología o también llamadas Tics, reduciendo así las cargas laborales y desafía la distancia para transportar la información.

Sánchez, R. (2016). “Los sistemas cloud computing o la computación en la nube son una de las alternativas más reales para conseguir mejorar esa competitividad, pero no sólo como tecnología de la información, sino como un nuevo modelo económico de aprovechamiento de los recursos, de explotación de las aplicaciones y de los datos o de prestar servicios empresariales. La computación en la nube da la facilidad de instalar en el ordenador y en los dispositivos móviles las aplicaciones y servicios que contiene, bajo la modalidad gratuita y compra de licencias y software. La nube de datos permite, almacenar, procesar y manejar la información a través de los diferentes servidores de Internet. Estos servicios están creciendo, actualmente existe una gama de nubes que incluyen una variedad de recursos que ofrecen, mejores propuestas para archivar y gestionar la información. (pág. 23).

En conclusión “La gestión documental es la gestión de procesos que sigue un sistema, fases o un conjunto de instrucciones, que busca la eficacia, productividad y economía de las tareas efectuadas a través de la documentación” y que puede ser archivados mediante la computación en la nube.

8.2 Antecedentes de la Gestión Documental

Después de la segunda guerra mundial a mediados del siglo xx, de los profesionales norteamericanos nace el concepto *records management* que se denominara modelo norteamericano primario de gestión de documentos.

8.2.1 Fases de la gestión documental

- Fase de creación.
- Fase de mantenimiento y uso.
- La fase de disposición y conservación.

El modelo americano tenía como objetivo principal la eliminación de grandes masas documentales para incidir en el factor económico, por el cual se desarrolló a nivel mundial varios modelos de gestión documental.

Con el pasar del tiempo la gestión documental ha sido apoyada por dos entidades internacionales:

- la Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)
- Consejo Internacional de Archivos (CIA).

Hernández (2011) afirma que un modelo de gestión es “El proceso intelectual creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una unidad productiva empresa, negocio o corporación mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer, y al mismo tiempo coordinar los recursos o capitales económicos humanos, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas y comerciales para alcanzar sus propósitos u objetivos.” (pág. 2)

8.2.2 Objetivos de la gestión documental

- Controlar la cantidad y calidad de los documentos producidos.
- Establecer y mantener mecanismos de control desde la creación de los documentos de forma ordenada y adecuada.
- Simplificar actividades, sistemas y procesos de creación documental de su uso y mantenimiento.

- Preservar y disponer de la información en acuerdo con los estatutos gubernamentales
- Controlar los documentos desde su inicial creación hasta su final disposición.
- Organizar la documentación.

8.3 Clases de archivos

Según el grado o frecuencia de utilización:

Álvarez, M. (2004) manifiesta que: existen tres tipos de archivos el archivo según la frecuencia de consulta activo, semiactivo y el inactivo (p. 88).

8.3.1 Archivos activos

Son aquellos documentos que son consultados frecuentemente o que la documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde vigencia. Por lo general la fecha de emisión de los registros es hasta los cinco años y es consultada más de una vez y corresponden a los archivos de gestión.

8.3.2 Archivos Semiactivos

Son los documentos que se conservan y han sido retirados del archivo activo, finalizando la vigencia administrativa, legal, operativa o fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas.

8.3.3 Archivo inactivo

Aquellos que conservan los documentos de consulta poco frecuente, que tienen utilidad temporal de acuerdo a su valor. Se almacenan allí hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función o su conservación definitiva.

8.4 Ciclo de vida de los documentos

- a) **Archivos de gestión o de oficina:** Conserva 5 o 6 años: primera edad del documento.
- b) **Archivos intermedios:** Se le transfiere la documentación desde los distintos archivos centrales, y es el paso previo de la documentación hacia el archivo histórico, conserva 15-30 años: segunda edad del documento.
- c) **Archivos históricos:** Conserva indefinidamente: tercera edad del documento

La Directora de la carrera es la principal responsable del archivo, debe clasificar los documentos y mantenerlos en el archivo el tiempo necesario fijado por la entidad.

8.5 Flujogramas

Para realizar el Modelo de Gestión Documental se utilizará los flujogramas:

Para Idalberto,C. (1993) El Flujograma o Diagrama de Flujo es” una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución” (p, 104).

Los flujogramas son procesos o pasos a seguir utilizados en la gestión documental ya que permite obtener un manejo adecuado de los documentos siguiendo su ciclo de vida.

8.5.1 Las ventajas del flujograma son:

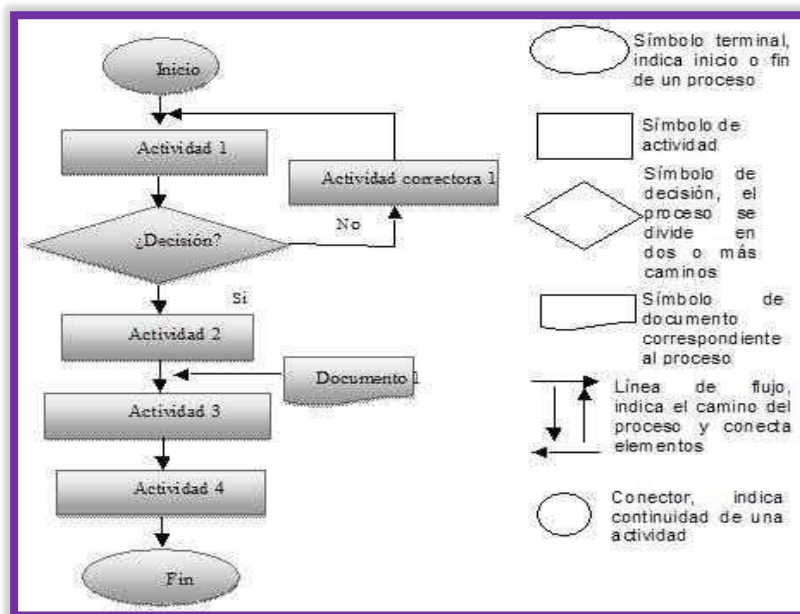
- Facilita el uso de la documentación
- Correcta identificación de actividades
- Facilidad de comprensión e interpretación
- Disminuye la complejidad en la búsqueda de los archivos

8.6 Tipo de diagramas de flujo utilizado en el proceso

Diagramas de bloque: Proporciona una visión rápida y general del proceso. Este tipo de diagrama se utiliza principalmente para simplificar procesos prolongados o documentar tareas individuales.

Los diagramas de bloques pueden presentarse en forma vertical y horizontal, lo importante es que las actividades presenten una secuencia lógica.

Gráfico 2: Diagrama de bloque.















Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi
Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

8.7 Tabla de los símbolos del flujograma

En la siguiente tabla se detalla cada uno de los símbolos y actividades que realiza cada uno de ellos.

Tabla 3: Significa de los símbolos del Flujograma.

SIMBOLO	ACTIVIDAD
	Operación: Se utiliza para indicar cualquier clase de actividad.

	Movimiento o transporte: Se usa para indicar el movimiento de las salidas de las operaciones.
	Punto de decisión: Se coloca en el punto en el cual se debe tomar una decisión
	Documentación: Se utiliza para indicar que la salida correspondiente a esta actividad incluyó registro de papel.
	Proceso alternativo: Se utiliza para describir un proceso alternativo al originalmente descrito.
	Proceso definido: Es necesario para describir un proceso que esta previamente definido por la entidad.
	Almacenamiento interno: Cuando existe un almacenamiento interno del proceso o actividad descrita.
	Multidocumento: Cuando la actividad genera más de un documento.
	Terminador: Indica el inicio y el fin del proceso.
	Preparación: Se utiliza para indicar que de una actividad determinada se prepara inmediatamente para continuar con la siguiente.
	Entrada manual: Cuando la entrada de la actividad se realiza de manera manual.
	Conectar: Conecta el final de un proceso con el inicio de otro.

Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi

Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

8.8 Propuesta Modelo

TEMA: “MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA DIRECCIÓN DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL”

El Modelo de Gestión Documental consiste en el diseño de flujogramas para que los documentos que ingresan y salen de la Dirección cumplan con un proceso o ciclo de vida adecuado para poder ser archivados dependiendo la importancia del documento, con el fin de que la persona encargada de la Dirección pueda encontrar los documentos que sean solicitados por los estudiantes o docentes de una forma rápida y segura.

8.8.1 Misión

Planificar, gestionar y controlar los documentos de archivo que son recibidos o producidos por la Dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi sin importar el tipo de soporte en que se encuentren, asegurando la correcta disposición final de estos, aplicando el proceso adecuado de toda la documentación, con el fin de preservar el patrimonio documental existente en la Dirección.

8.8.2 Políticas

Definir para todos los niveles organizacionales en materia de producción, recepción, trámite, distribución, organización, consulta, conservación y disposición final de la documentación las siguientes normas:

a) Producción:

- Toda la documentación producida por la dirección, deberá estar debidamente ingresada en el registro de control de documentos donde se detallaran: el N. de oficio, asunto, tipo de documento, ubicación. **(ver anexo tabla No.4)**
- La directora es la única encargada de sumillar cualquier documento.
- Los documentos deberán estar detallados de acuerdo al número de correspondencia.
- El documento no debe contener ningún tipo de tachones o enmendaduras.

b) Recepción:

- El proceso de recepción estará bajo la responsabilidad de la Directora.
- La Directora deberá verificar si el documento tiene su respectivo destinatario, también debe constar la firma o sello del remitente.
- Dar el respectivo seguimiento al documento recibido.

c) Distribución:

- Verificar el destinatario
- En caso de que el documento tenga otro destinatario, la Directora debe delegar funciones.

d) Trámite:

- La Directora o la persona delega del documento procesa el trámite
- Una vez analizado el documento la directora debe dar una solución y respuesta a lo solicitado.

e) Organización:

- Identificar el tipo de documento.
- La documentación debe ser organizado de las tres formas ya sea: alfabética, numérica o cronológica, según disponga la Dirección.

f) Consulta:

- La consulta de documentos por parte de los docentes y estudiantes debe ser ingresado en el registro de préstamo del documento.
- Si el usuario desea fotocopias del documento, deberá ser autorizado únicamente por la Directora encargada y solo se permitirá cuando la información no tenga algún tipo de restricción.
- El usuario deberá tener un cuidado especial con el documento solicitado.

g) Conservación:

- Los documentos deben ser guardados en estanterías, carpetas o gavetas seguras.
- La documentación será conservada en un lugar apropiado, con una buena ventilación, iluminación, temperatura adecuada para el archivo.

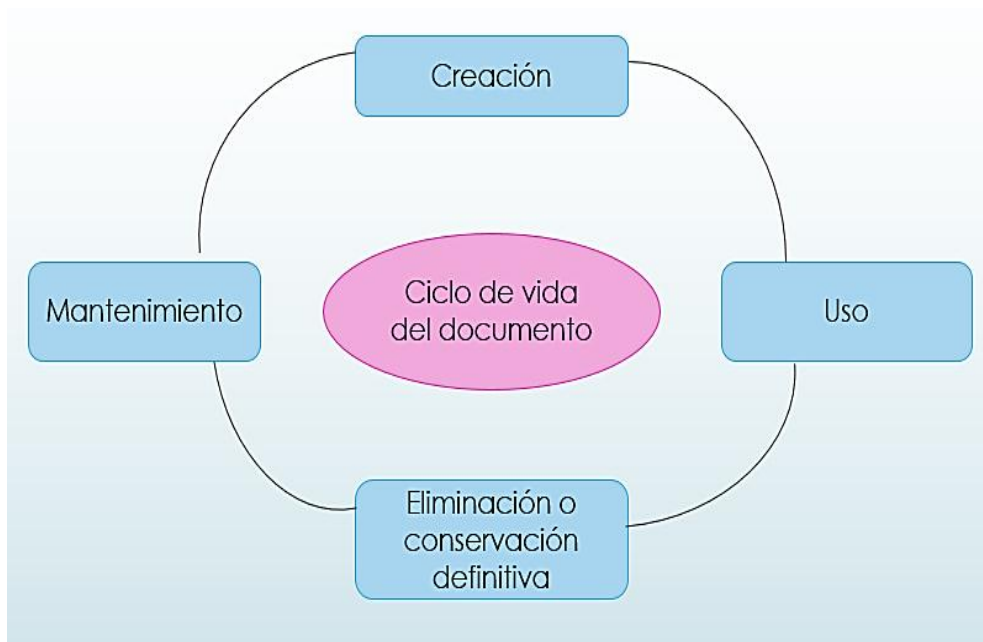
h) Disposición final

- Los documentos que hayan cumplido con su ciclo de vida deberán ser archivados ya sea de forma física o digital o a su vez eliminados de acuerdo al grado de importancia.
- Los documentos históricos o que tienen valor permanente no deberán ser destruidos y se reposara en el archivo histórico.

- La documentación con carácter confidencial serán almacenados en gavetas a la cual tendrá acceso solo la Directora.

En la siguiente imagen se da a conocer el ciclo de vida que debe cumplir la documentación, que tiene relación con lo sugerido anteriormente

Gráfico 3: Ciclo de vida del documento.



Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi
Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

A continuación se detallaran los conceptos de cada uno de las etapas que deberá tener los documentos.

8.8.3 Etapas de los documentos

Para que los documentos puedan llevar a cabo su ciclo vital, es necesario que atraviesen por las siguientes etapas: de producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final. Por lo tanto, a continuación, se realiza una breve descripción de cada etapa:

- a. Producción documental:** Es la generación de documentos en las instituciones, en cumplimiento de sus funciones; en esta etapa se deben tener en cuenta todos los aspectos relacionados con el origen, la creación y el diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia.
- b. Recepción de documentos:** Es el conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica. En esta etapa se debe verificar que los documentos se encuentren completos, que correspondan a lo anunciado y sean de competencia de la entidad para efectos de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes.
- c. Distribución de los documentos:** Son actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.
- d. Trámite de documentos:** Tiene que ver con el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.
- e. Organización de los documentos:** Es el proceso mediante el cual se aplican las acciones de clasificación y ordenación de los documentos.
- **Clasificación documental:** Es la labor intelectual mediante la cual se identifican y establece la enumeración que componen cada agrupación documental. La clasificación es el primer paso de la labor archivística e implica identificar la procedencia de los documentos.
 - **Ordenación documental:** Es el proceso mediante el cual se da la disposición final a los documentos, determina qué documento va primero y cual después.

- f. Consulta de documentos:** Es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen garantizando de esta forma el derecho que tienen la persona encargada a acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos.

- g. Conservación de los documentos:** Conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido. En este proceso se deben garantizar las condiciones mínimas de protección de los documentos, establecimiento y suministro de implementos adecuados para el almacenamiento de la información,

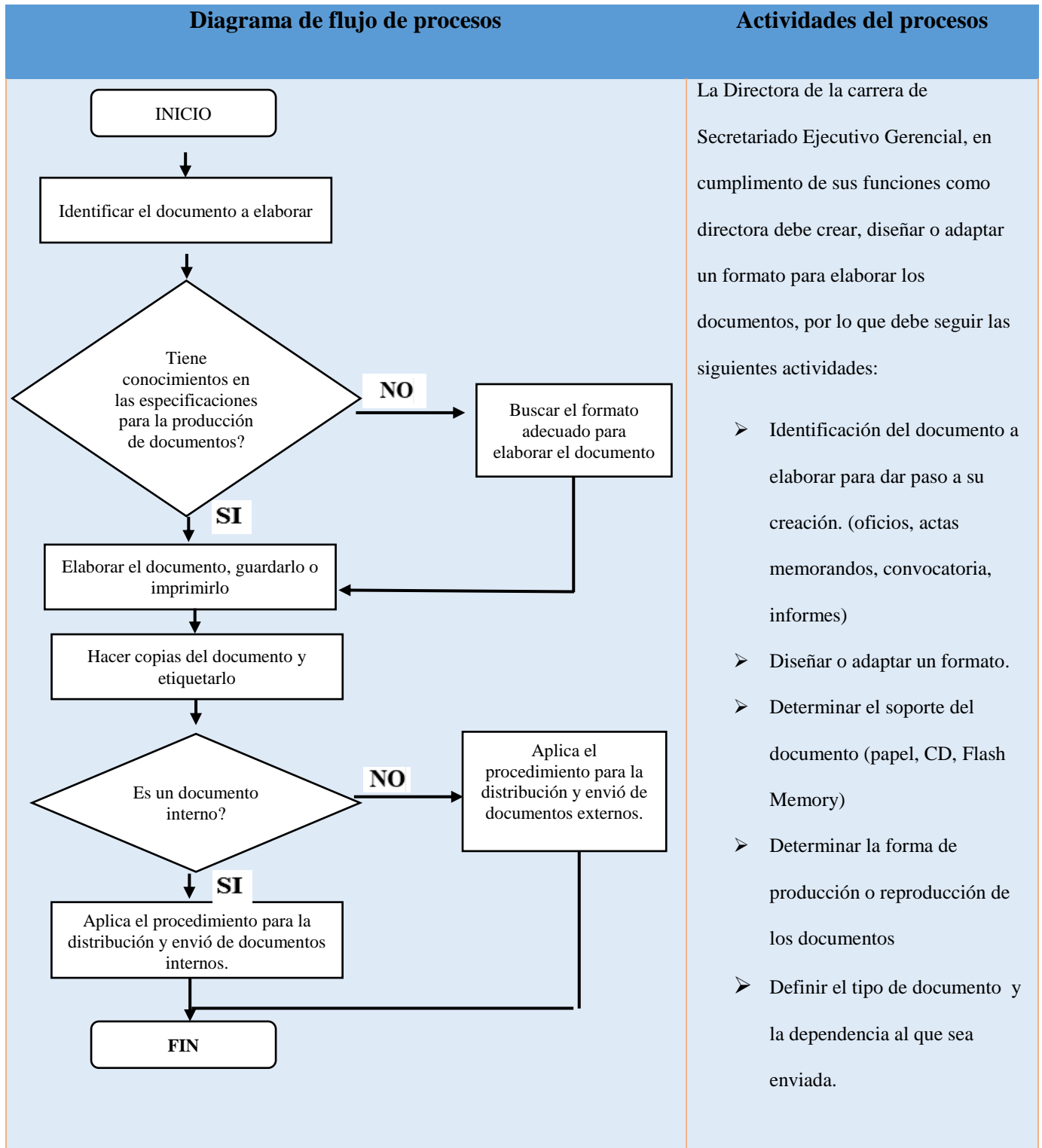
- h. Disposición final de los documentos:** Es la selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme al proceso que cumple la documentación.

Teniendo en cuenta el proceso anterior del ciclo de vida de los documentos se procederá a realizar los modelos correspondientes donde se detallará paso a paso el proceso de la documentación.

1. Producción de documentos de la Dirección
2. Recepción de documentos de las diferentes dependencias
3. Distribución de documentos internos y externos
4. Tramites de documentos
5. Organización de documentos
6. Consulta de Documentos
7. Conservación de los documentos
8. Disposición Final de los Documentos.

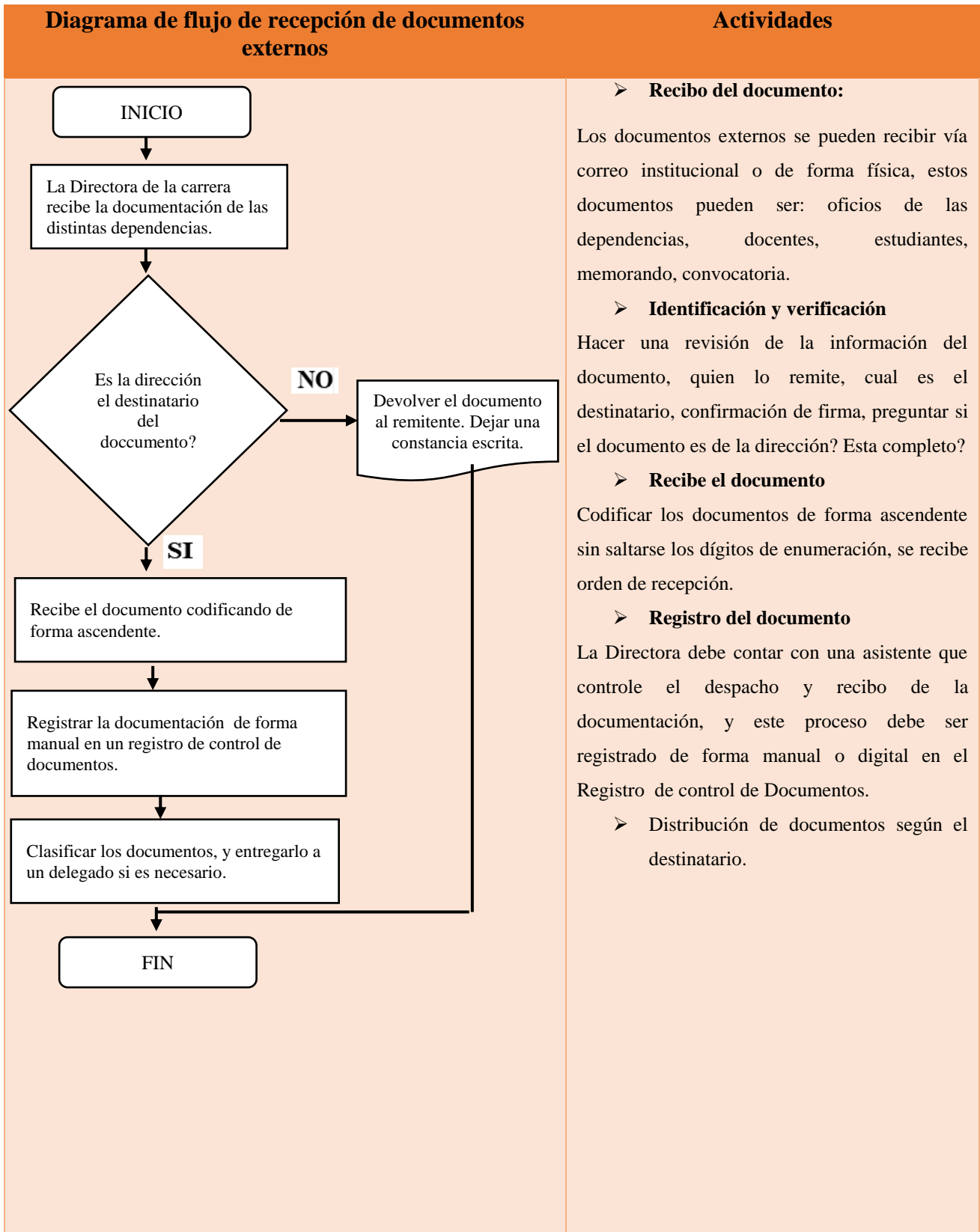
8.9 Ciclo de vida de los documentos para la Dirección de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial

8.9.1 Flujograma de producción de documentos de la Dirección



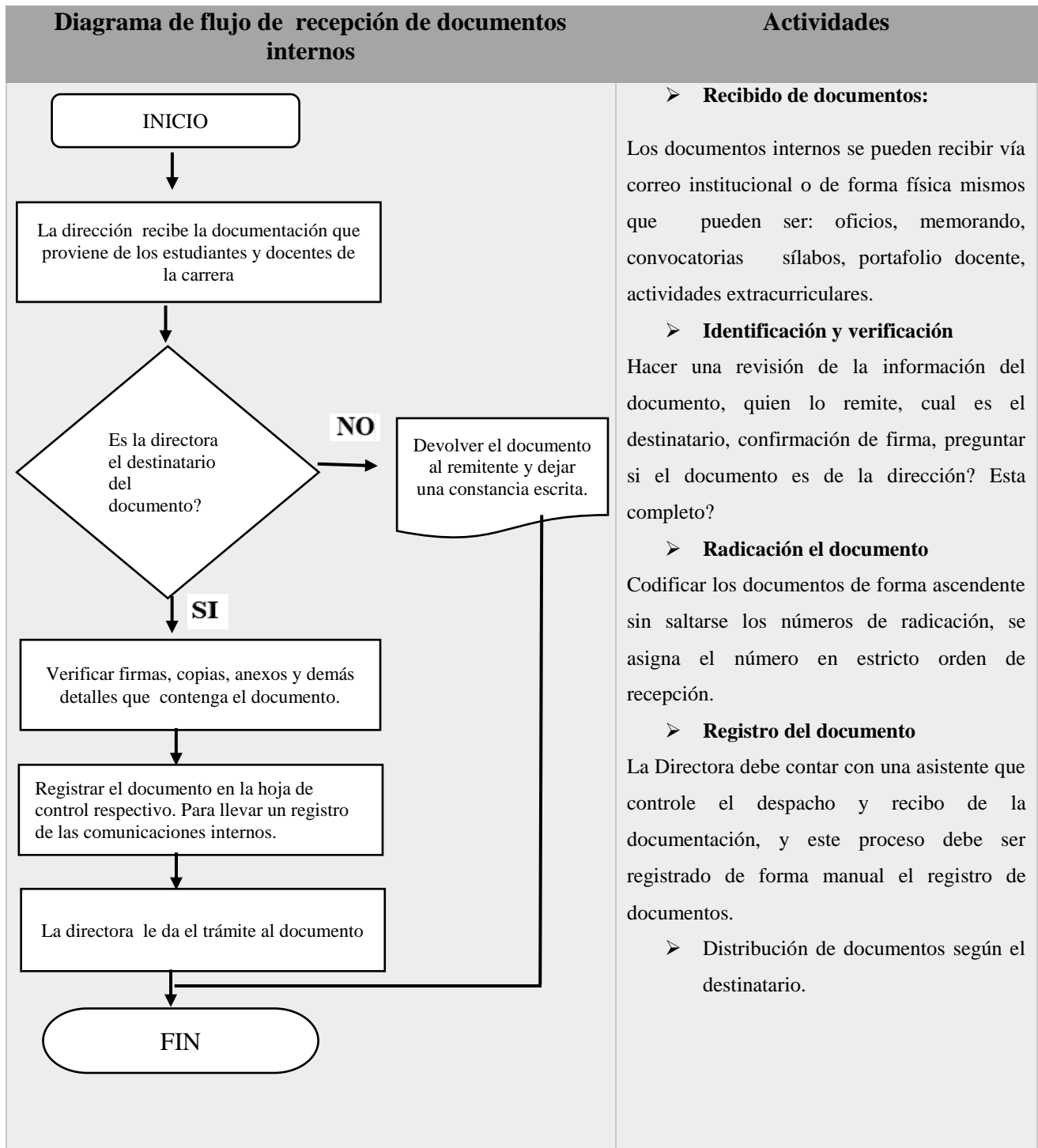
Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi
Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

8.9.2 Recepción de documentos (Documentos externos)



Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi
Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial.

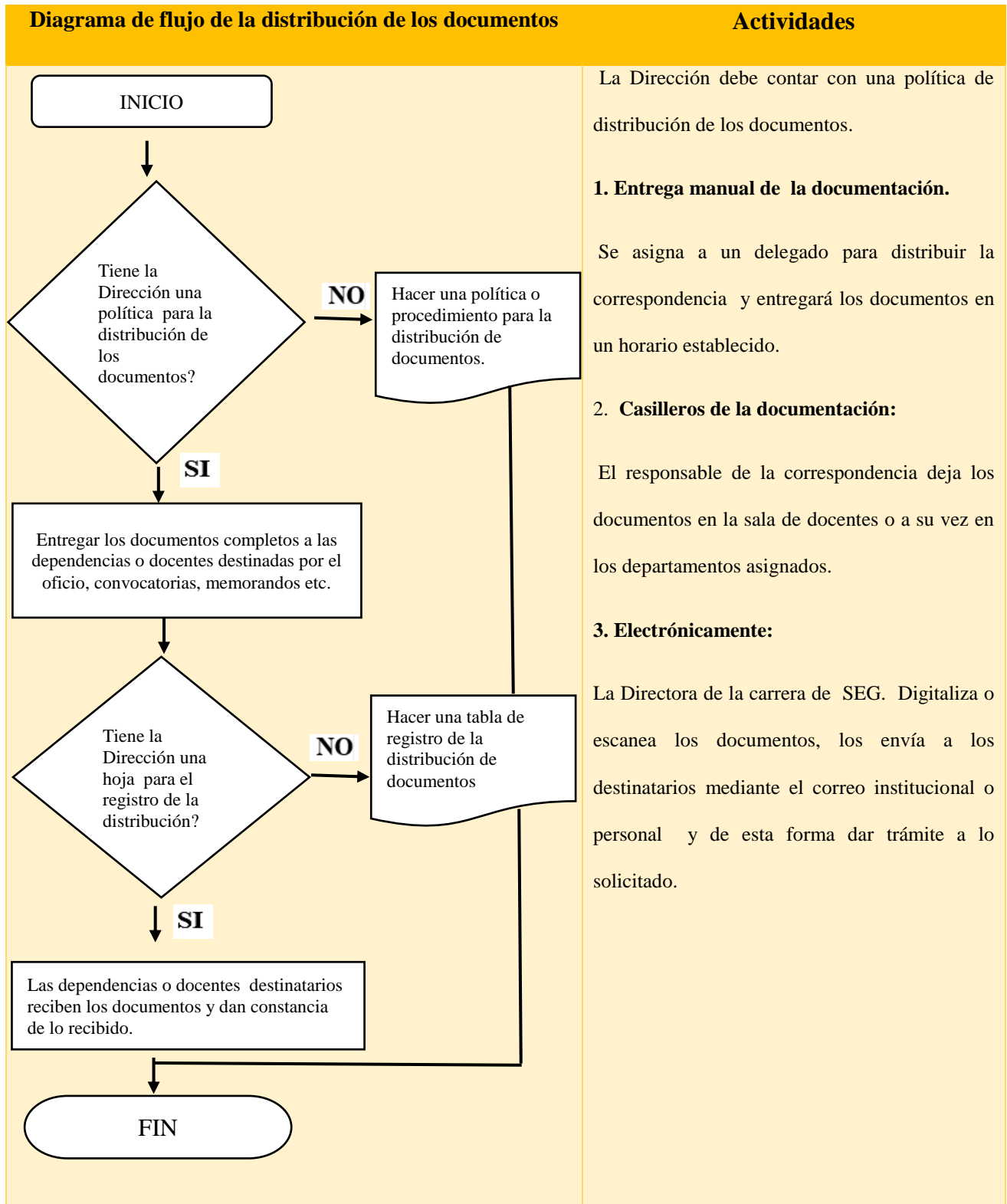
b) Recepción de documentos internos



Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi

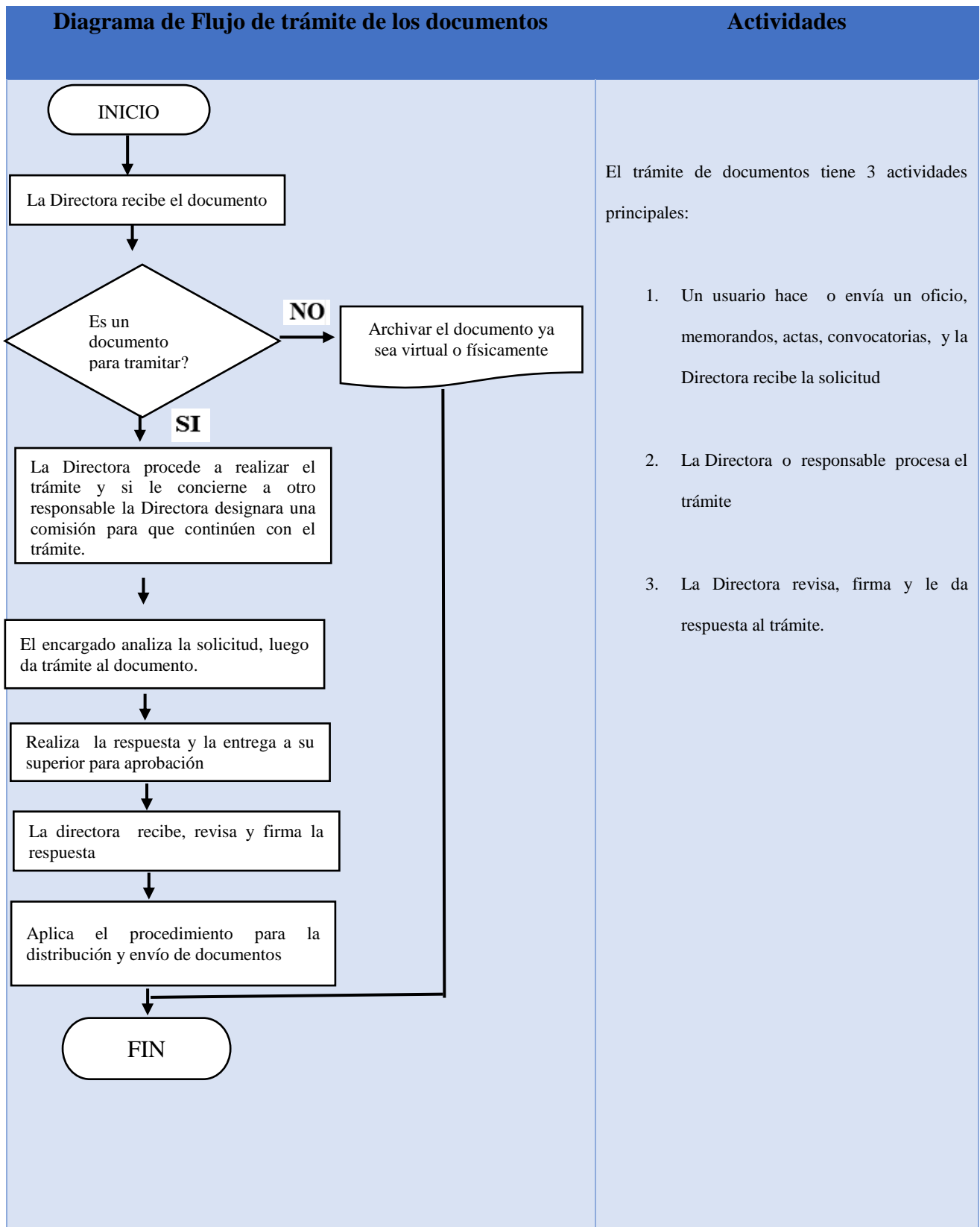
Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

8.9.3 Distribución de documentos



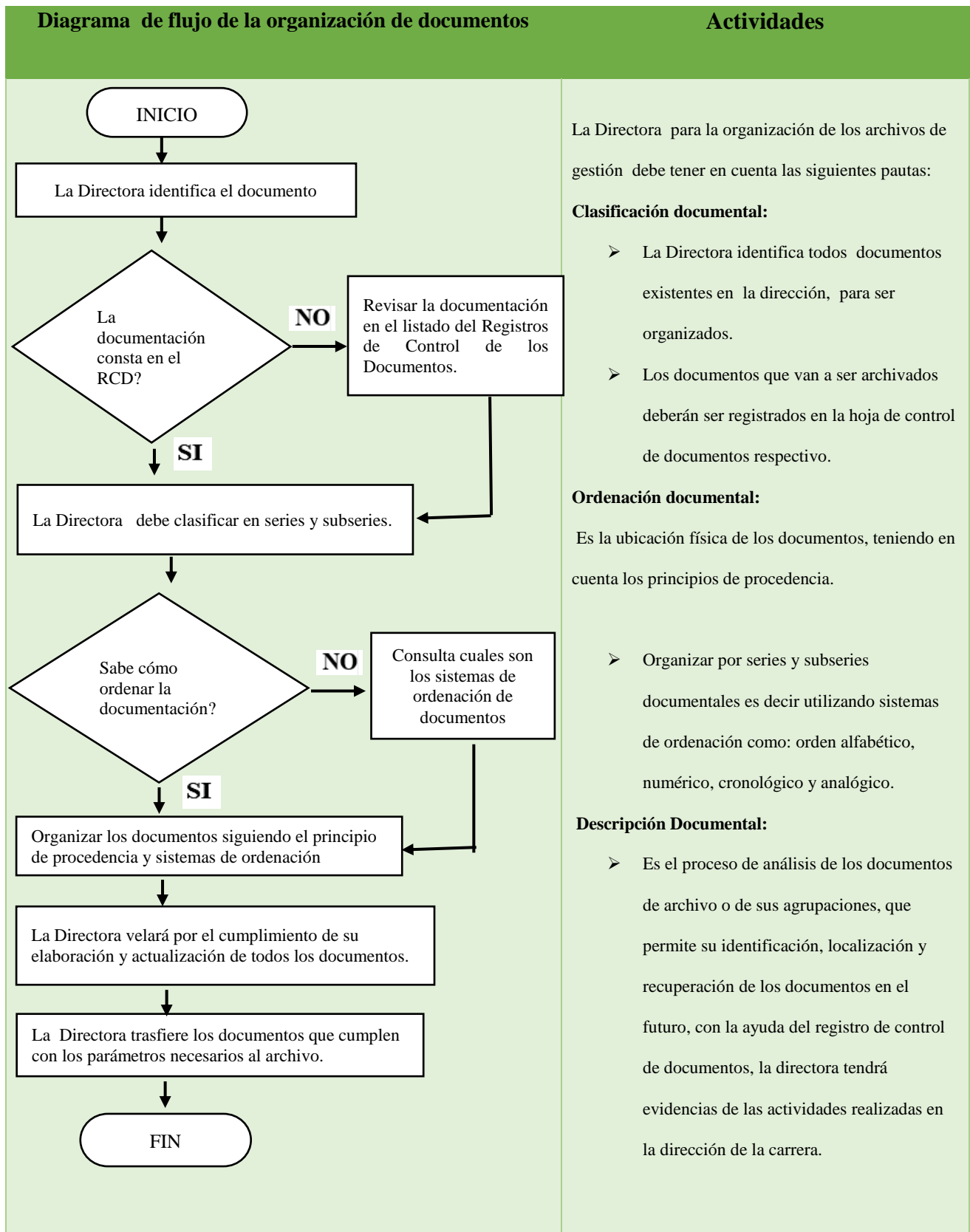
Elaborado Por: Nataly Lagutasig y Ana Toapaxi
Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

8.9.4 Trámite de los documentos

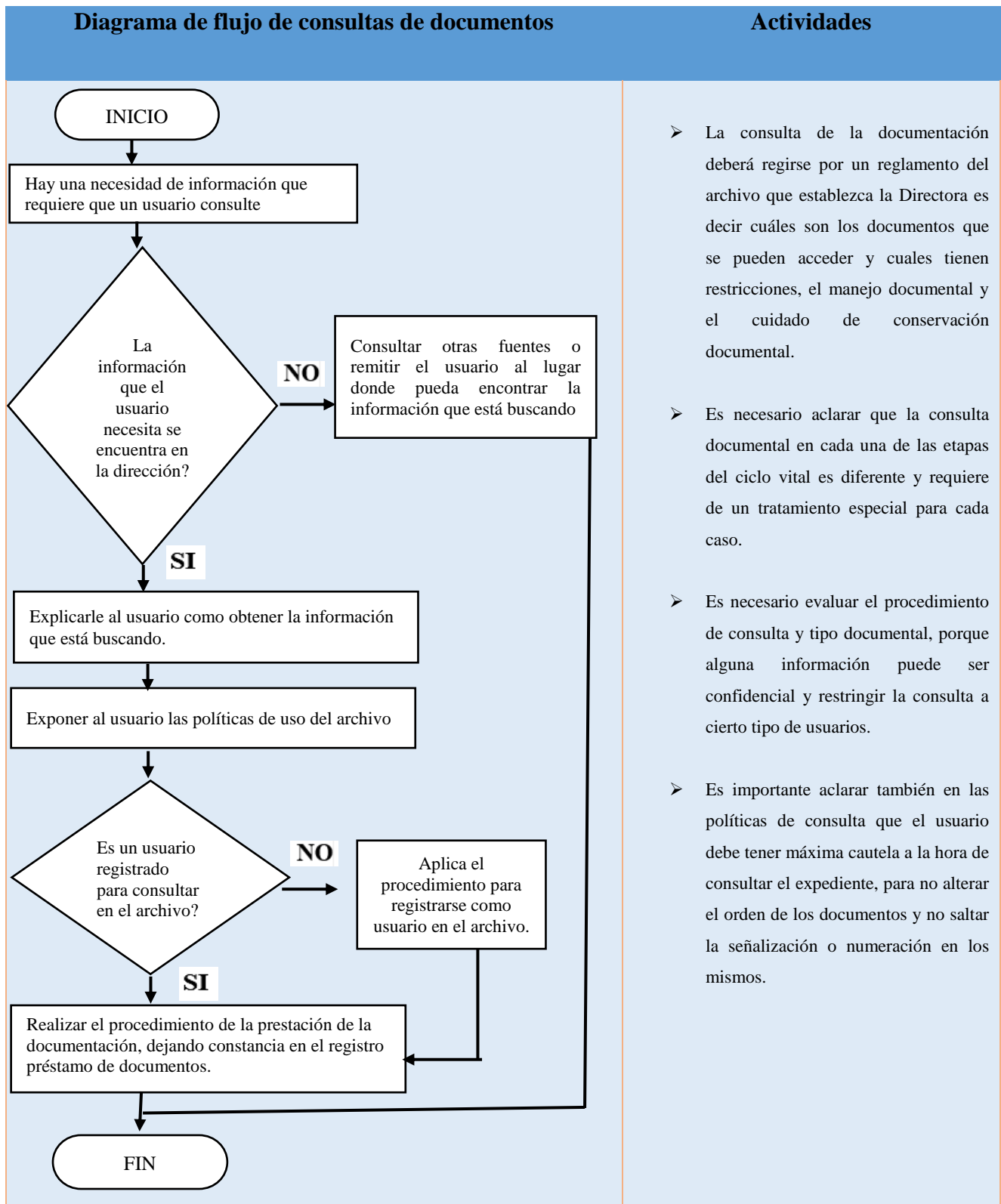


Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi
Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

8.9.5 Organización de documentos

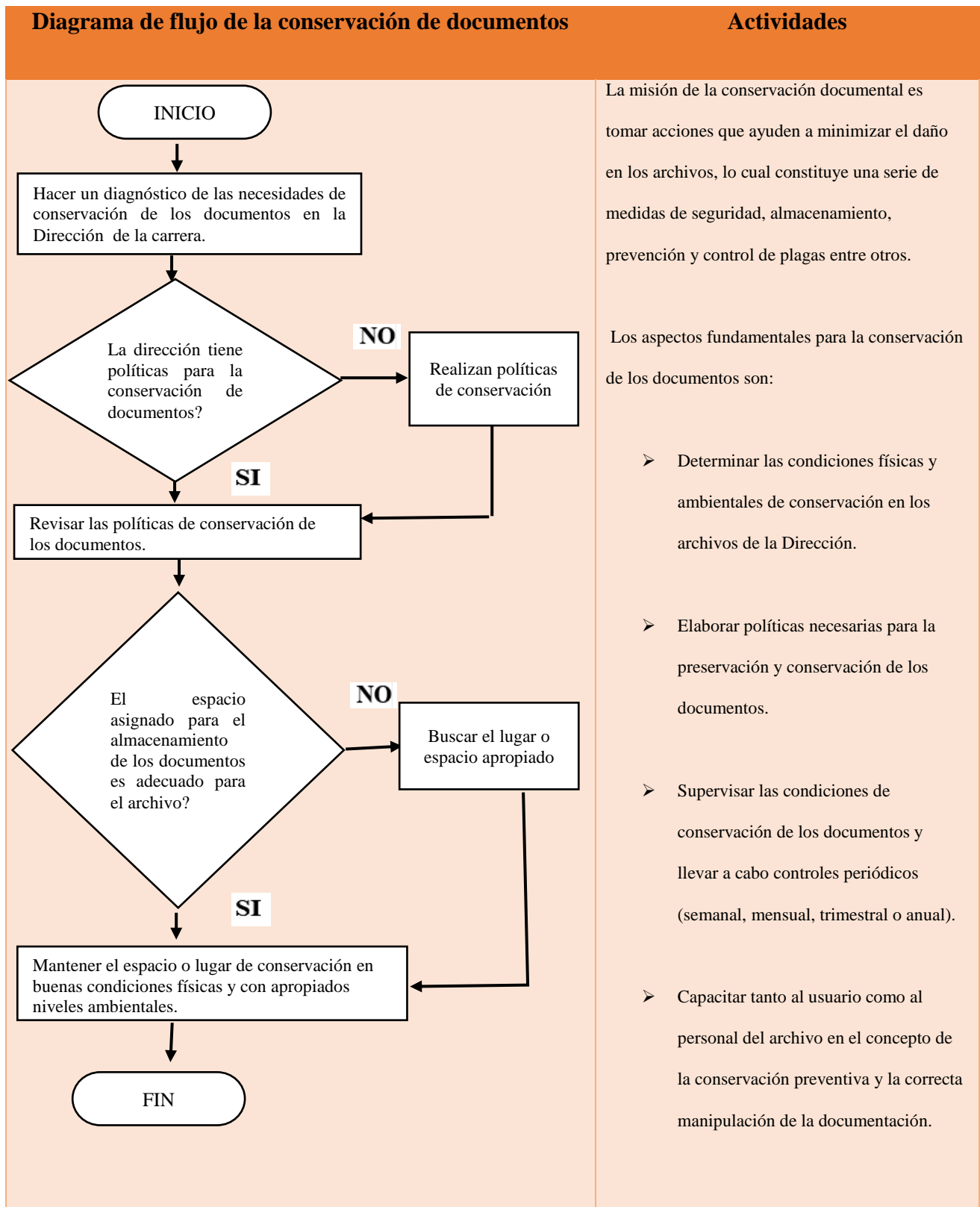


8.9.6 Consulta de documentos



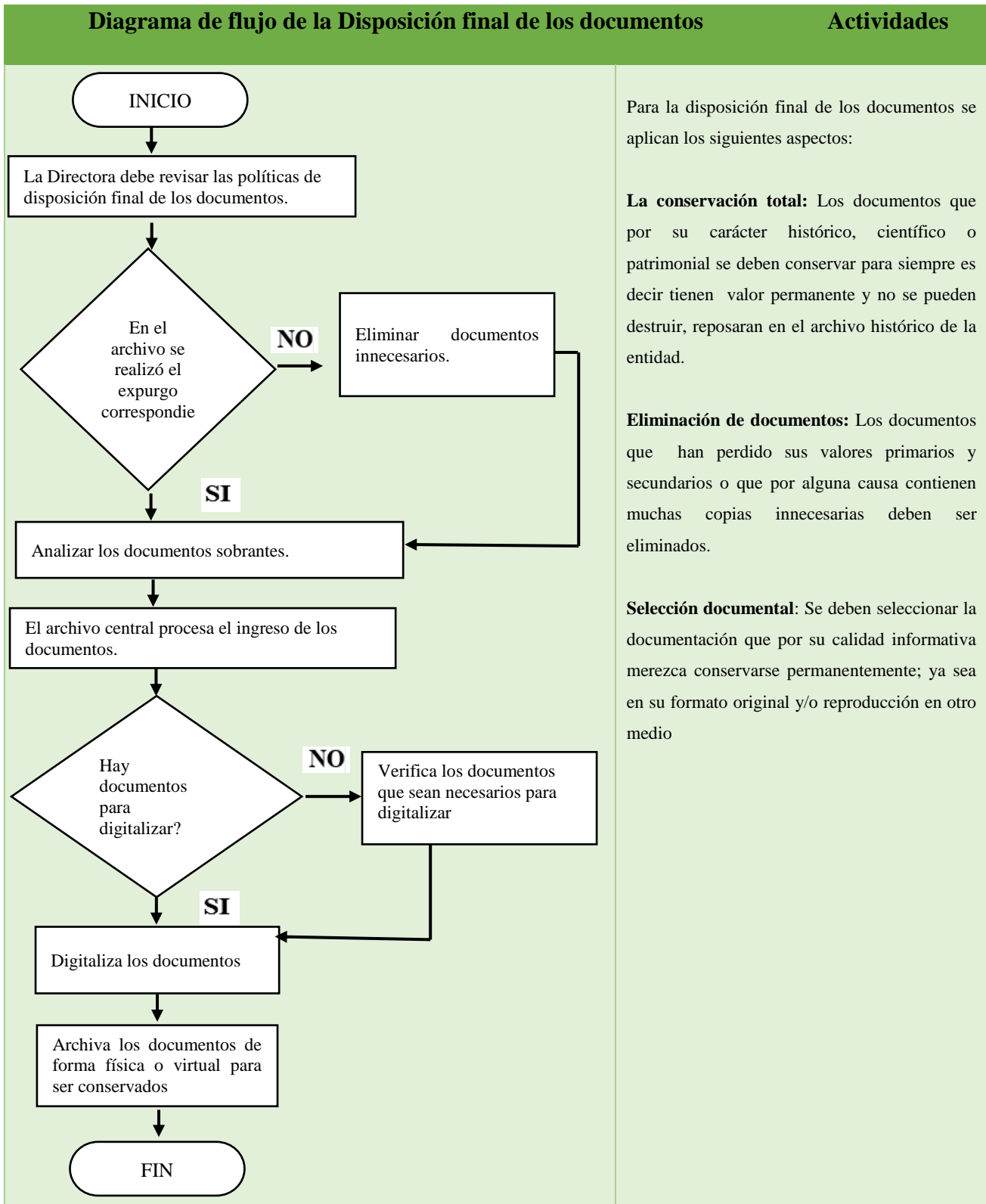
Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi
Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

8.9.7 Conservación del documento



Elaborado Por: Nataly Laguatasis y Ana Toapaxi
Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

8.9.8 Disposición final de los documentos



Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi
Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

Tabla 4: Registro de control de Documentos

Esta hoja de Registro permitirá a la Directora de la Carrera, llevar a cabo un registro adecuado de todos los documentos que ingresan y salen de la Dirección, que pueda manejar en impreso o digital.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI



Licenciatura
Secretariado
Ejecutivo Gerencial

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

FICHA DE REGISTRO DE DOCUMENTOS DE LA DIRECCIÓN

N°	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ASUNTO	TIPO DE DOCUMENTO		ESTADO DEL DOCUMENTO			LUGAR Y UBICACIÓN DEL DOCUMENTO			OBSERVACIONES
				INTERNO	EXTERNO	ACTIVO	PASIVO	INACTIVO	CARPETA	ESTANTERÍA	OTROS	

Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi

Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

Tabla 5: Registro de Préstamo de Documentos

Esta hoja de Registro permitirá a la Directora de la Carrera, llevar a cabo un registro adecuado de todos los documentos de la Dirección, que se da como prestado.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL



HOJA DE PRÉSTAMO DE LOS DOCUMENTOS DE LA DIRECCIÓN

N°	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	N° DE FOJAS	UBICACIÓN FÍSICA		ENTREGADO POR:	RECIBIDO POR:	FECHA DEVOLUCIÓN	OBSERVACIONES
				CAJA	ESTANTERÍA				

Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi

Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

9. PREGUNTA CIENTÍFICA

¿La implementación de un Modelo de Gestión Documental mejorará el manejo y funcionamiento correcto de los documentos de la Dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial?

10. TIPOS Y METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN

10.1 Tipos de investigación

Los tipos de investigación que se utilizara en la elaboración del diseño son los siguientes:

10.1.1 Campo

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carates de investigación no experimental. (Arias, F, 2012, pg.23)

Este trabajo es de campo por que se realizará la recopilación de datos en el lugar de los hechos es decir en la dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial.

10.1.2 Descriptiva

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, F, 2012, pg.24)

Por tanto la investigación es descriptiva porque se obtiene a base de descripción de datos de la persona que labora en la dirección de la carrera, y permite evidenciar debilidades para buscar soluciones que ayude en el proceso de la gestión documental.

10.1.3 Bibliográfica

El diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. (Santa, P, 2010, p.87)

El proyecto se basa en una revisión bibliográfica porque será necesario la recopilación de información de varios libros, manuales y documentación de archivos que se plasmaron en el marco teórico que serán necesarios para la elaboración de la propuesta.

10.2 Métodos de la investigación

Los métodos a utilizarse son: Deductivo y Analítico.

10.2.1 Deductivo

En el presente proyecto de investigación se utilizará la metodología deductiva, partiendo de lo general a hechos particulares, es así que en este trabajo se observó que la Dirección de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial no cuenta con un Modelo de Gestión Documental para que los documentos cumplan con un proceso adecuado y al finalizar dicho proceso sea archivado de forma física o virtual dependiendo de grado de confidencialidad del documento.

10.2.2 Analítico

Se analizará las causas y el problema del por qué es necesario diseñar un modelo de gestión documental, para que los documentos sea organizados de forma eficiente y eficaz, una vez que hayan cumplido con el ciclo de vida y pasan a formar parte de un archivo activo o pasivo de la institución.

10.3 Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán son:

10.3.1 Entrevistas

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar, un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. (Ruiz, J, 2013, pág. 15)

La entrevista realizada a la Ing. Alexandra Alajo dará a conocer el sistema de archivo que posee en la dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial e identificar el proceso y el ciclo de vida de los documentos.

Instrumento

Guía de Entrevista: Hará cumplir el objetivo de la entrevista con los parámetros de recolección de información inicial, para determinar de forma cualitativa las respuestas sobre gestión documental.

10.3.2 Observación

Otra técnica que se utilizará en la investigación será la observación ya que permitirá conocer la realidad del proceso que lleva los documentos enviados o recibidos de distintas dependencias, tanto docentes y estudiantes.

Instrumento

Ficha de observación: Es un instrumento de recolección de datos en el que se determinara paso a paso el proceso de la documentación.

10.4 Población y muestra

Para realizar el presente investigación se trabajó con la Dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, misma que se encuentra integrada por un solo cargo, por esta razón no es necesaria determinar una muestra y se trabajará con la población.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA

Mediante el análisis realizado del árbol de problemas sobre la carencia de un Modelo de gestión Documental y una vez realizada la entrevista a la Ing. Alexandra Alajo Directora de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial encargada de la Gestión Documental podemos apreciar que de las preguntas realizadas y la interpretación de causa y efecto, las respuestas indicaron de forma negativa que la dirección no cuenta con un Modelo de Gestión Documental, por ende los documentos no cumplen con el ciclo de vida adecuado desde su creación, conservación y eliminación. Por lo consiguiente se observó que es necesario diseñar un Modelo de Gestión Documental en la Dirección, esto ayudara a llevar un proceso adecuado de toda la documentación existente.

Con el diseño de presente modelo se pretende mejorar el proceso documental de manera eficiente, para que los usuarios se sientan conformes al momento de solicitar información sobre lo requerido. Para el esquema del Modelo se utilizó flujogramas donde se detallan paso a paso las respectivas actividades de cada uno de los procesos documentales, para esto fue necesario crear políticas y registros de documentos que deberán ser utilizadas para el trámite de la documentación, para ser archivados ya sea utilizando la computación en la nube (Cloud Computing) o a su vez físicamente en carpetas o estanterías adecuados para su almacenamiento con la finalidad de que toda la documentación se encuentren protegidos y seguros.

12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)

12.1 Técnicos

El hecho de manejar un Modelo de Gestión Documental, permitirá a la dirección agilizar los procesos que se deben seguir por cada trámite, al finalizar con el ciclo de vida del documento se los podrá archivar utilizando la computación en nube (cloud computing) o a su vez físicamente en sus respectivas estanterías.

12.2 Sociales

La adecuada implementación de un Modelo de Gestión Documental, reduce la pérdida generada por la traspapelación de documentos, lo cual permite ahorrar el tiempo a la hora de buscar un documento siendo más fácil, productiva y rápida la recuperación de la información, evitando así el malestar causado al personal que conforma la institución.

12.3 Ambientales

El hecho de utilizar un Modelo de Gestión Documental mediante una herramienta informática da como resultado que la dirección maneje sus trámites sin la necesidad de utilizar papel, la información puede ser enviada a los correos electrónicos y los documentos pueden ser archivados de forma virtual, de esta forma se contribuirá a la conservación del medio ambiente y protección del ecosistema.

12.4 Económicos

El disponer de un Modelo de Gestión de Documentos reduce acertadamente los costos de la dirección, ya que se hace frente a problemas como es la duplicación innecesaria de los documentos, lo que obliga a la Dirección al máximo aprovechamiento de los recursos disponibles sin tener que realizar gastos adicionales e innecesarios.

13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 6: Presupuesto del proyecto

Recursos	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO			
	Cantidad	Unidad	V. Unitario \$	Valor Total \$
Equipos				
Computadora	1	Unidad	400,00	400,00
Flash memory	2	Unidad	8,00	16,00
Grabadora	1	Unidad	60,00	60,00
Transporte y salida de campo				
Bus	180	Pasajes	0,60	108,00
Taxi	10	Pasajes	1,25	12,50
Materiales y suministros				
Carpetas	10	Unidad	0,40	4,00
Esferos	20	Unidad	0,40	8,00
Cuadernos	2	Cuadernos	1,50	3,00
Anillados	15	Unidad	4,00	60,00
Empastados	2	Unidad	30,00	60,00
Material Bibliográfico y fotocopias				
Impresiones	4000	Hojas	0,06	240,00
Copias	1000	Hojas	0,03	30,00
Gastos Varios				
Alimentacion	50	Almuerzos	2,00	100,00
Otros Recursos (detallar)				
Sub Total				983.48
12%				118.02
TOTAL				1.101.50

Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi

Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1 Conclusiones

- El Modelo de Gestión Documental se basa en normas y técnicas que se utilizan en las instituciones o empresas ya sea públicas y privadas para controlar el flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida del mismo; siendo una actividad gerencial que permite llevar a cabo la valoración de los procesos documentales con el objetivo de que los documentos cumplan con su etapa entre la creación, conservación y eliminación, de esta forma permitirá realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable para una correcta toma de decisiones de la institución.

- En la dirección se maneja información valiosa lo que requieren de un trámite rápido, ordenado, eficiente y eficaz, es por ello que en el presente trabajo se aplicó metodologías de investigación, como la entrevistas, y la observación directa obteniendo como resultados que la dirección no cuenta con un modelo de gestión documental para el proceso de la información, por ende los documentos no cumplen con el ciclo de vida adecuado.

- El diseño de un Modelo de Gestión Documental para la Dirección de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi se integra flujogramas, políticas y hoja de registros de documentos brindando beneficios al proceso documental, al realizar la implementación del modelo en la dirección mejorará el control, manejo y organización de los documentos, con el fin de ahorrar tiempo, recursos innecesarios evitando una mala administración documental para que la información llegue a la persona indicada y en el momento oportuno.

14.2 Recomendaciones

- Se debe hacer un análisis minucioso de toda la documentación generada en la dirección de tal manera que permita identificar el grado de importancia de los diferentes documentos especialmente los que son de vital importancia para la institución siguiendo un adecuado proceso y tratamiento, esto permitirá que la información sea archivada adecuadamente, con la finalidad de reducir los problemas causados por la pérdida, traspapelación, deterioro y la mala manipulación de los documentos.

- La Universidad Técnica de Cotopaxi debería disponer de un lugar específico y comité de archivo que establezcan los procesos necesarios para un óptimo manejo de la Gestión Documental mucho más las que son de carácter confidencial, y deberán ser regidos a lo establecido por el Consejo Nacional de Archivo mismo que sugiere un control riguroso de toda la documentación generada tanto interna como externa a la institución.

- Este trabajo de investigación puede darse como pauta para una próxima investigación en cuanto a la implementación y seguimiento del modelo de Gestión Documental en la Dirección de la carrera e Secretariado Ejecutivo Gerencial o a su vez a nivel institucional, siendo de gran importancia para el personal que está encargado de la Gestión Documental.

15. BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, M. T. (2004). *Documentación clínica y archivo*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.

Domingo, R. H. (2014). *Archivo y comunicación*. Ediciones Paraninfo, S.A.

Duque, P. C. (2005). *La comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas*. España: WK Educación.

Gallo, P. R. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.

García-Morales, E. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. Barcelona: Editorial UOC.

Gimbert, X. (2010). *Pensar estratégicamente: Modelos, conceptos y reflexiones*. España: Grupo Planeta (GBS).

Idalberto, C. (1993). *Inicio a la Organización y Control*. Mc Graw Hill.

Morales, E. G. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. Editorial UOC.

Pascual, C. P. (2006). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa*. FC Editoria.

Payo, O. G. (2012). *Gestión Documental*. Barcelona: RA-MA S.A. Editorial y Publicaciones.

Perez, J. A. (2010). *Gestión de procesos*. Madrid: ESIC Editorial.

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

Ramon, A. (2011). *La familia de las Normas ISSO 30301 de sistema de gestion para documentos*. España: Aenor.

Ruiz,J.I.(2012). *Metodologia de la Investigacion cualitativa*.Bilbao:5ta edicion

Villalba, C. M. (2016). *Métodos de Simulación y Modelado*. Madrid: Editorial UNED.

Linkografías

EcuRed. (s.f.). *ISO 15489*. Recuperado el Octubre, 2017, de
http://www.ecured.cu/index.php/ISO_15489

Garcia, L. S. (2012). *Enciclopedia Virtual*. Recuperado el Lunes de julio de 2017, de Modelo Sitematico basado en competencias para instituciones educativas:
http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_modelo.html

Gavilan,C.M.(2009).*Concepto y función de archivo, clases de archivo, el sistema archivístico, español*;Recuperado el Miercoles de Julio del 2017, de
<http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>

Huergo, J. (2015). *Los procesos de gestión*. Recuperado el Miercoles de Julio de 2017, de
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

INEC. (enero de 2015). *Manual de Archivos y Gestion Documental*. Recuperado el Lunes de Junio de 2017, de

http://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3_ENE_DIJU_ArchivoGeneral.pdf

Sánchez, R. (2016) Modelo de aceptación y uso del Cloud Computing. Tesis Doctoral. España. Recuperado el miércoles agosto del 2017. Recuperado de

<https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/40463>

Valiente, J. (13 de enero de 2010). *Manejo y organizacion de archivo*. Obtenido de Documento concepto y tipos de documentos: <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/documento-concepto-tipos-documentos>

16. ANEXOS

Anexos

Anexo 1: Entrevista a la ing Alejandra Alajo Directora de la carrera de Secretariado

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

Entrevista dirigida a la directora de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial

OBJETIVO: La presente entrevista tiene como objetivo “Analizar el proceso de la Gestión Documental existente en la dirección.”

INSTRUCCIONES: Escuche con atención las preguntas realizadas por el encuestador.

La presente entrevista es de índole confidencial y la información recopilada será utilizada exclusivamente con fines investigativo.

- 1. Ing Alexandra Alajo las estudiantes de noveno ciclo en proyecto de investigación II hemos visto la necesidad de crear un modelo de gestión documental para el proceso y manejo de los documentos que creemos que son de vital importancia para la Dirección de la carrera. ¿Cuál sería su criterio?**

Es importante tener un desarrolla adecuado y organizado en los proceso de la gestión documental ya que dentro de institución de educación superior se maneja tantos documentos tanto físicos como digitales, por lo cual debe haber un proceso en la ruta de cada uno de los documentos estudiantiles y administrativos que se manejan dentro de la carrera.

- 2. ¿Ing. ¿Qué tiempo está a cargo de estas delicadas funciones?**

En la dirección un año, anteriormente se llamaba coordinación de carrera cuatro años.

- 3. ¿Aquí en la dirección de la carrera, usted ha tenido alguna dificultad con la gestión documental?**

En los documentos físicos se los ha organizado en carpetas

- 4. ¿La dirección cuenta con un modelo de gestión documental?**

No, ni la dirección, ni ninguno de los departamentos cuentan con un modelo de gestión documental.

5. ¿Qué tipo de documentos maneja en la dirección?

Los documentos que se manejan dentro de la dirección son: los documentos de los docentes, en cuanto a lo que son los permisos, proyectos, actividades extracurriculares, calificaciones, informes de titulación, carpetas y documentos de prácticas y vinculación, actividades de los docentes en cuanto a las capacitaciones y también se desarrolla oficios a las distintas dependencias de la institución.

6. ¿Los documentos que entran y salen en la dirección de la carrera cumplen con un proceso adecuado?

Los documentos que se desarrollan dentro de la carrera me imagino que si se debe cumplir con un proceso adecuado, pero como le decía no existe un modelo donde diga se debe desarrollar así la ruta del documento.

7. ¿El manejo y cuidado de los documentos los realiza solo usted?

Si en este caso con lo que es gestión académica o el apoyo que era anteriormente se desarrolla los documentos.

8. ¿Cuáles son las seguridades implementadas para cuidar la integridad de los documentos?

En cuanto lo que es a la seguridad física los archivos si se cuenta a los documentos permanecen ahí. De ahí a otros tipos de seguridad no cuenta.

9. ¿Le gustaría que como propuesta de esta investigación se sugiera una solución al proceso documental en la dirección?

Para lo que es el desarrollo de la gestión documental si es importante y que como carrera de secretariado deberíamos tener una gestión documental para que este modelo de gestión sea replicado al resto de carrera para un manejo adecuado de los documentos y la atención se pronto dentro de los documentos a los estudiantes y de las dependencias de la institución.

Gracias.

Anexo 2: Fotografías de la Dirección



Ing. Alexandra Alajo Directora de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial



Dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial



Espacio de la dirección



Archivo de la dirección

Anexo 3: Ley del Sistema Nacional de Archivos

En este anexo se encuentra la ley del Sistema Nacional de Archivo que se adjuntara en el CD con el nombre “Ley de Archivo”.

Anexo 4: Normas ISO para los archivos y documentos

En este anexo se encuentra las normas ISO para los archivos y documentos, que se adjuntara en el CD con el nombre “Normas ISO”.

Anexo 5: Cronograma de actividades Titulación I y Titulación II

Actividades I	Abril 2017				Mayo 2017					Junio 2017				Julio 2017				Agosto 2017
	Semanas				Semanas					Semanas				Semanas				Semana s
	1 Del 3 al 7	2 Del 10 al 14	3 Del 17 al 21	4 Del 24 al 28	1 Del 1 al 5	2 Del 8 al 12	3 Del 15 al 19	4 Del 22 al 26	5 Del 29 al 31	1 Del 5 al 9	2 Del 12 al 16	3 Del 19 al 23	4 Del 26 al 30	1 Del 3 al 7	2 Del 10 al 14	3 Del 17 al 21	4 Del 24 al 28	1 Del 1 al 4
Búsqueda del tema																		
Selección del tema																		
Aprobación del tema																		
Descripción del proyecto																		
Justificación																		
Beneficiarios																		
Descripción del proyecto																		
Objetivos																		
Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados																		
Fundamentación Científica																		
Pregunta científica																		
Metodología de la investigación																		
Presupuesto																		
Cronograma																		
Bibliografía																		
Sustentación del proyecto primera etapa																		

Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi

Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

Actividades II	Octubre 2017			Noviembre 2017					Diciembre 2017				Enero 2018				Febrero 2018	
	Semanas			Semanas					Semanas				Semanas				Semanas	
	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1 y 2	3 y 4
	Del 9 al 13	Del 16 al 20	Del 23 al 27	Del 1 al 3	Del 6 al 10	Del 13 al 17	Del 20 al 24	Del 27 al 30	Del 4 al 8	Del 11 al 15	Del 18 al 22	Del 25 al 29	Del 3 al 5	Del 8 al 12	Del 15 al 19	Del 22 al 31	Del 5 al 9	
Solicitar permiso para realizar la observación directa del proceso documental																		
Realizar la entrevista																		
Visitar la Dirección de la carrera de SEG																		
Dar seguimiento al proceso de lo documentos de entrada y salida																		
Diseñar el modelo de gestión documental																		
Analizar el impacto económico, social del proyecto																		
Conclusiones y recomendaciones necesarias																		
Realizar las correcciones necesarias del proyecto																		
Revisión final del proyecto																		
Entrega de documentos necesarios en la facultad para auditoria académica																		
Entrega de empastados																		
Sustentación del proyecto																		

Elaborado Por: Nataly Laguatasig y Ana Toapaxi

Fuente: Carrera De Secretariado Ejecutivo Gerencial

