



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

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE
INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCION

**“SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES, DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**

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

Autoras:

Chicaiza Carrillo Gemma Gabriela

Mise Mise Jessica Alexandra

Tutora:

MSc. Romero Palacios Amparo De Jesús

Latacunga- Ecuador

Febrero 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotras Chicaiza Carrillo Gemma Gabriela, Mise Mise Jessica Alexandra .declaro ser autor (a) del presente Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención: Sistematización de experiencias de los procesos de Gestión Documental y Administrativa de la Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, de Universidad Técnica de Cotopaxi. Siendo Lcda. Amparo de Jesús Romero Palacios tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

.....
Chicaiza Carrillo Gemma Gabriela

C.I. 100404538-9

.....
Mise Mise Jessica Alexandra

C.I. 050399805-6

**AVAL DEL TUTOR DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS
DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCION**

En calidad de Tutor del Trabajo Experimental sobre el tema:

“Sistematización de experiencias de los procesos de Gestión Documental y Administrativa de la Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, de Universidad Técnica de Cotopaxi”, de Chicaiza Carrillo Gemma Gabriela, Mise Mise Jessica Alexandra, 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 Titulación que el Consejo Directivo de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero, 2019

Firma

Msc. Amparo de Jesús Romero Palacios


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 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial; por cuanto, el o los postulantes: Chicaiza Carrillo Gemma Gabriela, Mise Mise Jessica Alexandra, con el título de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención : Sistematización de experiencias de los procesos de Gestión Documental y Administrativa de la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, de Universidad Técnica de Cotopaxi han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención .


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

Latacunga, Febrero del 2019

Para constancia firman:


Ing. Eliana Nathalie Palma Corrales.
CC: 050303235-1
Lector 1 (Presidente)


Lcda. MsC. Angelita Azucena Falconi Tapia.
CC: 050203767-4
Lector 2


Lcda. Martha Cecilia Cueva
CC: 170502244-8
Lector 3

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecer a Dios por brindarme sabiduría y salud que me ayudaron a cumplir mi objetivo.

Porque no agradecer a los docentes de la Facultad en especial a Lic. Marthita Cueva, Ing. Matius Mendoza, Ing. Eliana Palma, Lic. Angelita Falconi, Lic. Paulina Árias, Ing. Alexandra Alajo y los demás docentes que hacen de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial gracias por compartirnos sus conocimientos por lo que no está, demás unas palabras de fortaleza.

Finalmente quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Lic. Amparito Romero por ayudarnos en este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza permitió el desarrollo de este proyecto.

Gemma Chicaiza

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso, fuente de inspiración en mis momentos de angustia, esmero, dedicación, alegrías y tristezas.

A mi madre mi mayor inspiración y pilar importante en mi vida, por esforzarse cada día y siempre demostrarme su cariño, amor, comprensión y cuidado. Te amo mamita.

De manera especial a mis docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron en mi desarrollo como ser humano y profesional en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Jessica Mise

DEDICATORIA

Este proyecto dedico a:

A mis padres Fabián Chicaiza e Inés Carrillo, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar hoy a cumplir un sueño más, gracias a sus consejos y por ser mi ejemplo de valentía y esfuerzo, y no temer a las adversidades que se presentan en la vida, porque Dios siempre está conmigo.

A mis hermanos Adolfo, Hipatia y Edison por su apoyo incondicional, antes y durante este proceso, les agradezco de todo corazón, por ser ejemplo de superación. A mis familiares por haber sido un apoyo, compañía, confiar en mí y darme siempre palabras de aliento que lejos de casa también se puede llegar a cumplir las metas.

Gemma Chicaiza

DEDICATORIA

Dedico con todo mi amor y cariño a mis padres Klever Mise y Digna Mise por ser los principales promotores de mis sueños ejemplo de superación, humildad y sacrificio, por brindarme la sabiduría confianza, consejos, amor, y guiarme siempre por el camino del éxito.

Con mucho orgullo a mi recordado Padre Klever Mise, que desde al cielo me acompaña y que a pesar de no estar presente, sus enseñanzas y buenos ejemplos influyeron de enorme manera para obtener mi título profesional. Te amo papito siempre vives en mis pensamientos y en mi corazón tu eres mi esperanza de vida y superación.

De manera especial a mi hermano Iván Mise quien ha estado a mi lado apoyándome con sus consejos y compañía a lo largo de mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida, finalmente a todas las personas que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación profesional y personal.

Jessica Mise

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Tema: Sistematización de los procesos de Gestión documental y Gestión Administrativa de la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Autores: Chicaiza Carrillo Gemma Gabriela

Mise Mise Jessica Alexandra

RESUMEN

Este proyecto de sistematización de experiencias, realizado en el departamento de Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ejecutado en dos períodos académicos completos Abril-Agosto, Octubre -Febrero. Tiene por objetivo analizar el proceso de gestión documental y administrativa, a través de experiencias vividas en el departamento para establecer estrategias metodológicas de gestión documental y administrativa, observar las experiencias en gestión documental y administrativa al mismo tiempo, desarrollar habilidades críticas y técnicas para implementarlos en la práctica, para la realización y el desarrollo, se tuvo en cuenta un enfoque cualitativo en un contexto de investigación descriptiva, el método implementado es el inductivo que le permite obtener información detallada de eventos reales; las técnicas e instrumentos utilizados son la observación, entrevista semi-guiada que permitió la interacción directa con los actores en la investigación. Como resultado de trabajo se determinó; la falta de un sub-archivo central dividido por componentes tales como: Gestión estratégica, Gestión de la información y Gestión de proyectos es el principal problema que se encuentra dentro del departamento. Se observaron fallas en comparación con los procesos, sistemas y la recepción de documentos que ingresan al departamento de Secretaría Académica, por lo tanto como grupo de investigación proponemos la implementación de un archivo digital, subdividido en áreas puede ser de gran ayuda para el óptimo del trabajo realizado por el personal.

Palabras clave: sistematización, experiencias, práctica, investigación.

UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

Topic: Systematization of the processes of document management and administrative management of the Academic Secretariat of the Faculty of Agricultural Sciences and Natural Resources, of the Technical University of Cotopaxi.

Authors: Chicaiza Carrillo Gemma Gabriela
Mise Mise Jessica Alexandra

ABSTRACT

The present project is focused on analyzing of Documentary and Administrative Management process about experiences lived in the Academic Secretary of Agricultural Sciences and Natural Resources Faculty at Technical University of Cotopaxi. The main goal is to propose methodological strategies to minimize problems such as agility, information, loss of documentation, dissatisfaction if it is delayed in the documentary process, after-paperwork at the filing time. Also, they do not have the physical space to archive them. In this way, the problem identified, it should streamline the work and save the time of the administrative staff at Faculty's Academic Secretary. As an organization grows, its documentation flow, also it increases over time and document life cycle. Therefore, the documents go up a long of the time, the file process becomes a difficult task to look for an old file or file a new one. This is the reason, the project is mainly focused on proposing methodological strategies for the documentary and administrative management processes that efficiently contribute to the academic requirements. The research techniques applied were: observation and interview. The results were analyzed and identified the existing problem. This action revealed the need to propose strategies in order to improve processes and which in turn helped to draw conclusions and recommendations.

Keywords: Document Management, Administrative Management, Customer Service, Systematization



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

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 tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de **SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL** de la Unidad Académica de **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CHICAIZA CARRILLO GEMMA GABRIELA, MISE MISE JESSICA ALEXANDRA**, cuyo título versa **“SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**, 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 a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Febrero del 2019

Atentamente,

MSc. Amparo de Jesús Romero Palacios
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 0501369185

xi



xi

INDICE

DECLARACIÓN DiiE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INDICE.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
INFORMACIÓN GENERAL.....	1
OBJETIVOS	3
General	3
Específicos	3
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN	4
Que es gestión	4
La gestión documental	4
Origen y evolución.....	5
Definición de documentos.....	6
Gestión de documentos	6
La gestión de documentación.....	7
Tipos de documentos	7
Definición de archivo.....	8
El archivo en una empresa	9
Importancia de la gestión documental.....	10
Características de la gestión documental.....	10
Beneficios de la gestión documental.....	11
Sistema de gestión documental	11
Usuarios.....	13
Componentes de la Gestión documental	14
Sistemas de archivo	17
Sistemas de archivo alfabético	17

Sistema de archivo numérico	17
Sistema de archivo alfanumérico	17
Sistema de archivo geográfico.....	18
Clases de archivo. Por su ubicación: Centralizado y mixto.....	18
El archivo centralizado.....	18
Archivo descentralizado	19
El archivo mixto	19
Sistemas de archivo y clasificación de documentos.....	19
Por su contenido: público y privado.....	20
Archivo público.....	20
Archivo privado	20
Por la frecuencia de utilización: activo de gestión, semiactivo o definitivo.....	21
Activo o de gestión	21
Semiactivo	21
Definitivo	21
Por el tipo de soporte utilizado: papel y electrónico	22
Gestión Administrativa	23
Qué es administración.....	23
Roles de la Administración	24
Roles informativos.....	25
Tipos de Gestión administrativa	26
Gestión empresarial	26
Gestión económica.....	27
Gestión financiera	28
La gestión del conflicto.....	28
Gestión de talento humano.....	29
Compensación.	30
Liderazgo.	30
Importancia de la gestión administrativa.....	31
Características	31
Procesos administrativos.....	32
Planear.....	32
Organizar	33
Dirigir	33
Control.....	33

Definición de la metodología.....	34
Enfoque	35
Nivel.....	35
Diseño.....	36
Descripción conceptual	36
Métodos y técnicas.....	37
Técnicas e instrumentos.....	38
PLAN DE ACCIÓN	44
RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	48
DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN.....	68
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFIA	73
ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Técnicas e instrumentos de la investigación.	43
Tabla 2	PLAN DE ACCIÓN.....	47
Tabla 3	Formato del libro de registro de entrada de documentos	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Ciclo de vida de un documento	59
Gráfico 2	63
Gráfico 3	Proceso de digitalización de los documentos	65
Gráfico 4	Modelo de análisis FODA	68

INFORMACIÓN GENERAL

Tema de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención:

“SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”.

Fecha de inicio:

El proyecto de sistematización de experiencias en Titulación I, dio inicio en el período académico Abril – Agosto 2018.

Fecha de finalización:

La finalización del proyecto de sistematización de experiencias en Titulación II concluyo en el período académico Octubre 2018 – Febrero 2019.

Lugar de ejecución:

El proyecto dio lugar en Salache Bajo Cantón Latacunga Provincia Cotopaxi, Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, en el Departamento de Secretaria Académica.

Facultad que Auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Secretariado Ejecutivo Gerencial

Proyecto de investigación vinculado: No se encuentra vinculado a ningún proyecto de investigación

Equipo de trabajo:

Tutora: MSc. Romero Palacios Amparo De Jesús

Autoras: Chicaiza Carrillo Gemma Gabriela, Mise Mise Jessica Alexandra

Área de Conocimiento:

Gestión administrativa, Gestión documental

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo humano y Social

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Gestión Administrativa

Gestión Documental

Las TIC.

OBJETIVOS

General

Analizar el proceso de Gestión Documental y Administrativa, a través de experiencias vividas en la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi; para establecer estrategias metodológicas que permitan hacer más efectivo el manejo de la información.

Específicos

- Detallar las experiencias de los procesos de Gestión Documental y Administrativa en la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.
- Identificar las experiencias procesos de Gestión Documental y Administrativa, del personal que labora en el departamento a través de la recopilación de información.
- Sistematizar estrategias metodológicas para los procesos de Gestión Documental y Administrativa, que aporten de manera eficiente los requerimientos académicos.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN

Que es gestión

La gestión es la acción de gestionar y administrar una actividad, destinada a establecer objetivos y medios para su realización mediante diferentes estrategias para crear alternativas de facilidad para el proceso que vive un grupo, una organización o una institución. Por tanto es el conjunto de diligencias útiles para llevar a cabo actividades que requieran una sistematización y así dar cumplimiento a un fin propuesto emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales con la finalidad de lograr resultados de alta calidad y que por lo mismo difiere de una simple administración (Perez,2010). Dentro de una empresa la gestión permite a los gerentes o jefes a utilizar varias técnicas para desarrollar operaciones que permitan alcanzar una mayor eficiencia, sus objetivos y aumentar la productividad.

La gestión documental

La gestión documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permite la recuperación de información, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, conservarse y eliminarse los que no sirven, y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos. Caballero (2014) menciona a la gestión documental como el conjunto de reglas que se imponen en una organización determinar la usabilidad y conservación de datos importantes.

La necesidad de documentar y transmitir información útil para el ejercicio de la actividad es esencial en toda organización, y surge desde el mismo nacimiento de la empresa para

mantener los datos que servirán para la realización de otras actividades comerciales y mantener un control sobre la actividad comercial. Por tanto, es importante que una institución lleve una correcta gestión de la documentación de manera ordenada y sistemática para agilizar la búsqueda de la información.

La gestión Documental captura, almacena y recupera los documentos para muchas organizaciones este proceso consume mucho tiempo y a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar el proceso es indispensable que se aplique una adecuada gestión de los documentos así conseguir agilizar los procesos de búsqueda.

El diccionario de terminología archivística del consejo internacional de archivos la gestión documental es “un área de la administración general que se encarga de garantizar la economía y eficiente en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida” (Félix, 2005 s/p). Su principal función es garantizar la conservación de la documentación de forma sistemática que permita a la institución llevar a cabo sus actividades y prestar sus servicios eficientemente a fin de resguardar toda la información.

Origen y evolución

Desde la antigüedad la gestión documental en las organizaciones tanto públicas como privadas fue de dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas eran manuales y básicas por ejemplo utilizaban libros de registro, carpetas, archivadores, cajas y estanterías en las que se guardaban los documentos de papel y más tarde los audiovisuales y la documentación en soporte magnéticos u ópticos, ya que permite

hacer referencia cruzadas y una larga lista de técnicas e instrumentos de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación.

Más recientemente se fueron sumando a ellos los informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de satisfacción que van alcanzando los sistemas de apoyo de la actividad administrativa.

En la actualidad gestión documental consiste en manejar los sistemas documentales en una organización desde simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticadas sistemas informáticos que maneja no solo la documentación administrativa sino que además controlan el flujo de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan la información, permiten realizar búsqueda inmediata y recuperar la información de cualquier lugar.

Definición de documentos

El documento es la información creada o recibida, conservada como prueba por una organización o individuo en el desarrollo de todas sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales, personales e inclusive laborales.

La documentación constituye el conjunto de documentos en los que se plasma la información, que hace que finalmente esta se convierta en tangible. Toda esa documentación ha de ser ordenada, clasificada y conservada en un archivo en el que se aplican técnicas que permitan una sencilla y rápida recuperación de la misma. (Peña, 2014, p.16)

Gestión de documentos

Los documentos que se pueden procesar con la gestión documental son muy valiosos y suelen ser de distintos tipos, estos documentos llegan al departamento u oficina en forma de papel o electrónicos. Es el Conjunto de principios métodos y procedimientos orientados a lograr un eficiente flujo de documentos dentro de una organización. La correcta administración de este flujo permite un procesamiento, almacenamiento, evaluación, seguimiento, recuperación, retroalimentación, conservación y difusión adecuada de la información Barriga (2016). Este proceso asegura la factibilidad de la documentación mediante un buen control y orden de todo tipo de documento tanto interno como externo de tal manera agilizar el proceso de búsqueda de la información.

La gestión de documentación

Todo tipo de documentación requiere de una adecuada gestión para mejorar el flujo de la cantidad de información ya que los departamentos siempre generan gran cantidad de documentación. Casanovas (2005) afirma. “La gestión de documentos se centra en la valoración, recuperación, preservación y distribución de los documentos generados en las organizaciones científicas o de negocios, actividad tradicional de las Ciencias de la Documentación” (p.73). Se centra en mejorar la distribución de los documentos, esto busca principalmente en organizar el archivo para mejorar y acelerar el proceso de búsqueda de la información.

Tipos de documentos

Dentro de todas las empresas se maneja diversos documentos por tanto es importante mencionar los tipos de documentos que existen.

Documentos administrativos y estratégicos. Reflejan la gestión de la actividad comercial y personal de la empresa en su sector. Por ejemplo: escrituras, declaraciones de la renta, currículos y estudios de mercado.

Documentos técnicos

Reflejan la actividad interna de la empresa. Por ejemplo: manuales de procedimientos, manuales de herramientas y normativas.

Documentos comerciales

Reflejan la actividad empresarial y sirven para la captación de clientes. Por ejemplo: proyectos, catálogos, folletos, páginas web, etc.

Documentos informativos

Es la documentación externa a la empresa que aporta información y conocimiento del mercado. Por ejemplo, revistas, congresos, folletos, otras webs, etc. (Russo, 2009, p. 35)

Es importante conocer los tipos de documentos que existen ya que facilita la identificación y clasificación de cada uno de ellos a fin que la información este distribuida correctamente.

Definición de archivo

El archivo sirve para clasificar y ordenar la información de forma sistematizada. Por tanto es un conjunto ordenado de documentos que una persona, organización o sociedad produce en el ejercicio de sus funciones o actividades (Martínez, 2015). La función principal del archivo es custodiar, organizar, cuidar, proteger la información que diariamente es generado dentro de las oficinas; la eficiencia de un archivo se mide en la rapidez con la que se encuentra lo que se busca.

El archivo en una empresa

Tanto las empresas públicas como privada realizan transacciones de todo tipo es por ello que requieren de un archivo para conservar de forma ordenada y sistemática la documentación.

Para lo que Caballero (2014) afirma que:

El archivo de la empresa es una herramienta que recopila de manera organizada los registros y documentos de interés comercial. El proceso de calificación, organización y conservación de los registros se denomina “archivar”, con lo que se alcanza una mayor eficiencia y eficacia en la gestión y localización de documentos.

El archivo de oficina tiene distintas funciones:

- Elaboración de los documentos, expedientes, y formalización de todo tipo de series documentales que produce una empresa.
- Elaboración de instrumentos de control e información (ficheros, bases de datos).
- Servicio de consulta administrativa.

El archivo es la memoria corporativa de la empresa y por tanto requiere de una adecuada organización el orden requiere siempre de un profesional en archivo que se

denomina archivólogos son profesionales de calidad ya que están enfocados en satisfacer las necesidades de los demás con rapidez es la persona especializada en conservar y distribuir la documentación en el archivo.

Importancia de la gestión documental

Dentro de las organizaciones públicas y privadas la gestión documental no solo es el ordenamiento correcto de los documentos, sino que facilita a los usuarios comprender la importancia de la vida de los mismos desde su elaboración hasta el tiempo de funcionamiento al momento de ser eliminados o conservados, en función de su valor testimonial o histórico que deben ser archivados y guardados en espacios físicos adecuados. Por tanto, la ISO (Organización Internacional para la Estandarización) es la disciplina encargada del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de los records, incluyendo el proceso de captura y almacenamiento de la información. Hoy en día casi todas las instituciones tienen que trabajar con una gran cantidad de documentación con el fin de gestionar la información, esto tiene una ventaja importante ya que al contar con un sistema de gestión documental eficiente permitirá a la institución almacenar y buscar de manera rápida cualquier archivo.

Características de la gestión documental

- Permite el manejo adecuado de la documentación recibidos y enviados de las instituciones.
- Organiza los documentos de acuerdo al sistema de archivo para que exista una adecuada manipulación acorde a la organización de cada persona.

- Cumple las correspondencias de datos para pasar el respectivo trámite al tiempo establecido
- Facilita la localización inmediata e identificación rápida de la información.
- Brinda protección de los documentos ingresados, los identifica, archiva, numera, codifica los expedientes de cada uno de ellos.

Beneficios de la gestión documental

- Desarrolla de forma eficaz la clasificación y organización de los archivos con el propósito de planear, coordinar, y controlar la función de cada archivo.
- Proteger el patrimonio documental al servicio del público, permite gestionar el acceso de la información de manera fácil; las actividades que desarrollan diariamente en las instituciones de acuerdo a las normas y reglas de archivo general.
- Controlar el uso y la circulación de cada uno de los documentos administrativos dentro y fuera de la institución al momento requerido.
- Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o daño de cada archivo considerando el constante manejo y conservación de estos.

Sistema de gestión documental

A continuación se detalla algunos sistemas de gestión documental necesarios para mejorar los procesos de gestión documental, que permiten llevar en orden la documentación en primera instancia de define el sistema de base de datos que sirve de instrumento informático en internet, por otra parte se define el sistema escáner y dispositivos de digitación, por otra parte los servidores, software, redes, usuarios, administradores.

Por tanto, es de gran utilidad usar estos métodos por una variedad de ventajas que mejoran las actividades laborales, adicional reducir los costos, así mismo conservar la documentación de forma digital, finalmente se reduce el costo relacionados al manejo de papel a continuación se detallan los siguientes de manera más específica.

Base de datos

Conservación de la información informática a niveles que la institución posee e implica en la gestión documental la proliferación de bases de datos que están constituidas en el soporte de la información a través de internet.

Escáner y dispositivos de Digitación

Todos los documentos originales una vez elaborados se transforman en documentos digitales que permanecen guardados o almacenados durante muchos años son de utilidad en las actividades.

Servidores

Conservan la información digital para los usuarios finales que deben conectar a un servidor, accede a dicha información, para su modificación o revisión de varios datos del documento.

Software

Son los programas de apoyo al proceso de gestión documental que se maneja dentro y fuera dentro y fuera de la institución cada uno de los archivos digitales administra la presentación de la información en las bibliotecas de las organizaciones públicas.

Redes

Por medio de las redes los usuarios podrán acceder a la información que se encuentran en los servidores de las redes sociales obtener a través de las redes nacionales, internacionales y locales de información a la que puede suscribirse por el la web.

Usuarios

Crear una cuenta del usuario en el cual puede obtener los documentos digitales dentro del sistema de gestión documental permitiendo realizar la consulta electrónica de los mismos de acuerdo a los niveles de seguridad asignados para cada uno de los beneficiarios para que adquieran la información registrados en el sistema.

Administradores

Los documentos digitales se codifican e identifican en la base de datos del servidor, identificando la ubicación física del documento original y asignado, para cada información necesaria del documento utilizando claves de acceso para descargar el documento almacenado.

Componentes de la Gestión documental

Proceso y manejo de documentos

Para que los documentos puedan llevar a cabo su ciclo vital es necesario que atraviesen por los siguientes procesos: de producción, recopilación, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final. Por tanto a continuación se mencionan los siguientes: Producción documental: es la generación de los documentos en las instituciones, en cumplimiento de sus funciones en esta etapa se debe 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.

Recepción de documentos

Es el conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la recepción de documentos que son remitidos por personas naturales o jurídicas. En esta etapa se debe verificar que los documentos se encuentran completos esto implica que correspondan a lo enunciado y sean de competencia de la entidad para efectos de su radicación y registro con el propósito de iniciar el trámite correspondiente.

Distribución de los documentos

Es el proceso en el cual se efectúa la repartición de la información verificando que escritos lleguen a su destinatario.

Trámite de documentos

Tiene que ver con el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Organización de los documentos

Es el proceso mediante el cual se aplican acciones de clasificación y ordenación de los documentos.

Clasificación de los documentos

Es la labor intelectual mediante la cual se identifican y establece la enumeración que compone cada agrupación documental. La clasificación es el primer paso de labor archivística e implica identificar la procedencia de los documentos.

Ordenación documental

Es el proceso mediante el cual se da disposición final a los documentos, determina la secuencia del expediente.

Consulta de documentos

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

Conservación de los documentos

Conjunto de medidas preventivas o correctiva, 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 la protección de los documentos, establecidas y suministro de implementos adecuados para el almacenamiento de la información.

Disposición final de los documentos

Es la selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, su conservación temporal, permanente, o su eliminación conforme al proceso que cumple la documentación. Adicionalmente Mercado (2011) manifiesta que cada organización debe diseñar su propio proceso de acuerdo a la realidad institucional y políticas establecidas en el ámbito. Es por ello que varían de acuerdo al sistema de administración de archivos de las instituciones. Por otro lado, deben hacer referencia a todas las herramientas, formularios, autorizaciones,

documentos, equipos y recursos tecnológicos que se va a utilizar para desarrollar esta actividad.

Sistemas de archivo

Es muy importante que los archivos se clasifiquen ya que cada uno de ellos cumple con una función muy importante porque en las instituciones o empresas realizan gestiones de distintos tipos de archivo y los más utilizados son los que vamos a mencionar a continuación. Podemos clasificar los archivos atendiendo a los distintos criterios, puesto que las empresas e instituciones gestionan distintos tipos de archivo. Guerrero y Logroño 2017. (p.p.19-25) afirman que algunas de las clasificaciones más frecuentes son las siguientes:

Sistemas de archivo alfabético

Tiene como base el orden natural de las letras del alfabeto, siguiendo esta regla establecida.

Es uno de los sistemas más sencillos y empleados con mayor frecuencia.

Sistema de archivo numérico

Este sistema se establece asignado un número a cada documento de forma que se puedan clasificar y ordenar. La aplicación de números se realiza por orden de llegada o edición.

Sistema de archivo alfanumérico

Este sistema se basa en la combinación de letras y números. Permite muchas variantes: letras seguidas de números, números seguidos de letras, una sola letra y varios números, un número y varias letras, varias letras y varios números, etc.

Sistema de archivo geográfico

Es este sistema de clasificación el criterio es la fecha de los documentos, que se agrupan dentro del archivo por años o meses. Primero se ordena por los años o meses. Primero se ordena por el año, después por el mes y finalmente, por el día.

Clases de archivo. Por su ubicación: Centralizado y mixto

Los archivos pueden ser de distintas clases a continuación se presenta los más importantes que se utilizan en las empresas o instituciones que manejen la gestión documental.

Centralizados. Son archivos que concentran la documentación de una organización en un único lugar.

Mixtos. Se mezclan distintos tipos de archivos. Pueden convivir un archivo central de la organización y un archivo por departamentos. (Martínez, 2015, p. 10)

A la hora de organizar los documentos es importante diferenciar las clases de archivos que existen para tener mayor acceso a la información para agilizar el proceso de búsqueda.

El archivo centralizado

Es un sistema que necesita de un control que permita el orden del archivo, como podría ser la posibilidad de disponer de profesionales que lleven a cabo la tarea de archivo, y un documento de petición de acceso a la consulta del archivo.

Archivo descentralizado

Se trata de conservar la documentación en diferentes secciones de la empresa. Este sistema suprime la formulación de peticiones de documentos y evita la creación de más documentación, y es más accesible a los distintos servicios y a los documentos. Que se han de consultar. Un inconveniente que presenta es que necesita más espacio, equipos y materiales que otro sistema de organización. Guerrero y Logroño 2013. (p.9)

La función que cumple el archivo descentralizado es conservar los documentos en diferentes elementos que use la empresa. Trata de suprimir la formulación de diferentes peticiones de documentos con el fin de evitar la creación de más documentos.

El archivo mixto

Combina los dos tipos de archivos antes mencionados: descentraliza el archivo por departamentos para aquellos procesos que continúan en marcha, y una vez realizada toda la documentación se traslada a un archivo central. Podemos decir que el archivo se organiza en tres niveles:

Sistemas de archivo y clasificación de documentos

- Archivo individual: contiene la documentación que consulta y maneja cada persona en su propio trabajo.
- Archivo departamental: cada departamento o sección guarda la documentación que maneja cada uno.
- Archivo general: se guarda la documentación procedente de cada uno de los departamentos o secciones cuando estos tal no la necesitan.

- Por su contenido: público o privado según su contenido puede dividirse en público y privado.
- El archivo público: se considera que son archivos públicos los que se encargan de la reunión, conservación, clasificación, ordenación y divulgación de la documentación producida por las entidades públicas y personas físicas y jurídicas gestoras de servicios públicos.

El archivo es aquel que está formado por fondos o colecciones documentales producidos o reunidos por las personas físicas y jurídicas de carácter privado. (Guerrero y Logroño 2013, p. 9).

Es necesaria la clasificación de archivos de acuerdo a las necesidades que posee la empresa o como mejor realice el manejo de la documentación, también se describe los elementos que conforma el sistema de archivo especialmente si existen archivos de gestión, para poder presentar el ciclo de vida de los documentos o en las fases que se puede encontrar cada uno de ellos.

Por su contenido: público y privado

Es importante conocer que existen otras clases de archivo a continuación se definen los siguientes:

Archivo público

Contiene documentos generados por la Administración Pública en el ejercicio de sus responsabilidades.

Archivo privado

Se trata de un archivo de una organización que no puede ser consultado por nadie que no tenga permisos. Estos permisos pueden ser otorgados en casos de inspecciones, auditorías, etc. (Martínez, 2015, p. 10).

Un documento privado es aquel que es realizado entre particulares en el que no ha intervenido ningún tipo de funcionario público, es decir emitida por organizaciones, instituciones privadas.

Por la frecuencia de utilización: activo de gestión, semiactivo o definitivo

Dentro de una oficina es importante conocer que la documentación tiene un proceso desde que inicia hasta su tratamiento es por ello que existen las siguientes clases:

Activo o de gestión

Es el archivo que contiene la documentación de consulta.

Semiactivo

Contiene la documentación que se consulta de manera ocasional. Pueden ser expedientes finalizados, pagos ya realizados, etc.

Definitivo

Contiene la documentación de la que ya ha transcurrido el tiempo legal de conservación (6 años según el Código de Comercio) y pasan del semiactivo al definitivo. (Martínez, 2015, p. 10)

Esta clase de archivos son los que constan de información de consulta según la frecuencia de utilización cada uno de estos depende del uso que se los quiera dar.

Por el tipo de soporte utilizado: papel y electrónico

El archivo puede ser físico o digital en la actualidad la empresa tiene su archivo dependiendo a sus necesidades es por ellos que algunas empresas prefieren utilizar de forma manual o digital, esto influye mucho de la cantidad de documentación que se genere en su lugar de trabajo.

Como es el lógico a medida que pasa el tiempo se van imponiendo los archivos digitales sobre los archivos en formato papel que suponen una inversión en espacio que no todas las organizaciones están dispuestas a asumir.

El archivo electrónico permite:

- Acceso rápido.
- Ahorro en el gasto del papel.
- Ahorro en el espacio físico.
- Posibilidad de envío de documentación a cualquier lugar del mundo. (Martínez, 2015, p. 11)

En la actualidad este tipo soportes utilizados de acuerdo a la necesidad de la persona encargada de la documentación. Es importante buscar la mejor alternativa para conservar la

documentación de tal manera que esta información se la conserve correctamente ya sea de manera física o digital.

Gestión Administrativa

La gestión administrativa es muy importante en una empresa o institución ya que mediante esta puede llegar al éxito porque permite tener una buena administración y organización y así pueda funcionar positivamente. Delgado y Ena (2008) afirman que “La gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 34). La gestión administrativa es de gran ayuda ya que facilita poder alcanzar metas que se haya planteado, es fundamental para poder llegar a tener un nivel alto de crecimiento.

Qué es administración

La administración consiste en conseguir el éxito o el fracaso de la empresa ya que interviene mucho el buen o mal manejo de la administración depende mucho de las entidades de conservar un ambiente tranquilo para que las personas que trabajen ahí la administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas gestión administrativa calidad de atención al cliente calidad de los servicios a los usuarios cooperativas de transporte de pasajeros 4 seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, las industrias manufactureras y las de servicio. (Coller y Evans, 2008, p. 9)

La administración es un proceso que nos sirve para mantener un ambiente pacífico para que las personas que laboren en la empresa o institución se sientan a gusto y logren ser eficientes.

Roles de la Administración

Los roles en la administración cumplen una función muy importante ya que afirma que una sola persona puede encargarse de la unidad o como de toda la empresa o institución.

Peña, (2009) afirma que “En un estudio en el que analiza de los directivos, señala que estos desempeñan una serie de roles que se pueden agrupar en tres categorías: roles interpersonales, roles informativos y roles de decisión” (p.172). Se entiende por rol a un conjunto organizado de comportamientos correspondiente a un oficio, puesto o posición que tenga la persona los cuales veremos a continuación.

Roles Interpersonales

Están relacionados con el puesto que ocupa en la jerarquía de la empresa y el estatus que este proporciona. Son los siguientes:

Cabeza visible

El directivo representa a la organización o a su unidad ante terceros ya sea en actividades de naturaleza legal o social (recibir nuevos empleados, presidir actos, firmar contratos), papeles que se derivan de su autoridad formal.

Líder

Es el responsable de la motivación y estimulación de los empleados, definiendo para ello el tipo de cultura que desea que prevalezca en su organización (transmisión de valores, definición de comportamientos adecuados, premios y sanciones).

Enlace

Mantiene una red desarrollada por si sola de contactos externos e informantes quienes proporcionan servicio e información ejemplo manejar el correo, realizar actividades en el exterior.

Roles informativos

Tienen que ver con el manejo de información. En esta categoría se encuentran los siguientes:

Monitor

Recoge información de cualquier tipo que pueda ser útil para el desempeño de su tarea (lectura de informes, de revistas especializadas).

Diseminador

Transmite información interna y externa a los miembros de la organización (organizar reuniones informativas).

Portavoz

Transmite información referida a su empresa o unidad a personas ajenas a la misma (convocar ruedas de prensa) Roles decisionales; Como su nombre indica están relacionados con la toma de decisiones. Son los cuatro que siguen: Emprendedor; busca oportunidades e inicia o promueve proyectos de mejora (búsqueda de nuevos mercados, nueva tecnología).

Cada uno de estos roles nos dan a conocer el significado de cada uno de ellos y que función cumplen dentro de la administración, cada uno va reflejando lo que transmite tanto el desempeño, organización, como manejan la información también involucra mucho la jerarquía que tenga en la empresa.

Tipos de Gestión administrativa

Gestión empresarial

La gestión empresarial es la planificación, de nuevos proyectos que ayuden a dar buenos frutos para la empresa, y el entorno que lo rodea con el fin de conseguir el objetivo y lograr los proyectos que la empresa se plantee.

La gestión empresarial es la que se encarga de persuadir y motivar constantemente a todas las fuentes del capital empresarial, con el objetivo de lograr que las mismas apoyen todos los proyectos que la empresa planea emprender. Es la acción y efecto de administrar, a través de la definición y logro de sus propósitos, mediante el adecuado uso de todos los recursos de que dispone la empresa. (Zuluaga, 2008, p. 15)

Es importante que la gestión empresarial logre sus objetivos ya que significa mucho, pero para poder llegar a conseguir su objetivo deben apoyar los proyectos que la empresa se plantee en beneficio de la misma.

Gestión económica

La gestión económica es muy importante dentro de la gestión administrativa ya que dentro de los procesos se evalúa los recursos bancarios de la empresa para poder verificar si existieron pérdidas o ganancia.

La gestión de procesos, coordinados e interdependientes, encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económicos un conjunto de procesos, coordinados e interdependientes, encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económico-financieros disponibles en la organización, de cara a garantizar de la mejor manera posible la consecución de unos objetivos sociales fijados previamente y coherentes con su misión. (Tucker, 2009, p. 430)

Se le conoce también como gestión de procesos, ya que esta es el estudio de la capacidad que tiene para generar tanto los beneficios como la pérdida, también controla y evalúa los recursos económicos que existen en la organización y como lo realizan es cara a cara para poder garantizar confianza.

Gestión financiera

La gestión financiera es una disciplina que se ocupa de determinar el valor a la hora de la toma de decisiones, es el medio o la forma de conseguir recursos económicos, así como también la utilización eficiente de los mismos dentro de la organización dentro de la empresa o institución.

Gestión Financiera es, Aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. La función primordial de las finanzas es asignar recursos lo que incluye adquirirlos, invertirlo y administrarlos, la gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias. (Córdoba, 2012, p. 3)

Según el autor, nos dice que la gestión financiera es la encargada de asignar recursos en beneficio de la empresa o institución y estos deben ser bien administrados para que no exista pérdidas en la organización. Para que ésta se pueda conseguir tendremos que definir los programas básicos.

La gestión del conflicto

La gestión del conflicto existe en muchas de las empresas e instituciones, y su principal función es prevenir si se presenta un problema. Pérez, (2013), afirma que la “actividad

orientada a prevenir o contener la escalada de un conflicto o reducir su naturaleza destructiva, con el fin último de alcanzar una situación posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto” (p.216). Es muy importante tomar en cuenta este punto ya que en la mayoría de empresas o instituciones existen conflictos, y mediante este se puede evitar y poder llegar a un acuerdo.

Gestión de talento humano

La gestión de talento humano como principal función la conceptualización de la organización, es muy importante que exista una adaptación del personal para que exista un ambiente laboral pacifico.

A partir de la conceptualización de la organización, los aspectos relacionados con el personal, desempeñan un papel central. Una de las misiones básica y fundamental de la organización consiste en conseguir un uso efectivo y una adaptación adecuada de los recursos humanos y clima laboral satisfactorio. Recursos Humanos, que han de contemplar las relaciones del individuo y la organización en su totalidad, éstos pueden agrupar los siguientes aspectos:

Planificación de personal

Definir las necesidades de recursos humanos que la empresa tiene o intentar predecir las necesidades que pueda tener en el futuro.

Selección y reclutamiento. Para incorporar nuevos miembros a la organización, de acuerdo a las necesidades planteadas.

Formación y desarrollo de personal

Con el fin de preparar a las personas para desarrollar adecuadamente sus tareas y para asumir nuevas tareas y funciones.

Evaluación. De la ejecución de los miembros de la organización en relación con sus tareas y responsabilidades.

Compensación. Estudio de los sistemas de retribuciones y de otros elementos motivadores que permitan mantener a las personas en la organización y le impliquen adecuadamente en la consecución de los objetivos de la misma.

Liderazgo. Desarrollo de los estilos de dirección y supervisión más adecuados para la consecución de los fines de la organización y la satisfacción de sus miembros.

Consideración de los aspectos organizacionales que determinan o influyen en la conducta y en el rendimiento de las personas como las normas, las reglas, la estructura, etc.

Consideración de los aspectos del Entorno que influyen o determinan los comportamientos y el rendimiento del personal de la organización, como los sindicatos, el mercado de trabajo, las disposiciones legales, etc. (Porret, 2008, p. 31)

Es muy importante considerar varios aspectos en la gestión de talento humano para dividir las áreas que están compuestas por selección, contratación, capacitación, motivación del personal para que permanezca en la empresa, ya que es muy importante que se adapten para que puedan desarrollar sus funciones y ser eficientes para la empresa o institución.

Importancia de la gestión administrativa

La importancia de la gestión administrativa es una técnica que nos ayuda al desarrollo de cualquier organización social, puede ser en una pequeña, mediana o una empresa grande, como también nos sirve para realizar evaluaciones para el personal que labore en la institución.

La gestión administrativa es importante porque permite utilizar diferentes estándares para realizar la evaluación y el control de todos los empleados que estén trabajando en una empresa, pero es importante que se tenga en 28 consideraciones que el establecimiento de estas normas compone una parte inherente en cuanto al proceso de planeamiento en la gestión administrativa. (Chiavenato, 2008, p.172)

Es muy importante ya que la gestión administrativa se convirtió hoy en día en el principal mundo de los negocios, haciendo uso de sus estándares y poder tener un control total de los empleados y lo más importante que los empleados sigan produciendo.

Características

Las características son las principales cuando se requiere de efectuar una síntesis de la gestión administrativa es muy importante cumplir con la organización, ya que por lo general garantiza la estabilidad de la empresa o institución.

Las características que se consideran más relevantes al momento de efectuar un análisis de la gestión administrativa y financiera son: Ser responsable de la organización en general de la empresa Garantiza la supervivencia de la organización y debe conservar el equilibrio de las relaciones entre los grupos de interés claves. Es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección (liderazgo) y control. Es una ciencia que se basa en técnicas viendo a futuro, coordinando cosas, personas y sistemas para lograr un objetivo con eficacia y eficiencia. (Stoner, Feeman y Gilbert, 2011, p.72)

También se la considera como una ciencia que ayuda a las personas logren un objetivo en este caso sería ayudando a la empresa o institución que se encuentren brindando sus servicios, y con esto logrando realizar un trabajo eficaz y eficiente.

Procesos administrativos

Los procesos administrativos cumplen funciones muy importantes ya que son desempeñadas para lograr conseguir un objetivo, y sin estos sería imposible mencionar a la gestión administrativa. Para Delgado y Ena (2008) la administración afirma:

Un proceso muy particular consistete en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos; sin ellos es imposible hablar de Gestión Administrativa.

Planear

Delgado y Ena (2008) menciona que el proceso comienza en la visión y misión de la organización, fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico, todo esto está teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA). La planificación abarca el largo plazo (de 5 años a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 año a 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente.

Organizar

Delgado y Ena (2008) organizar es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quienes reportan a quien y donde se toman las decisiones. La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinadas tareas y quien es responsable de los resultados.

Dirigir

Es la influencia, persuasión que se ejerce por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones (Delgado y Ena 2008)

Control

Delgado y Ena (2008) define como la medición del desempeño de los ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijadas, se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos.

Según los autores afirman que cada uno de ellos desempeñan funciones de vital importancia y que si no existieran estos procesos la gestión administrativa no se llevaría a cabo de correcta manera, ya que estas fueron creadas específicamente para determinar y lograr alcanzar los objetivos que se plantee la empresa o institución.

Metodología de la investigación

Definición de la metodología

La sistematización de experiencias requiere de una investigación metodológica cualitativa es un método que ayuda a describir de manera minuciosa, momentos, situaciones, vivencias, comportamientos, interacciones que se presentan en el área de estudio, que posteriormente servirá para interpretar críticamente la información recolectada, por tanto. Granada (1996) afirma que:

La metodología de la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos, implica la utilización acumulada de una gran variedad de materiales tales como la experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos y los significados en la vida de las personas. (p.32)

Tomando en cuenta a lo argumentado la metodología ayudara a conocer la realidad del departamento y conocer el flujo de los procesos documentales y administrativo, para determinar desde las experiencias vividas desde el escenario personal y profesional de los funcionarios del departamento.

Enfoque

El enfoque cualitativo puede definirse como un conjunto de prácticas interpretativas centrada en el entendimiento y este representa un modo específico de análisis al mundo empírico, que busca la comprensión de los fenómenos sociales desde las experiencias.

La investigación cualitativa estudia la realidad en su entorno natural y como sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historiad de vida en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. (Blasco y Pérez, 2007, p.25)

La investigación está orientada a la recolección y análisis de información mediante entrevistas, observación, historias de vida, que permite afinar las preguntas de investigación y revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Nivel

La sistematización de experiencias es de nivel descriptivo, que consiste en acumular y procesar datos de la realidad de las situaciones, personas, proceso, que se pretende analizar.

Sampieri (1998) afirma que: “Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinando fenómenos y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.60). Por lo mencionado, la investigación se considera de nivel descriptivo en cuanto permite describir los datos importantes en el proceso de estudio, por otra parte trata de describir las experiencias de los proceso de a gestión documental y administrativa de la secretaría académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.

Diseño

La sistematización implica trabajar con personas que nos ayuden con información, es por ello que el tipo de diseño de investigación es no experimental. Ante lo expuesto,

Hernández (2003) afirma que: “un diseño no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Es decir, es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural y luego analizarlos.

Así también, la investigación según el grado de control de las variables es de carácter no experimental porque no manipula variables, no asigna aleatoriamente a los sujetos que forman parte de la investigación.

Descripción conceptual

El presente trabajo de titulación sobre sistematización de experiencias de prácticas tiene un enfoque cualitativo, ya que implica la interpretación crítica de una o más experiencias

vividas en contacto directo con los sujetos que forman parte del objeto de sistematización.

Así, Jara (1998) afirma:

Sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo.

La investigación requiere de contacto directo con el objeto de la investigación debido a que nuestro proyecto de sistematización requiere de datos promocionados por estas personas de manera directa y personal que labora en la institución, este proyecto tiene como fin del proyecto de sistematización implica un carácter cualitativo.

Métodos y técnicas

El método inductivo

El método inductivo es considerado de lo particular a lo general, para lo cual es necesario empezar analizando y conociendo la situación actual de la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, con respecto a los procesos de gestión documental y administrativa. Guzmán (2006) es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de posibles hipótesis, investigación y las demostraciones. Al sistematizar los procesos

El método deductivo

El método deductivo es considerado de lo general a lo particular, para lo cual es necesario empezar analizando los procesos de gestión documental y administrativa en el departamento de secretaria académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales. El método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios, en este sentido, es un proceso de pensamientos que va de lo general que son leyes o principios a lo particular los fenómenos y hechos concretos (Samperi 1998)

Técnicas e instrumentos

Técnica: La observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho y tomar la información y registrarla para posteriormente analizarlas. Por tanto, Ríos (2006) afirma:

La observación es un procedimiento de recolección de datos destinado a contrastar por cuenta propia determinado fenómeno que se está investigando en el contexto en que este ocurre, con la finalidad de registrar la información de un conjunto previamente establecido de casos. Para realizar las observaciones, los investigadores utilizan en principio, sus propios sentidos. Los registros pueden ser visualizaciones directas mediante el sentido de la vista, fotografías, grabaciones de audio, etc. Se pueden hacer observaciones en laboratorios lugares públicos, como barrios o estados deportivos. (p.200)

Esta técnica en la investigación se empleó con el objetivo de resaltar información más importante, y por ende identificar los procesos de gestión documental y administrativa., de

la secretaría académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Instrumento: Ficha de registro de experiencias

A través de la ficha de registros de datos, se registraron los procesos de gestión documental y administrativa, además acontecimientos importantes de la secretaría académica de la facultad. Francke y Morgan, (1995) refieren a que “este instrumento sirve para recuperar lecciones de momentos significativos para ir conformando un banco de información de aprendizajes, que pueda usarse en la sistematización pueda ser compartida por otras personas interesadas en las experiencias que realizamos”. Estas fichas presentaron información clara y precisa de lo que se requiere conocer, se las empleo estrictamente para determinar paso a paso los procesos.

Técnica: Entrevista

La entrevista es una técnica que nos servirá para sustentar el objeto de estudio, esta será dirigida al Licenciado Jorge Tobar Cobo, secretario académico. Esto se lo realizará mediante una guía de entrevista, que permitirá conocer como son los procesos de gestión documental y administrativa así mismo determinar el flujo de estos procesos. Ríos (2006) afirma:

Es el medio por el cual se puede acceder a la información que no obtenemos por la observación directa de ciertos hechos. Permite conocer el mundo interior del ser humano, sus sentimientos, opiniones, ideas, creencias y conocimientos. Es la técnica que se requieren los testimonios y reportes verbales de alguna persona que haya participado o presenciado algún evento de interés. La entrevista es una técnica orientada a obtener información de manera oral y personalizada sobre hechos vividos y aspectos subjetivos de los informantes, los cuales se relacionan con el tema que se investiga. (p.215)

Esta técnica ayudara a reconstruir los hechos y establecer experiencias desde la perspectiva humana que permite obtener información de primera mano de los procesos de gestión documental y administrativa.

Instrumento: Guía de entrevista semiestructurada

La entrevista es un instrumento que ayudara al grupo de investigadoras que se entiende como entrevistador aclarar dudas y obtener información completa de situaciones particulares del personal que labora en la secretaria académica. Ríos (2006) afirma: “La entrevista semiestructurada permite a los participantes usar su propio lenguaje para describir sus experiencias. En una entrevista idealmente se formulan una pregunta para animar a los participantes a compartir sus perspectivas sin interrupción” (p.218). Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos a través de una conversación con el fin de aclarar preguntas puntualizadas sobre los procesos de gestión documental y administrativa de la secretaría académica.

Instrumento: La entrevista a profundidad

La entrevista a profundidad tiene como finalidad estructurar preguntas enfocadas principalmente en el objeto de sistematización para obtener resultados específicos dentro de la investigación, por tanto. Ríos (2006) afirma que: “El entrevistador simplemente pide a los participantes que cuenten su historia o hablen sobre sus experiencias. El entrevistador mantiene la entrevista en el tema de estudio y prueba las hipótesis emergentes” (p.218). Este método aportara a aclarar dudas sobre cómo son en realidad los procesos de la documentación del departamento a través de información que será proporcionada por el secretario académico de la facultad.

Técnica: la triangulación

La triangulación es la combinación de dos o más teorías, métodos de investigación o fuentes de información complementarias en el estudio de un mismo fenómeno por lo tanto. (Denzin, 1970) afirma que el termino triangulación se usó originalmente en la navegación de tomar múltiples puntos de referencia para localizar una posición desconocida. Los actuales sistemas de posicionamiento global también se basan en el principio de la triangulación. En la investigación con la triangulación se busca recoger e integrar información que pueda contarse, confirmarse y constituirse colectivamente desde diferentes puntos de vista. (p.302)

En el caso de nuestra investigación la investigación será tomada desde dos perspectivas la primera desde la teoría y la segunda de la información desde departamento de secretaría académica para elaborar nuestras propias conclusiones desde estas perspectivas.

Las técnicas que se utilizarán en la sistematización de experiencias serán coherentes a los objetivos específicos a cumplir en la investigación, como se resume en la Tabla 2

TABLA 1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Objetivos específicos	Técnica	Instrumento	Sujetos que intervienen	Observación
Detallar las experiencias de los procesos de Gestión Documental y Administrativa en la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.	La técnica que se utilizara es la Observación.	Ficha de registro de experiencias, como se explica en la sección descripción de la forma de registro de experiencias.	Los sujetos que intervinieron es el grupo de investigadoras.	Tomar notas que se pudieron observar en el objeto de estudio.
Identificar las experiencias procesos de Gestión Documental y Administrativa, del personal del departamento a través de la recopilación de información.	Entrevista semiestructurada Entrevista a profundidad.	Guía de entrevista semiestructurada. Guía de entrevista a profundidad.	Los sujetos que intervinieron los funcionarios de la dependencia.	Conocer el flujo de proceso documental y administrativa desde la perspectiva del personal de la dependencia.
Sistematizar estrategias metodológicas para los procesos de Gestión Documental y Administrativa, que aporten de manera eficiente los requerimientos académicos.	Análisis de resultados.	Matriz de la propuesta	Los sujetos que intervinieron es el grupo de investigadoras.	Presentar un proceso sistematizado de gestión documental.

Nota. Tomada de Metodología de la investigación: un enfoque metodológico. Elaborado por las autora.

PLAN DE ACCIÓN

Un plan de acción estratégico es vital al realizar un proyecto ya que nos ayuda a tener un orden, dar sentido o secuencia al mismo, y dar un enfoque de la investigación basándonos en criterios de tipo investigativo.

El Plan de Acción Estratégico es una actividad en donde se logra la interacción, fortaleciendo los valores, las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia, es así, la forma en que se construye y se desarrolla el Plan de Acción atendiendo a la propia naturaleza del paradigma cualitativo y bajo el enfoque de una investigación acción participativa, basado en las siguientes características: Activa, un plan de acción eminentemente práctico que se va desarrollando de la acción a la práctica en la realidad y a la vez que se resuelve la problemática. Para lograr la integración. Torre, A. 2007. (p. 121)

El plan de acción es muy importante para realizar un proyecto porque ayuda a tener una matriz de alcance para obtener la información que necesitamos conocer, para facilitar el proyecto.

Una vez realizado las actividades que se detallan en la tabla 1 de la página 27, con el propósito de alcanzar el objetivo general del presente proyecto se planteó tres objetivos específicos donde detallamos las experiencias de los procesos de Gestión Documental y Administrativa en la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Nuestro plan de acción, cuenta con los pasos que nos lleva a obtener resultados, para el cumplimiento del objetivo y mejorar el manejo de la documentación logrando así una mayor eficiencia en la entrega de información.

En el período abril agosto 2018, cuando realizamos nuestras prácticas pre-profesionales pudimos observar ciertas dificultades al momento de entregar a documentación a los estudiantes que estaban por egresar; entonces proponemos la implementación de un archivo digitalizado para la mejora de conservación de la documentación.

El primer objetivo es detallar las experiencias de los procesos de Gestión Documental y Administrativa en la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, de la Universidad Técnica de Cotopaxi. De acuerdo a nuestras experiencias vividas en gestión documental observamos que existen problemas como: No cuentan con un lugar específico para la conservación de archivos ocasionado la pérdida de documentos, traspapeleo de hojas, demora en la entrega de información a los estudiantes; otro de los problemas es que no existe un archivo central para documentos que ingresan a diario al departamento siendo perjudicial para el persona que está a cargo del departamento, con esto se ocasiona un problema para la información y la acumulación de papel. Otros de los problemas que podemos mencionar es que no cuentan con un archivo digital para la el manejo de información.

Es importante señalar que se utilizó la técnica de la observación directa con ayuda del instrumento de la ficha de recopilación de datos como guía para anotar puntos claves, que sirvió como medio de verificación de esta investigación.

El principal problema que identificamos en gestión administrativa es la falta de personal, para esto se debe a que el departamento no tiene una planificación estratégica, esto significa que el secretario académico es el encargado de la parte documental y administrativa del departamento; provocando así la demora en la entrega de la información como por ejemplo: records académicos, certificados, auditorias académicas.

En base a la información proporcionado por nuestro equipo de investigación como segundo objetivo tenemos identificar las experiencias de los procesos de gestión documental y administrativa a través de la recopilación de información del personal que labora en el departamento mediante la aplicación de una entrevista para establecer un diálogo y obtener información detallada de los problemas que tienen en su lugar de trabajo; una vez elaborada la entrevista poner en pie y obtener información interna del personal, ya que esto nos ayudó a conocer cuáles son los motivos del descuido del archivo de los documentos, que como consecuencia tiene dificultades para la entrega de información para los estudiantes de la Facultad. Además identificamos que no cuentan con un sistema de archivo informático para el manejo de la información, otros de los puntos importantes que se determinó es que la oficina no cuenta con un lugar específico para guardar, conservar, organizar, custodiar las carpetas de cada estudiante, es importante mencionar que tampoco cuentan con un archivo central.

Como tercer objetivo específico tenemos sistematizar estrategias metodológicas para los procesos de gestión documental y administrativa, que aporten de manera eficiente los requerimientos académicos, como grupo de investigación proponemos utilizar sistemas de gestión documental para secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.

TABLA 2 PLAN DE ACCIÓN

Objetivos específicos	Actividades.	Resultados	Medio de verificación
1.- Detallar las experiencias de los procesos de Gestión Documental y Administrativa en la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.	Realizar fichas de registro de recuperación de experiencias	Ordenar y clasificar la información del cuadro de registro de recuperación de experiencias	Fichas de observación
Objetivos específicos	Actividades.	Resultados	Medio de verificación
2.- Identificar las experiencias de los procesos de gestión Documental y Administrativa a través de la recopilación de información del personal del departamento.	-Aplicar Entrevista -Tabular información. -Presentación resultados.	Información relacionada con la situación actual de los procesos de Gestión Documental y Administrativa en la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.	Entrevista aplicada
Objetivos específicos	Actividades.	Resultados	Medio de verificación
3.- Sistematizar estrategias metodológicas para los procesos de Gestión Documental y Administrativa, que aporten de manera eficiente los requerimientos académicos.	-Recopilar información relevante para diseño estrategias metodológicas para los procesos de Gestión Documental y Administrativa. -Estructurar estrategias metodológicas. -Proponer estrategias enfocadas en mejorar el proceso de gestión documental y admirativa.	Un modelo metodológico sistematizado para los procesos de gestión documental y administrativa, que aporten de manera eficiente los requerimientos académicos.	Presentación de la parte teórica de un modelo sistematizado para los procesos de gestión documental y administrativa, que aporten de manera eficiente los requerimientos académicos.

Elaborado por: las autoras.

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

Entrevista dirigida al personal de la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

OBJETIVO: La presente entrevista tiene como objetivo “Analizar el proceso de gestión documental y administrativa existente en la secretaría académica”.

ISTRUCCIONES: Escuche con atención las preguntas realizadas por el encuestados.

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

1. ¿Usted maneja algún Sistema de Archivo Informático?

Si

Cual

No

Porque

La Universidad Técnica de Cotopaxi no cuenta con un sistema de archivo específico para el manejo de archivo, cada departamento se maneja con su propio método de trabajo según sus necesidades para realizar las gestiones y llevar los procesos de archivar tesis, procesos de egresamiento, matrículas de los estudiantes, certificados de egresamiento, certificados de matrículas todo lo que conlleva con el estudiante.

2. ¿Al no contar con un sistema de archivo informático, podría argumentar que dificultades tuvo usted cuando inicio a trabajar en este departamento?

Al iniciar sus labores dentro del departamento se vio pertinente encontrar la forma para suplir estos sistemas de archivos y servicios informáticos improvisando y creando su propio sistema de trabajo, debido a que en todas las secretarías académicas no cuentan con un archivo estándar para archivar el flujo de documentos que se genera a diario en el departamento. Al no contar con un sistema de archivo el departamento tiene algunas dificultades tales como: pérdida de tiempo, desperdicio de espacio en la oficina, demorara en atender al estudiante.

3. ¿De acuerdo a su experiencia laboral como es el proceso de gestión documental?

La experiencia del Licenciado Gorge Tovar Covo es de 17 años en la Universidad Técnica de Cotopaxi 7 años en la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales laborando en la Secretaría Académica, entonces sugiere a las autoridades que necesitan un departamento de archivo físico y documental presencial, ya que la documentación y carpetas de los estudiantes requieren ser conservados de forma física ya sean matrículas, procesos de retiro, documentación de graduados.

4. ¿De qué manera ha afectado la falta de personal en la administración y en la atención al cliente de esta dependencia?

La Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales cuenta con alrededor de 2500 estudiantes matriculados en las cuatro carreras en extensión Salache por tanto debido a la gran demanda de estudiantes y nos da la pauta que tienen mayores necesidades, ya que solo hay 2 personas encargadas de la secretaria, trayendo consigo desventajas para atender a los estudiantes de manera eficiente que influye de manera directa en la administración y atención al cliente.

Al no contar con el suficiente personal los mismos encargados de archivar, organizar, custodiar toda la documentación de la facultad. E por ello que recomienda que se implemente un modelo de gestión documental sistematizado para mejorar la atención al cliente por ende ahorrar tiempo.

5. ¿Usted como secretario académico de la facultad considera pertinente que se incremente más personal administrativo en este departamento para agilizar la atención a estudiantes y público en general?

El incremento de personal ayudará a mejorar la eficiencia y rapidez y mejorar la atención al cliente que en este caso es al estudiante y público en general.

6. ¿Cuáles son los problemas que se presentan durante el proceso de egresamiento en relación a la documentación de los estudiantes?

Los principales problemas que se presenta en la secretaria académica es la pérdida de documentación ocasionado demora en la entrega de documentos a los estudiantes en su último proceso de egresamiento. Además de ello otro de los problemas es que no existe un lugar específico para guardar, conservar, organizar, custodiar las carpetas de estudiantes.

7. ¿Cómo considera usted la forma en que actualmente se maneja la documentación durante el proceso de egresamiento?

La documentación en el proceso de egresamiento se ha llevado con normalidad al momento de entregar la documentación a los estudiantes se encuentran archivados en estanterías y codificadas por carpetas de diferentes colores ubicados por ciclos y paralelos. La forma de llevar la información es de manera manual, debida a que no se cuenta con un sistema digitalizado, así como también las tesis se encuentran en una base de datos en Excel y reposan únicamente en la biblioteca de la universidad.

8. Según usted. ¿Cuáles considera que son las deficiencias que existen en la manipulación de la documentación actual?

- a) Pérdida de documentación**
- b) Tras papeleos de hojas.**
- c) Demora en la entrega de la documentación.**
- d) Otras**

Las principales deficiencias que se presenta en esta dependencia es la pérdida de documentación, como ya se manifestó anteriormente debido a la gran cantidad de estudiantes la información es mucha es por eso que por tal motivo hay traspapeleo de hojas, en la manipulación de la documentación de estudiantes.

9. Cuál es su comentario si es el sistema de Gestión Documental se llevara en forma automatizada?

Un modelo de gestión documental sistematizado es más eficiente debido a las diversas ventajas que el mismo tiene, ya que la documentación es necesaria e importante, por ello que mejoraría la atención a estudiantes y la agilidad en la manipulación de información.

10. En caso que se diera las facilidades de incrementar un modelo de gestión documental usted estaría dispuesto a utilizarlo.

En el caso de que se implemente un modelo sistematizado si estaría dispuesto a utilizarlo para mejorar la atención a estudiantes y estar a la vanguardia con la tecnología ya que hoy en día las instituciones públicas y privadas utilizan este tipo de estrategia para mejorar los proceso de gestión documental.

Resultados de la entrevista

La entrevista se realizó en el Facultad de Ciencia Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi, al Licenciado Jorge Tovar Covo encargado de la Secretaría Académica.

La Universidad Técnica de Cotopaxi no cuenta con un sistema de gestión documental, para proceso de documentación es por ello es que departamento aplica su propio método de trabajo. En la secretaria académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi no cuenta con un proceso informático específico para el manejo de archivo, ocasionado pérdida de tiempo, utilización de mayor espacio físico, razón por la cual se ha visto pertinente realizar su propio método de trabajo para cubrir las necesidades y llevar todo el proceso de gestión documental, en: archivo de tesis, procesos de egresamiento, proceso de matriculación, certificados de egresamiento y tramite de matrículas del estudiante.

El entrevistado está involucrado directamente en el proceso de recibir, ordenar, archivar y proteger toda la documentación que a diario se maneja en este departamento, es por ello que solicita a las autoridades se incremente espacios específicamente para la parte de archivo, lugar en donde se puede guardar parte de la documentación presencial ya que algunos se requiere conservar físicamente tales como carpetas de estudiante legalmente matriculados en las diferentes carreras así también estudiantes graduados y retirados. Otros de los problemas que se presenta en el departamento es la falta de personal para la atención a docentes, estudiantes y público en general, al contar con una gran demanda de estudiantes las necesidades de los mismos se incrementa.

Por la cantidad de estudiantes existen algunas dificultades y deficiencias en la documentación actual tales como: tras papeleo de hojas, pérdida de documentación en el proceso de archivar, un punto importante de la logística del archivo es la humedad del espacio físico que se lo conoce como deterioro de archivo, cabe señalar que este problema ocurre en el archivo muerto.

Mencionado estos inconvenientes como grupo de investigación se ve factible proponer estrategias metodológicas para mejorar el proceso de gestión documental y administrativa, crear un sistema de archivo computarizado para mayor eficiencia y mejor manejo de documentación.

La propuesta está enfocada a incrementar un modelo de gestión documental en la Secretaría Académica de la Facultad con el uso de las nuevas tecnologías de la información logrando así estar a la vanguardia con la tecnología tecnificando el espacio de trabajo como es la oficina sin dejar de lado la constante capacitación del personal de la Secretaria Académica.

Entrevista Licenciada Lilia Pacheco encargada de la Secretaría General

1. ¿Usted maneja algún Sistema de Archivo Informático?

En la secretaria General de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales nos supieron manifestar que no tienen conocimiento sobre sistema de archivo informático tecnológico.

2. ¿Al no contar con un sistema de archivo informático, podría argumentar que dificultades tuvo usted cuando inicio a trabajar en este departamento?

Cuando empezaron a laborar en la institución tuvieron que crear su propia forma de trabajo ayudándose con el programa de Excel

3. ¿De acuerdo a su experiencia laboral como es el proceso de gestión documental?

Su innovación por realizar su desempeño laboral y no tener problemas con la entrega de la documentación.

4. ¿De qué manera ha afectado la falta de personal en la administración y en la atención al cliente de esta dependencia?

En la parte de la secretaria General no le afectado ya que ella no es encargada de toda la documentación de los estudiantes ella maneja su propia información.

5. Según usted. ¿Cuáles considera que son las deficiencias que existen en la manipulación de la documentación actual?

De acuerdo a su experiencia la única que ha tenido es solo de forma manual y conservando el físico de cierto documento, en el caso de la secretaria al no usar o no manejar gran cantidad de documentación no tendría problemas ya que las dificultades se dan muchos más en el departamento de la Secretaria Académica.

6. ¿Cuál es su comentario si es el sistema de Gestión Documental se llevará en forma automatizada?

Es muy importante su creatividad al manejar ciertas habilidades, pero no han logrado tener un orden en el momento del archivo las principales razones son porque existen muchos estudiantes y el espacio que tiene para el archivo es muy pequeño entonces ese sería el problema por la pérdida o mezcla de las carpetas de los estudiantes, pese a su larga experiencia específicamente 18 años laborando en la secretaria Académica sin embargo su propio método no ha sido de total eficiencia al momento de conservar la información.

7. En caso que se diera las facilidades de incrementar un modelo de gestión documental usted estaría dispuesto a utilizarlo

Si se diera las facilidades de incrementar un modelo de Gestión documental estaría dispuesta a usarlo por los beneficios que traería con él, tanto en la forma de laborar y conservar la documentación, y con ello vendría trayendo beneficio para la Universidad Técnica de Cotopaxi en sí.

La entrevista se realizó en el Facultad de Ciencia Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi, a la Licenciada Lilia Pacheco encargada de la Secretaría General.

En la secretaria General de la facultad de ciencias agropecuarias y recursos naturales nos supieron manifestar que no tienen conocimiento sobre sistema de archivo informático tecnológico.

Uno de los principales motivos del porque la Universidad no cuenta con un Sistema de archivo Tecnológico y cuando empezaron a laborar en la institución tuvieron que crear su propia forma de trabajo ayudándose con el programa de Excel, su innovación por realizar su desempeño laboral y no tener problemas con la entrega de la documentación.

Es muy importante su creatividad al manejar ciertas habilidades, pero no han logrado tener un orden en el momento del archivo las principales razones son porque existen muchos estudiantes y el espacio que tiene para el archivo es muy pequeño entonces ese sería el problema por la pérdida o mezcla de las carpetas de los estudiantes, pese a su larga experiencia específicamente 18 años laborando en la secretaria Académica sin embargo su propio método no ha sido de total eficiencia al momento de conservar la información.

De acuerdo a su experiencia la única que ha tenido es solo de forma manual y conservando el físico de cierto documento, en el caso de la secretaria al no usar o no manejar gran cantidad de documentación no tendría problemas ya que las dificultades se dan muchos más en el departamento de la Secretaria Académica.

Porque él es el encargado del manejo de los archivos de los estuantes y cuando se gradúan quien realiza el trabajo es el Secretario Académico, como por ejemplo gravar y ordenar las carpetas, archivar las tesis de los estudiantes que se hayan graduado.

Entonces por el motivo de acumulación de documentación o por trabajo reforzado no ha podido tener los archivos en orden y es mas no el no tener un espacio físico para conservar la documentación, motivos por los que la Universidad cuenta con más estudiantes, ellos se preocupan más por dar un lugar donde puedan tener clases, quitando con él un lugar donde guardar los archivos.

Como deficiencias pudo manifestar que no contribuyen con el medio ambiente porque tienen mucho flujo de papeles, ciertos documentos cumplen su tiempo o ciclo vital vendrían a ser inactivos, y ella como profesional no se sentía bien haciéndolo.

Como profesional administrativa le gustaría mucho automatizar los procesos de Gestión documental porque vendría a ser una ventaja muy importante, por motivos de reducir personal, ya que por motivos de abundancia de documentos han tenido que contratar personal y no es beneficioso para la Universidad, por los egresos que ocasiona, y al no contar con recursos suficientes.

Y si se diera las facilidades de incrementar un modelo de Gestión documental estaría dispuesto a usarlo por los beneficios que traería con él, tanto en la forma de laborar y conservar la documentación, y con ello vendría trayendo beneficio para la Universidad Técnica de Cotopaxi en sí.

Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista

Se obtuvieron algunos resultados que se presentan a continuación. La gestión documental en toda empresa u organización es fundamental para su correcto funcionamiento de adecuado desarrollo. A medida que una organización crece, su volumen de documentos también se incrementa, por lo tanto conforme para 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 nuestro proyecto está enfocado principalmente en proponer ciertas estrategias metodológicas para los proceso de Gestión documental y administrativa que aporten de manera eficiente a los requerimientos académicos. Donde se detallarán paso a paso cada estrategia, mismos que serán utilizados en la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales en la Secretaría Académica, y de esta forma permitirá mejorar la gestión de los proceso de los documentos que ingresan de los estudiantes y de las distintas dependencias de la institución.

Debido a las grandes necesidades es necesario proponer estrategias una de ellas es un sistema institucional que se define como el conjunto de procesos y procedimientos que interactúan desde que se producen los documentos hasta su destino final y tiene como objetivo asegurar la autenticidad, fiabilidad integridad y disponibilidad de los documentos cualquiera sea su soporte y fecha de creación o recepción. Es por ello que a continuación se presentan algunas

estrategias para mejorar el proceso de gestión documental y mejorar el manejo de información en la dependencia.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Las estrategias de gestión documental están enfocadas principalmente en un conjunto de actividades vinculadas con aquella mejora de procesos que aseguran y garantizan la eficiencia de la accesibilidad a la información y mejorar el flujo de documentos en la organización en el desarrollo de las actividades diarias por tanto a continuación se detallan algunas estrategias sistematizadas para el manejo de la documentación en nuevos soportes digitales, para mejorar los procesos de gestión documental en el departamento de secretaría académica de la facultad de ciencias agropecuarias y recursos naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

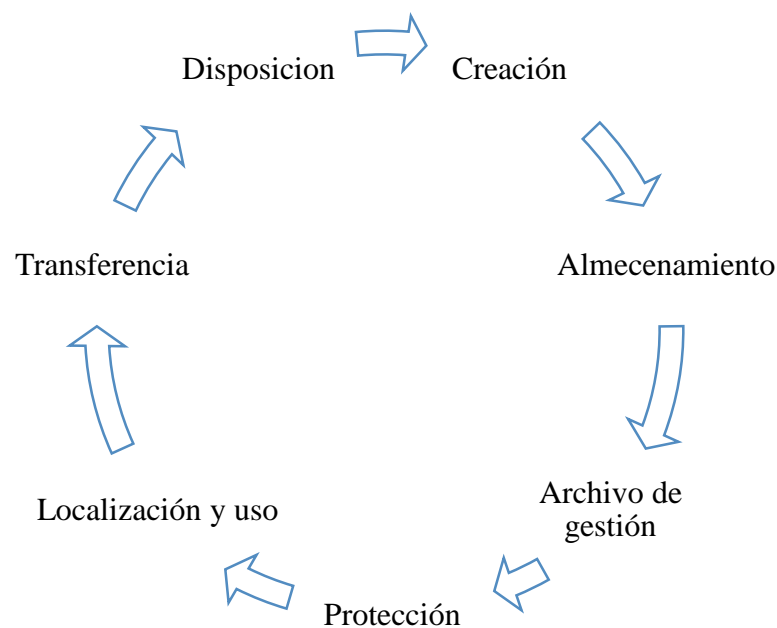
1. Implementación de un archivo de gestión

El archivo de gestión es realizado directamente por el empleado o funcionario en su puesto de trabajo. El número de consultas de este archivo es muy amplio y los documentos archivados pueden provenir de otros departamentos o bien han sido entregados directamente por los interesados. Por lo tanto la implementación de un archivo de gestión en la secretaria académica permitirá clasificar, ordenar, controlar, almacenar la documentación que se genera en el departamento, para lo cual el único responsable sería únicamente el responsable de esa área; el encargado se familiarizará con el sistema que podrá guardar y sacar los papeles

con mayor velocidad. La finalidad de mantener un archivo de gestión es preservar la información del departamento y tener rápido acceso a la información y disminuir el tiempo de búsqueda del mismo.

Para ello es importante conocer el ciclo de vital de un documento, que se puede definir como etapas o ciclos que atraviesan los documentos desde su creación hasta su disposición final, siendo esta su eliminación o conservación permanente como se detalla en el grafico N° 1.

GRÁFICO 1 CICLO DE VIDA DE UN DOCUMENTO



Elaborado por: Las autoras

El sistema interno de Gestión Documental y Archivo. Establece un ciclo vital del documento, que corresponde a las etapas por la que sucesivamente pasan los documentos desde su producción o recepción en la dependencia de la Secretaría Académica hasta la determinación de su destino final que se pueda ser baja documental o conservación permanente en el archivo histórico. El archivo central es el que siempre está en la fase activa para la conservación de información.

Es importante argumentar que el funcionario es el responsable directo de su archivo, debe clasificar los documentos y mantenerlos en el archivo el tiempo estrictamente necesario fijado por la institución o el que resulte imprescindible para realizar sobre el documento las operaciones oportunas. Solo deberán estar por lo tanto los documentos en poder del funcionario el tiempo oportuno, sin que sirva el archivo como lugar permanente de almacenamiento, debiéndose enviar los documentos otros puestos de trabajo.

El archivo de gestión deberá estar perfectamente para facilitar la rapidez de actuación y la perfecta localización de los documentos.

2. Libro de registro de entrada de documentos

Al recibir la documentación se registran y archivan los documentos que ingresen a la secretaría académica ya sean estos oficios, solicitudes por parte de estudiantes, docentes y entidades externas a la institución es decir aquellos que no pertenecen al departamento. A este formato se le asignara un número, el cual servirá como referencia y será anotado en el libro de registro de entrada de documentos como se detalla a continuación en la tabla 2.

TABLA 3 FORMATO DEL LIBRO DE REGISTRO DE ENTRADA DE DOCUMENTOS

	Universidad Técnica de Cotopaxi	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
---	---------------------------------------	--

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES						
SECRETARÍA ACADÉMICA						
ENTRADA						
N° orden de entrada	Fecha de entrada	Tipo de documento	Remitente	Destinatario	Asunto	Anexo

Elaborado por: Las autoras

3. Modelo de gestión de documentos

Según la UNE-ISO-15489-1 los modelos de gestión para la documentación debe presentar características como:

Fiabilidad. El sistema debe ser capaz de funcionar de modo regular y continuo mediante procedimientos fiables y documentados.

Integridad. El sistema debe controlar el acceso. La identificación del usuario. La destrucción autorizada y la seguridad.

Conformidad. Supone el sistema debe cumplir con todos los requisitos derivados de las actividades propias de la organización, de su marco reglamentario y de las expectables de la sociedad.

Exhaustividad. El sistema debe gestionar los documentos procedentes de todas las actividades de la organización.

Carácter sistemático. Los documentos se deben crear, conservar y gestionar sistemáticamente. En sentido el diseño es fundamental.

Software de gestión documental

Es una herramienta con propósito específico que tienen por objeto apoyar el adecuado desarrollo e implementación del proceso de gestión documental y la función archivística dentro del departamento.

- Creación de documentos. Posibilidad de introducir documentos en el sistema de forma manual o a través de una herramienta integrada con el sistema (captura).
- Operaciones básicas sobre documento esto implica eliminar, copiar, mover documentos dentro del repositorio.
- Estructuración y clasificación organización de los documentos en estructuras jerárquicas de carpetas.
- Edición de documentos en línea (desde la propia aplicación o desde sistemas auxiliares por ejemplo GoogleDocs).
- Incorporación de firmas electrónicas.
- Publicación de documentos en otras aplicaciones.
- Seguridad y acceso.
- Transformación de documentos a otros documentos como PDF.
- Historial y auditoría es decir obtener el registro realizados en los documentos.

Modelo de software de gestión documental Alfresco para la secretaría académica

El sistema de gestión documental es un sistema computarizado, un conjunto de programas, utilizado para rastrear y almacenar documentos electrónicos o imágenes digitales de documentos originalmente soportados en papel.

GRÁFICO 2



Ventajas del software de gestión documental Alfresco para la secretaría académica

- Organiza y facilita la gestión de contenidos de todo tipo.
- Documentos ofimáticos, presentaciones, imágenes, multimedia etc.
- Gestión del ciclo de vida de los contenidos crear, compartir, versionar, aprobar, publicar, retirar, archivar.
- Facilita el trabajo colaborativo.
- Provee un repositorio fuente basado en últimas tecnologías y estándares altamente escalable, disponible y extensible.

Beneficios

- Inmediata localización de documentos.

- Búsqueda precisa de los documentos por contenido o nombre.
- Drástico recorte del espacio de almacenamiento y reaprovechamiento del mismo.
- Eliminación de los documentos duplicados.
- Total control y seguridad de acceso y alteración de documentos.
- No existen documentos extraviados y perdidos.
- Mejora de la calidad y el servicio ofrecido.

Digitalización de los documentos

La digitalización de documentos es el mecanismo más sencillo, eficiente, y rentable para almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de documentos, en forma de imágenes digitales.

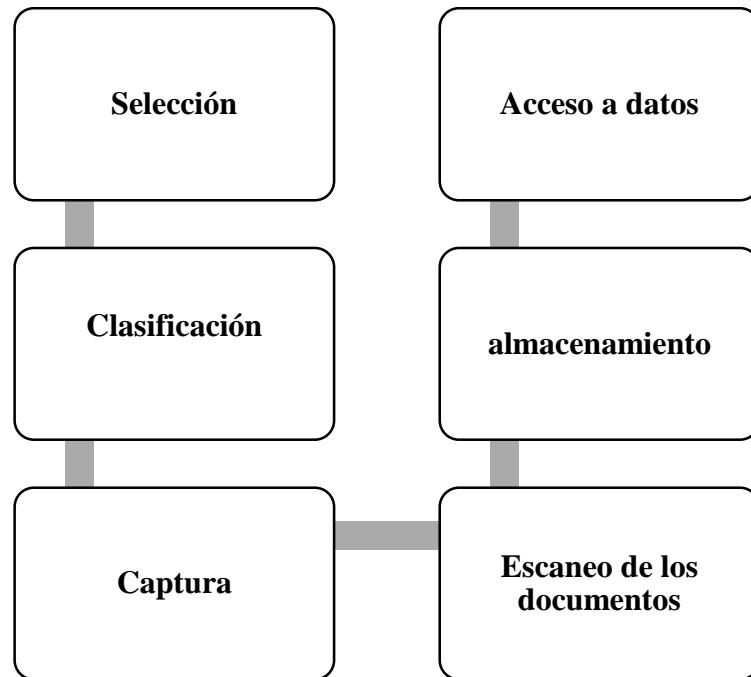
Las imágenes digitales se pueden almacenar en los discos internos de cualquier computadora personal, en arreglos de discos o sistemas de almacenamiento masivo, con respaldos en discos CD-R o DVD que garantizan su conservación en óptimas condiciones.

Porque digitalizar los documentos del departamento de secretaría académica

- Se reducirían gastos al viajar la información de manera digital (se enviaría mediante un mensaje la distinta documentación como oficios, certificados, datos personales del estudiante, etc.)
- Se minimizaría los gastos en carpetas, estanterías y gastos de traslado.
- Nos hacemos más amables con el medio ambiente reduciendo el uso del papel.
- Y lo más importante se tiene la certeza de que ningún documento será extraviado.

Por lo tanto a continuación en el grafico 2 se detalla el proceso de digitalización que servirá oportunamente de guía para realizar esta actividad dentro del departamento.

GRÁFICO 3 PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS



Elaborado por: Las autoras

4. Manual de gestión documental

El manual de gestión documental se presenta con la finalidad de servir de apoyo y orientación para la aplicación de procedimientos archivísticos, gestionar o administrar la información se ha vuelto cada vez más necesario para toda institución, debido a que la información se ha considerado un recurso organizacional necesario y estratégico para la toma de decisiones por lo que es relevante la creación de normativas interna en los archivos.

Así mismo el manual se relaciona directamente con el funcionamiento de las actividades administrativas cotidianas de la empresa, debido a que albergan fuentes primarias de la información; su adecuado funcionamiento avala la administración de la documentación estratégica, lo que implica que estas podrían mostrar la absoluta regularidad de la gestión, desde una perspectiva administrativa, legal, fiscal, histórica y confidencial.

Esta estrategia de documentación e información dentro de sus funciones, deben velar por llevar a cabo las operaciones archivísticas de organización documental que incluye (clasificación. Ordenación, descripción) selección y expurgo, eliminación, control, distribución, almacenaje conservación de la documentación al personal que labora en la secretaria académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Ventajas de la implementación de un modelo de gestión documental

La implementación de un modelo de gestión documental es de gran utilidad para las entidades, tanto públicas como también privadas que deseen llevar organizada su información sea esta de forma física o digital, además brinda una variedad de ventajas, que mejoraría las actividades laborales, adicional reduciría costos, así mismo mejoraría la atención de usuarios sin necesitar una infinidad de tiempo para el acceso a la información que requiere el mismo, con ello se conseguirá cumplir con las expectativas de los clientes y se mantuviera una buen imagen corporativa de las entidades es por ello que a continuación se mencionan algunas ventajas.

- Mejoramientos de los procesos de entrega de documentación a los estudiantes, docentes y público en general.

- Disminución de los costes de almacenamiento.
- Administración de información con profesionales en archivística.
- Seguridad y control de información.
- Ahorro de espacio de archivo físico.
- Consulta simultánea y distribuida de documentación.
- Garantía documental y conservación de información.
- Oficina más sostenible con el medio ambiente. Una oficina sin papeles es una oficina más eficiente.

En general, hay menos papel circulado alrededor de la oficina, disminuyendo el uso del papel y el número de fotocopias principalmente (matrículas, notas académicas, documentos personales, certificados de estudiantes de la facultad). La proporción media de espacio físico ocupado por el papel se reducirá con una política de archivo totalmente electrónica con un ahorro representativo para los gastos de la universidad.

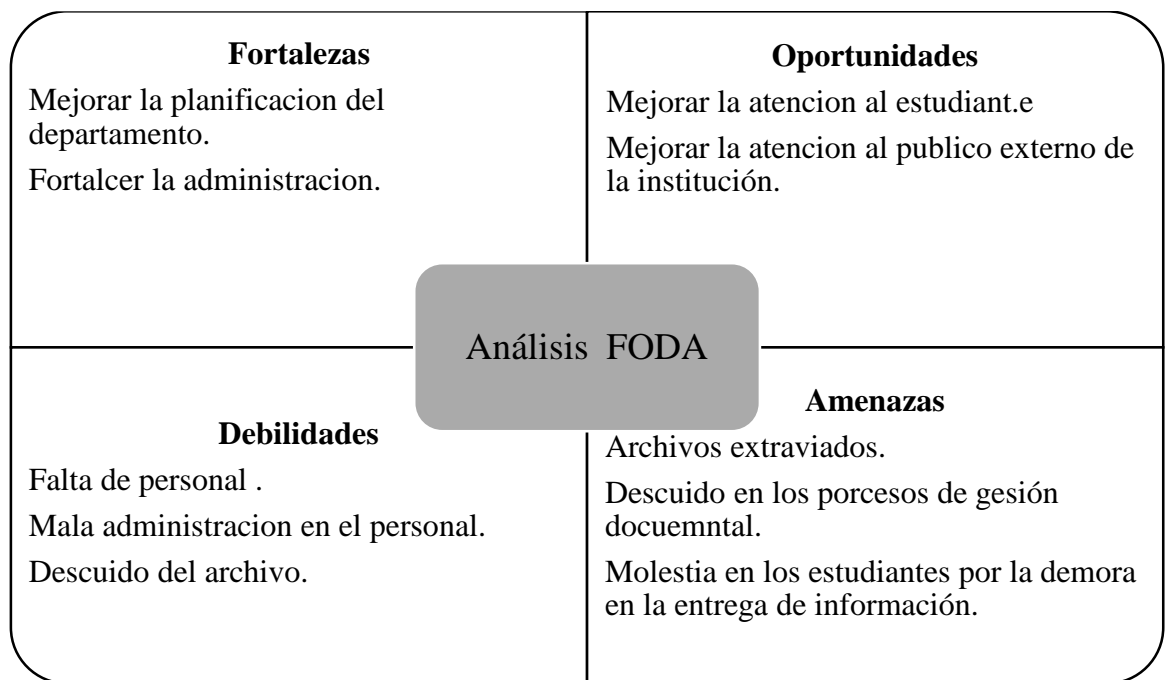
ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La estrategia metodológica que se propone para la gestión administrativa es realizar un análisis interno FODA en el de secretaría académica, para la planificación del lugar de trabajo, se pretende que con este análisis se lleve de mejor manera la administración de la oficina. Este análisis ayudara a conocer a profundidad cuáles son sus amenazas internas y externas con esto se pretende mejorar el proceso de gestión administrativa con el fin de optimizar la planificación interna y conseguir cumplir con el objetivo de la Secretaría Académica, en cuanto se refiere a la acción y efecto de administrar, a través de la definición

y logros de sus propósitos, mediante el adecuado uso de los recursos de que dispone la institución.

1. Análisis FODA interno del departamento

GRÁFICO 4 MODELO DE ANÁLISIS FODA



Elaborado por: Las autoras

DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN

En este segmento de descripción y contrastación teórica se lo hizo con investigaciones de la Universidad de la Salle Facultad de Ciencias Económicas y Sociales programa de sistemas de información y documentación Bogotá sobre Gestión Documental en las Pequeñas y medianas empresas (Pymes) en el Municipio de Mosquera, coincidiendo tanto el objetivo General como las estrategias metodológicas propuestas en los dos trabajos.

De igual manera a lo referente a la metodología para esta investigación tendrá un enfoque de tipo mixto, con el propósito de combinar las fortalezas de la investigación cuantitativa y cualitativa para obtener datos complementarios acerca de un mismo problema de investigación, como recursos hacen uso de los siguientes componentes: Recursos humanos, Tecnológicos, Procesos, Infraestructura Estructura organizacional, Flujos de información. En comparación con nuestro proyecto serán iguales.

A diferencia de nuestro proyecto la sistematización se realizó con una observación directa en las prácticas Pre- profesionales.

El estudio realizado tiene un enfoque cuantitativo, fundamentado en una recolección de datos basado en la medición numérica de variables y posteriormente el análisis estadístico, para finalizar con una evaluación a partir de los datos obtenidos de la entrevista, a fin de establecer conclusiones acerca del tema objeto de análisis, nuestro enfoque es cualitativo ya que puede definirse como un conjunto de prácticas interpretativas centrada en el entendimiento y este representa un modo específico de análisis al mundo empírico, para más alcance de información hubiese sido necesario hacer uso de fases que nos ayuden a tener una información profunda en la investigación.

En la Universidad de la Salle Facultad de Ciencias Económicas y Sociales programa de sistemas de información y documentación Bogotá, una vez terminada las fases como inicio realizan la entrevista que usan como método de mayor información para su proyecto pero también realizan encuesta para su mejora de trabajo, en nuestro proyecto como más recomendable aplicamos una entrevista para así poder obtener información profunda,

guiándonos en que los portadores de la información que nos dieron a conocer del porque las situaciones que se presentan o la pérdida de la documentación aunque sería recomendable realizar una encuesta tanto para los estudiantes como para los administrativos.

CONCLUSIONES

Los documentos desde la antigüedad son importantes y necesarios por el hecho de poseer información útil tanto para las instituciones privadas y públicas, con el pasar del tiempo su evolución ha ido mejorando partiendo desde su preservación; con ello ayudando a llevar a cabo los procesos documentales con el objetivo de que los documentos cumplan con su etapa de creación, conservación y eliminación, de esta forma permitirá realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable en el manejo de archivo.

En la Secretaría Académica se maneja información valiosa lo que requiere un trámite rápido, ordenado, eficiente y eficaz, es por ello que en el presente trabajo se aplicó metodologías de investigación, como la entrevista y la observación directa obteniendo como resultados que el departamento no cuenta con un modelo de gestión documental para los procesos de gestión documental y administrativa, por lo tanto los documentos no cumplen con el ciclo de vida adecuado.

Las estrategias metodológicas para los procesos de Gestión documental y administrativa propuestas para el departamento de Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi, brinda beneficios para mejoramiento de la conservación de los documentos, a fin de ahorrar tiempo, recursos innecesarios y por ende evitando una mala administración del manejo de información.

RECOMENDACIONES

Se debe realizar un análisis minucioso de toda la documentación generada en la secretaría académica de tal manera que permita identificar el grado de importancia de los diferentes documentos especialmente de 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, traspapelo, deterioro y mala manipulación de los documentos.

La Universidad Técnica de Cotopaxi debería disponer de un lugar específico y personal archivista que se establezcan procesos necesarios para un óptimo manejo de la Gestión Documental mucho más las que son de carácter confidencial, y deberán ser registrados a lo establecido por el Concejo 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 Sistematización de experiencias en los proceso de Gestión Documental y administrativa de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales en la Secretaria Académica o a su vez a nivel institucional, siendo de gran importancia para el personal que está encargado de la gestión de documentos y la administración.

BIBLIOGRAFIA

- [1] Bernal L. (2011). Gestión Administrativa. Madrid: Recuperado de Editorial Síntesis S.A. pág. 148. ISBN 8497567501.
- [2] Casanovas, Inés. (2007). Gestión de archivos electrónicos. Recuperando de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3185150>. Creado desde Cotopaxi.
- [3] Correa, F. (2009). Administración. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- [4] Chávez, J. (2014). Epistemología y metodología. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- [5] Fernández, F. (2015). UF0347 Sistemas de archivos y clasificación de documentos. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- [6] Fernández, López, Felisa. (2015). Sistemas de archivos y clasificación de documentos. Recuperado de <http://ebookcentral.recuperadode.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=4423223>.
- [7] Guerrero, R. (2013). Sistemas de archivo y clasificación de documentos. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com> .
- [8] Guerrero, Logroño, Rosa María. Sistemas de archivo y clasificación de documentos (UF0347), recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=4184161>.
- [9] Martínez, I. (2015). Mf0987_3 gestión de sistemas de información y archivo. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

- [10] Mena, Mujica, Mayra, and Herrera, María Elena Pérez. (2005). Gestión documental y organización de archivos, Recuperado de: <http://ebookcentral.recuperadode.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=319161> 5.
- [11] Mena, Mujica, Mayra, y Herrera, María Elena Pérez. (2005). Gestión documental y organización de archivos, Recuperando de: <https://ebookcentral.recuperadode.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=319161> 15.
- [12] Peña, C. N. D. L. (2014). Gestión de archivos (transversal) (mf0978_2). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

ANEXOS

Anexo 1

Hoja de vida del tutor

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: ROMERO PALACIOS NOMBRES: AMPARO DE JESÚS ESTADO

CIVIL: CASADA

CEDULA DE CIUDADANIA: 0501369185

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: LATACUNGA, MARZO 20 DE 1964

DIRECCION DOMICILIARIA: LATACUNGA, LOCOA (11 DE NOVIEMBRE)

TELEFONO CONVENCIONAL: 2 233 354 TELEFONO CELULAR: 098 38 83 918

CORREO ELECTRONICO: amparo.romero@yahoo.com

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: Rosario Palacios 0960703121

ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. ESPECIALIZACIÓN DE IDIOMAS: INGLÉS Y FRANCÉS.	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	1005-06-667511
CUARTO	DIPLOMADO SUPERIOR EN INVESTIGACIÓN SOCIOEDUCATIVA	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA AMÉRICA.	1043-09-693081
CUARTO	MAGISTER EN EDUCACIÓN.	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA AMÉRICA.	1043-12-741186
CUARTO	MASTER EN LINGÜÍSTICA APLICADA A LA ENSEÑANZA BILINGÜE ESPAÑOL INGLES	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE IBARRA PUCESI.	1027-2018-1965695



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL
DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: Chicaiza Carrillo

NOMBRES: Gemma Gabriela

ESTADO CIVIL: Soltera

CÉDULA DE CIUDADANÍA: 1004045389

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: 3 de abril de 1995

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: Av. Simón Rodríguez

TELÉFONO CONVENCIONAL: (062)608-055

TELÉFONO CELULAR: 0998516967

E-MAIL RESPALDO: gemma.chicaiza9@utc.edu.ec



ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

INSTRUCCIÓN PRIMARIA: Escuela Juan León Mera

INSTRUCCIÓN SECUNDARIA: Colegio Nacional Cahuasquí

TITULO DE BACHILLER: Químico Biólogo

SUPERIOR: EGRESADA DE SECRETARIADO EECUTIVO GERENCIAL

DATOS PERSONALES

INFORMACIÓN PERSONAL:

Nombres y Apellidos: Mise Mise Jessica Alexandra

Cédula de Identidad: 050399805-6

Lugar y fecha de nacimiento: La Matriz 28 de Junio de 1996

Estado Civil: Soltera

Domicilio: San Felipe Calle 10 de Agosto y Paraguay

Teléfono: 0995245807

Correo electrónico: jessica.mise6@utc.edu.ec



FORMACIÓN ACADÉMICA:

Primer Nivel: Escuela Fiscal “Pedro Páez”

Segundo Nivel: Colegio Artesanal y de Producción “Gobernación de Cotopaxi” (3años)
Colegio Nacional “Primero de Abril” (3años)

Tercer Nivel: Universidad Técnica de Cotopaxi

Cuarto Nivel:

TITULOS: Corte y Confección, Bachiller en Ciencias

IDIOMAS: Inglés, Español

Anexo 2

Registros de recuperación de las experiencias

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
20 de abril del 2018	Observar todo el proceso de la Documentación desde que ingresa hasta ser conservados en los archivos generales de la Oficina.	Conocer el ciclo de vida de un documento para identificar si tienen un correcto proceso.	Grupo de Investigación	Método de observación e interpretación personal.	Conocimos el proceso que tienen los documentos de los estudiantes.	Los procesos no son adecuados es por eso que detectamos que existían pérdida de documentos de los estudiantes	¿El proceso es adecuado o podríamos mejorar? Pudimos observar que el proceso que llevan en la secretaria de la facultad de ciencias agropecuarias y recursos naturales de CAREN no lleva la documentación de manera adecuada y podríamos mejorar con la organización de documentos.

Nota: Adaptado de: Francke y Morgan, (1995) & Bernechea García y Morgan tirado

(2007). Tomado de

<http://www.aulafacil.com/cursos/120075/empresa/organizacion/sistematizacion-de-experiencias/propuestas-de-instrumentos-utilizados-para-sistematizar-una-experiencia>

Anexo B

Análisis de los procesos de Gestión Documental de la Secretaría Académica

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
20 de Abril del 2018	Observar todo el proceso de la Documentación desde que ingresa hasta ser conservados en los archivos generales de la Oficina.	Conocer el ciclo de vida de un documento para identificar si tienen un correcto proceso.	Responsables de la investigación.	Método de observación directa.	Conocimos el proceso que tienen los documentos de los estudiantes.	Los procesos no son adecuados es por eso que detectamos que existían pérdidas de documentos de los estudiantes.	¿Por qué los procesos son tan demorosos? Porque observamos que no todos los documentos son conservados y custodiados correctamente. Existían documentos simplemente acomodados en el escritorio y no archivados como se debe.

Nota: Adaptado de: Francke y Morgan, (1995) & Bernechea García y Morgan tirado

(2007). Tomado de

<http://www.aulafacil.com/cursos/120075/empresa/organizacion/sistematizacion-de-experiencias/propuestas-de-instrumentos-utilizados-para-sistematizar-una-experiencia>

Anexo C

La archivística o gestión documental de los proceso de un documento.

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
27 de Abril del 2018	Determinar el ciclo de vida de un documento desde la entrada hasta el ingreso en el archivo	Para conocer el ciclo de vida que atraviesan los documentos desde su producción o recepción hasta su eliminación o integración a un archivo permanente o histórico.	Responsables de la investigación.	Observando paso a paso la documentación que ingresaba diariamente a la institución. Encuesta al Secretario Académico. Preguntas directas al secretario.	Conocimos el ciclo vital de los documentos que llegan a este departamento.	El ciclo vital de un documento no es importante para el personal que trabaja en la institución.	¿Por qué para los trabajadores no siguen paso a paso el ciclo vital de los documentos? Porque muchos de ellos no tienen conocimiento sobre la gestión documental.

Nota: Adaptado de: Francke y Morgan, (1995) & Bernechea García y Morgan tirado (2007). Tomado de

<http://www.aulafacil.com/cursos/120075/empresa/organizacion/sistematizacion-de-experiencias/propuestas-de-instrumentos-utilizados-para-sistematizar-una-experiencia>

Anexo D

Atención al cliente en la Secretaría Académica

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
3 de Mayo del 2018	Investigar la atención a los estudiantes si es buena o mala. Identificar como es la atención en la Secretaría Académica.	Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes y si sus requerimientos son atendidos a tiempo.	Grupo de Investigación	Preguntas a algunos estudiantes que acudían a la secretaría.	La atención al cliente es satisfactoria los estudiantes son atendidos correctamente.	Existen días que la documentación tarda porque el sistema esta lento o no tiene cobertura de internet.	¿Es importante conservar los documentos para hacer más eficaz la atención al cliente? Con ello conseguir agilizar los trámites.

Nota: Adaptado de: Francke y Morgan, (1995) & Bernechea García y Morgan tirado (2007).
Tomado de <http://www.aulafacil.com/cursos/120075/empresa/organizacion/sistematizacion-de-experiencias/propuestas-de-instrumentos-utilizados-para-sistematizar-una-experiencia>

Anexo E

Observar como es el proceso de documentos y como estos influye en la gestión

Administrativa en la Facultad

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
9 de Mayo del 2018	Observar como es la atención del cliente en la Secretaría Académica, como es el proceso de entrega de documentación.	Para determinar en nivel de satisfacción de atención es buena o mala.	Grupo de Investigación	Observación en la Secretaría Académica.	La documentación es entregada a los estudiantes es eficiente todos los requerimientos son atendidos correctamente.	Hay veces que el personal no se encuentra en la oficina ocasionando malestar en los estudiantes.	¿El personal necesita capacitación en Archivología? Si es necesario para que puedan saber de la importancia que tiene los documentos.

Nota: Adaptado de: Francke y Morgan, (1995) & Bernechea García y Morgan tirado (2007).

Tomado de <http://www.aulafacil.com/cursos/120075/empresa/organizacion/sistematizacion-de-experiencias/propuestas-de-instrumentos-utilizados-para-sistematizar-una-experiencia>

Anexo F

Proceso de gestión Administrativa en la secretaría académica de la facultad

Fecha					Resultados	

	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Positivos	Negativos	Preguntas/Observaciones
17 de Mayo del 2018	Conocer el proceso de Gestión Administrativa de la Secretaría de la Facultad de CAR EN.	Para determinar cuáles son los problemas que tienen en cuanto a proceso de Gestión Administrativa.	Responsables de la investigación.	Observado momento a momento como es el proceso de gestión Administrativa dentro de esta dependencia.	La gestión administrativa se lleva de una manera eficiente, el personal si tiene conocimientos sobre Gestión Administrativa.	No se cuenta con el personal suficiente en esta dependencia.	¿Conoce el ciclo de vital de los documentos? No conocen, porque la institución no cuenta con un sistema de archivo.

Nota: Adaptado de: Francke y Morgan, (1995) & Bernechea García y Morgan tirado (2007).
Tomado de <http://www.aulafacil.com/cursos/120075/empresa/organizacion/sistematizacion-de-experiencias/propuestas-de-instrumentos-utilizados-para-sistematizar-una-experiencia>

Anexo G

Proceso de gestión Administrativa en la secretaría académica de la facultad

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
17 de Mayo del 2018	Conocer el proceso de Gestión administrativa de la Secretaría de la Facultad de CAREN	Para determinar cuáles son los problemas que tienen en cuanto a proceso Gestión Administrativa.	Grupo de Investigación	Observando momento a momento como es el proceso de gestión Administrativa dentro de esta dependencia.	La gestión administrativa se lleva de una manera eficiente, el personal si tiene conocimientos sobre Gestión Administrativa.	No se cuenta con el personal suficiente en esta dependencia.	¿La atención que se brinda en la Secretaría Académica es adecuada? La atención en la secretaria académica de CAREN es apta para los estudiantes y personas que necesitan de sus servicios.

Nota: Adaptado de: Francke y Morgan, (1995) & Bernechea García y Morgan tirado (2007).

Tomado de <http://www.aulafacil.com/cursos/120075/empresa/organizacion/sistematizacion-de-experiencias/propuestas-de-instrumentos-utilizados-para-sistematizar-una-experiencia>

Anexo H

Proceso de gestión Administrativa en la secretaría académica de la facultad

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
17 de Mayo del 2018	Conocer el proceso de Gestión administrativa de la Secretaría de la Facultad de CAR EN.	Para determinar cuáles son los problemas que tienen en cuanto a proceso de Gestión Administrativa.	Grupo de Investigación	Observado momento a momento como es el proceso de gestión de Administración dentro de esta dependencia.	La atención que se brinda en la Secretaría si sería del agrado de los estudiantes.	No se cuenta con el personal suficiente en esta dependencia.	¿Les gustara a los estudiantes la atención que reciben es buena o debería cambiar? Identificamos que el personal es muy eficiente y siempre trata a los usuarios con amabilidad y respeto.

Nota: Adaptado de: Francke y Morgan, (1995) & Bernechea García y Morgan tirado (2007). Tomado de

[http://www.aulafacil.com/cursos/120075/empresa/organizacion/sistematizacion-de-experiencias/propuestas-de-instrumentos-utilizados-para-sistematizar-una-experiencia.](http://www.aulafacil.com/cursos/120075/empresa/organizacion/sistematizacion-de-experiencias/propuestas-de-instrumentos-utilizados-para-sistematizar-una-experiencia)

Anexo I

Proceso de gestión Administrativa en la secretaría académica de la facultad

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
17 de Mayo del 2018	Conocer el proceso de Gestión administrativa de la Secretaria de la Facultad de CAREN.	Para determinar cuáles son los problemas que tienen en cuanto a proceso Gestión Administrativa.	Grupo de Investigación	Observando momento a momento como es el proceso de gestión Administrativa dentro de esta dependencia.	Sin tener conocimientos de los archivos tratan de que los documentos tengan un lugar para su archivo.	No se cuenta con el personal suficiente en esta dependencia.	¿Los requerimientos de los documentos podrán mejorar? Si podrán mejorar buscando más personal o con la ayuda de pasantes pueden facilitar y agilizar el trabajo.

Nota: Adaptado de: Francke y Morgan, (1995) & Bernechea García y Morgan tirado (2007).

Tomado de <http://www.aulafacil.com/cursos/120075/empresa/organizacion/sistematizacion-de-experiencias/propuestas-de-instrumentos-utilizados-para-sistematizar-una-experiencia>

Anexo J

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
17 de Mayo del 2018	Conocer el proceso de Gestión administrativa de la Secretaría de la Facultad de CAREN.	Para determinar cuáles son los problemas que tienen en cuanto a proceso de Gestión Administrativa.	Responsables de la investigación	Observando momento a momento como es el proceso de gestión Administrativa dentro de esta dependencia.	La documentación esta conservada a pesar que no se encuentre en donde debe permanecer.	No se cuenta con el personal suficiente en esta dependencia.	¿Cuáles son los factores que provocan la demora para la entrega de documentación a los estudiantes? Por no tener en orden los documentos y por qué se extravían los documentos.

Nota: Adaptado de: Francke y Morgan, (1995) & Bernechea García y Morgan tirado (2007).

Tomado de <http://www.aulafacil.com/cursos/120075/empresa/organizacion/sistematizacion-de-experiencias/propuestas-de-instrumentos-utilizados-para-sistematizar-una-experiencia>

Anexo L

Proceso de gestión Administrativa en la secretaría académica de la facultad

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
17 de Mayo del 2018	Conocer el proceso de Gestión administrativa de la Secretaría de la Facultad de CARE N.	Para determinar cuáles son los problemas que tienen en cuanto a proceso Gestión Administrativa.	Responsables de la investigación	Observando momento a momento como es el proceso de gestión Administrativa dentro de esta dependencia.	Se dan formas de abastecer y ordenar la documentación	No se cuenta con el personal suficiente en esta dependencia.	¿La falta de personal es culpa de las autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi? Tal vez por no tener los recursos necesarios para capacitarlos se daría el problema del desconocimiento del personal.

Nota: Adaptado de: Francke y Morgan, (1995) & Bernechea García y Morgan tirado (2007).

Tomado de <http://www.aulafacil.com/cursos/120075/empresa/organizacion/sistematizacion-de-experiencias/propuestas-de-instrumentos-utilizados-para-sistematizar-una-experiencia>

Anexo 3

Entrevista al Lcdo. Jorge Tovar Covo Secretario Académico y a la Lcda. Lilia Pacheco Erazo Secretaría Analista de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

Entrevista dirigida al personal de la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

OBJETIVO: La presente entrevista tiene como objetivo “Analizar el proceso de gestión documental y administrativa existente en la secretaría académica”.

ISTRUCCIONES: Escuche con atención las preguntas realizadas por el encuestados.

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

1. ¿Usted maneja algún Sistema de Archivo Informático?

Si

Cual

No

Porque

2. ¿Al no contar con un sistema de archivo informático, nos podría argumentar que dificultades tuvo usted cuando inicio a trabajar en este departamento?

3. ¿De acuerdo a su experiencia laboral como es el proceso de gestión documental?

4 ¿De qué manera ha afectado la falta de personal en la administración y en la atención al cliente de esta dependencia?

- 5 ¿Usted como secretario académico de la facultad considera pertinente que se incrementen más personal administrativo en este departamento para agilizar la atención a estudiantes y público en general?
- 6 ¿Cuáles son los problemas que se presentan durante el proceso de egresamiento en relación a la documentación de los estudiantes?
- 7 ¿Cómo considera usted la forma en que actualmente se maneja la documentación durante el proceso de egresamiento?
- 8 Según usted. ¿Cuáles considera que son las deficiencias que existen en la manipulación de la documentación actual?
- 9 Perdida de documentación
- 10 Tras papeleos de hojas.
- 11 Demora en la entrega de la documentación.
- 12 Otras
.....
- 13Cuál es su comentario si es el sistema de Gestión Documental se llevara en forma automatizada?
.....
.....
.....
- 14 En caso que se diera las facilidades de incrementar un modelo de gestión documental usted estaría dispuesto a utilizarlo

Anexo 4

Fotografías realizando las entrevistas







