



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN EL ALMACENAJE
DE LA CORRESPONDENCIA ESCRITA DEL AGRO SERVICIO FER –
PLANT EN EL CANTON SIMÓN BOLÍVAR DEL AÑO 2022.**

AUTORA:

PEREZ MANZABA DARLIN HANNIBAL

TUTORA:

MSC. ONOFRE ZAPATA VIVIANA DEL ROCIO

BABAHOYO – ECUADOR

2022

RESUMEN

Este trabajo de indagación tiene como parte fundamental saber cuál es la predominación existente de la gestión de documentos y su incidencia en el almacenaje de la correspondencia escrita; gracias al apoyo y perimio pertinente del Agro Servicio Fer - Plant con jurisdicción en el cantón Simón Bolívar se ha conseguido hacer una examinación y estudio vasto. Para la realización de aquello ha sido fundamental mostrarse conforme a los conceptos puntuales de los temas que interfieren en esta investigación para luego pasar a la conceptualización de las técnicas que se pondrán en efecto; aquellas tipologías son: la investigación de campo que en conjunto con la observación se puede entender en primeras instancias el problema que se está dando, por consiguiente se puso en efecto el procedimiento cuantitativo que como ya es conocimiento de causa esta herramienta nos ayuda a tabular, graficar y realizar un análisis mucho más sencillo y para finalizar esta parte está el método analítico el cual permite de manera sencilla interpretar cada variable de la problemática. Como última parte se encuentra la contestación a los resultados logrados en el que se detalla los motivos por los cuales se podría decir hipotéticamente que se da los problemas en la institución. Para finalizar este trabajo de trabajo de investigación fue necesario dar algunas recomendaciones los que serán de gran utilidad para los miembros de la empresa sean estos directores hasta para los mismos auxiliares, si ellos así lo consideraban pertinente para el uso de dichas recomendaciones para el desarrollo de sus actividades.

Palabras claves: Actividades, trabajo, interpretar, procedimiento.

ABSTRACT

This research work has as a fundamental part to know what is the existing predominance of document management and its impact on the storage of written correspondence; Thanks to the support and pertinent expertise of the Fer-Plant Agro Service with jurisdiction in the Simón Bolívar canton, it has been possible to carry out a vast examination and study. To carry out this, it has been fundamental to show conformity to the specific concepts of the topics that interfere in this investigation and then move on to the conceptualization of the techniques that will be put into effect; Those typologies are: field research that, together with observation, can be understood in the first instances of the problem that is occurring, therefore the quantitative procedure was put into effect that, as it is already known, this tool helps us to tabulate, graph and perform a much simpler analysis and to finish this part is the analytical method which allows you to easily interpret each variable of the problem. As a last part is the answer to the results achieved in which the reasons why it could be said hypothetically that there are problems in the institution are detailed. To finish this research work, it was necessary to give some recommendations that will be very useful for the members of the company, be these directors even for the same assistants, if they considered it pertinent for the use of said recommendations for the development of Your activities.

Keywords: Activities, work, interpret, procedure.

ÍNDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	2
Justificación	2
Objetivo general	3
Sustento teórico	3
Gestión	3
Documento	4
Gestión de documentos	5
Asistentes administrativos y su relación con la gestión de documentos.	6
Almacenaje	7
Correspondencia	8
Correspondencia en una empresa	9
Correspondencia escrita	9
Uso de la redacción por parte del asistente administrativo	10
Técnicas aplicadas para la recopilación de información	11
Resultados obtenidos	11
Soluciones planteadas	15
CONCLUSIÓN	17
RECOMENDACIÓN	17
BIBLIOGRAFÍA	18
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca determinar cuáles fueron las falencias que impidieron una efectiva gestión de documentos y de qué manera esta acción incide en el almacenaje de la correspondencia escrita del Agro Servicio Fer – Plant el mismo que está ubicado en el cantón Simón Bolívar. La problemática que se pudo visualizar directamente es que existía documentación extraviada debido a un almacenamiento erróneo y esto solo se pudo dar porque los secretarios de dicho lugar desconocían las técnicas o manejo de una buena organización o gestión de documentos.

La línea de investigación que se utilizó en este estudio de caso es la que suministra la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, la misma que se conoce como procesos secretariales con su debida sub línea de investigación que fue organización de archivos en medios físicos. Cabe mencionar que la gestión de documentos permite administrar el flujo de escritos y la recuperación inmediata de cualquier tipo de información que se encuentre en ella; asimismo tiene relación con el almacenaje de la correspondencia escrita, aquella que permite la ubicación rápida de un archivo a través de una codificación.

Es importante indagar este tema de investigación porque no solo en el Agro Servicio Fer – Plant se archiva documentación si no también en todo tipo de empresa. Además, que es importante entender estos textos porque solo así las organizaciones podrán ser más eficientes con el manejo y uso de su información; y de la misma manera mantener un control y facilitar la búsqueda de referencia de movimientos anteriores porque a medida que pasan los días se observara una cantidad elevada de oficios.

El aporte de este estudio caso es que los secretarios del Agro Servicio Fer – Plant tengan claro conocimiento sobre la gestión de documentos que no es más que una actividad que permite la extracción de información y el expurgo de lo que no sea necesario, y sobre el almacenaje de correspondencia aquel que recibe, registra y clasifica las entrada y salida de todos los oficios. Esta investigación factible porque se pudo localizar la información en varios artículos y enlaces bibliográficos, también que no fue necesario el uso de recursos económicos; por consiguientes los beneficiarios directos son los secretarios del área administrativa del Agro Servicio Fer – Plant.

Para este estudio de caso las herramientas que se utilizaron fueron las siguientes: una investigación de campo ya que se tuvo interacción directa con la problemática; la investigación cuantitativa también fue utilizada en este tema de investigación ya se midió los resultados a través de un enfoque estadístico. También se hizo uso del método analítico ya que examino las variables por separado para luego estudiarlas de una manera holística e integral.

Una vez detallado todo con respecto al tema en mención solo queda por concluir que cuando se pone en práctica ambas variables se impide la pérdida de archivos ya que todos los oficios están integrados y reconocidos en un solo sistema. Le permite también librarse de pérdidas de tiempo en la obtención de documentos y controla los derechos de acceso y la seguridad de la información, evitando el manejo a estos oficios a personal no autorizado sobre los contenidos.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

El estudio de caso que se realizó en el Agro Servicio Fer – Plant tiene gran relevancia porque solo así los secretarios de este establecimiento aprenderán sobre tener control, organización y el poseer todos los documentos apropiadamente juntados. Posteriormente debemos efectuar con estos procesos, las empresas o entidades comerciales tendrán un fácil almacenamiento y búsquedas rápidas; recuperaciones eficaces de toda la información que posea la empresa en este caso que tenga el Agro Servicio Fer- Plant.

El aporte de esta investigación es que el Servicio Agrícola de Fer-Plant tenga conocimiento claro de la gestión documental, que no es más que una actividad que permite extraer y descartar información redundante, así como el almacenamiento de toda la información de la actividad comercial. El almacenaje de archivos permite recibir, registrar y categorizar los mensajes entrantes y salientes para todas las transacciones o actividades internas, así mismo manejar las situaciones que se presenten y dar soluciones a posibles problemas.

Los beneficiarios directos de esta investigación son los secretarios del área administrativa del Agro Servicio Fer – Plant ubicado en el cantón Simón Bolívar ya que son ellos los que realizan el manejo diario de la gestión de documentos y el almacenaje de archivos escritos, estos colaboradores son los que deben aprender sobre el control y

organización de documentos. Mientras que los beneficiarios indirectos son los demás miembros del área administrativa, e incluso los clientes o proveedores porque ellos son los afectados al momento de un retraso o pérdida de documentación.

Esta investigación es factible porque no solo evita riesgos en la empresa en mención, sino que también no fue necesario de hacer uso de recursos económicos. Además, que toda la investigación está basada en el análisis de enlaces bibliográficos, los mismos que fueron usado para comprender cada variable, para encontrar soluciones al problema que se observó en esta entidad. Otra de las razones por lo que es factible este estudio de caso es que pudo utilizar herramientas tecnológicas tales como páginas web, las mismas que permitieron profundizar la búsqueda de los temas más relevante con respecto a las variables.

OBJETIVO GENERAL

Identificar los métodos de gestión de documentos y de qué manera incide el almacenaje de la correspondencia escrita del Agro Servicio Fer – Plant, ubicada en el cantón Simón Bolívar.

SUSTENTO TEÓRICO

Gestión

De acuerdo con varios estudios se logró determinar que el termino gestión hace alusión a la práctica de procedimientos y obligaciones que se tienen que llevar a cabo para alcanzar un explícito objetivo. Esto quiere decir que en conceptos generales es un conjunto de tareas que emprende un fin determinado con mucho tiempo anticipación; por consiguiente, esto nos lleva a relacionar con todo el entorno administrativo conjuntamente con los principios que se desarrolla en una empresa.

Por otro lado, la gestión en el ámbito que sea debe seguir una serie de pasos o procedimientos, en primeras instancias para realizar una buena planificación de la gestión deberá fijar puntos claves con anticipación cuidando siempre que estos sean a largo y a corto plazo tampoco debemos olvidar que cuando nos referimos a gestión asimismo hacemos uso de la organización ya que esta es la única manera de conseguir los objetivos planteados, luego tenemos la dirección aquella que se da cuando ya se pone en marcha lo antes ya planificado pero para esto es necesario contar con el apoyo de un gestor. Para finalizar esta síntesis de los procesos es importante señalar que el control es base para

fortalecer la gestión porque la que se contrastan cada uno de los resultados obtenidos con lo planificado.

En este primer punto del sustento teórico es necesario que el concepto de gestión este totalmente comprendido. La técnica de gestión sirve de diferentes efectos, el primero tiene como finalidad controlar y mejorar los procesos en una empresa o actividad, segundo que sirve como soporte para tomar decisiones cuando se presentan las dificultades. Lo que nos lleva a deducir que la gestión usa técnicas como la, fragmentación de las instituciones lo que indica que con esta herramienta diferenciaremos los sectores o departamentos.

“La gestión como nueva tecnología que se orienta a objetivos prácticos fue presentada al público en general durante las últimas décadas del siglo XIX, y se convirtió rápidamente en disciplina en las décadas de 1920 y 1930 en tanto cuerpo organizado de conocimiento orientado a apoyar las empresas que actuaban por instinto, generando cambios en los valores y en los procesos organizacionales”. López (2016, pág. 3)

Documento

En esta siguiente parte conoceremos el concepto de la palabra documento, se define como una prueba de algún hecho sea de una persona natural o jurídica o a su vez sirve como testimonio para las instituciones, organizaciones, empresas etc. Cabe recalcar que un documento no solo se da de manera física con la impresión de la información en una hoja si no también se da con indicaciones digitales. En el caso de las áreas administrativas la entrada y salida de documento es un suceso que pasa con frecuencia y las personas encargadas de llevar el control de todos los documentos deberá tener un amplio conocimiento del proceso de archivo.

Un documento que se realiza a través de un computador actualmente se lo define como archivos, la digitalización de estos documentos se lo efectúa utilizando una de las herramientas del Microsoft office, Word; en donde se le concederá un formato sea este Pdf o cualquier otro y un nombre, para después, almacenarlos en el dispositivo de reservas que se escoja y tal manera permitir una mejor estructura al momento de efectuar una averiguación en caso que después sea primordial abrirlos para examinarlos o editarlos.

Por otro lado, los documentos, también se los puede catalogar en documentos primarios, que son esos que tienen dentro información única del creador y que por ningún motivo fueron sometidos al procedimiento o edición de otra persona o en el caso de una

empresa de algún colaborador, más que de su responsable, los documentos secundarios, son todos aquellos que, si han pasado por un procedimiento y los terciarios, son esos documentos secundarios a los cuales se les empleó un procedimiento.

Gestión de documentos

Son un grupo de técnicas, métodos y tecnologías adaptadas para la organización y gestión de todos los documentos que trae consigo una información y aquellos papeleos que son necesario en una organización, gestión pública o cualquier otro organismo con composición burocrática. Esta práctica delinea y emplea una disposición y una logística que debería seguirse en el momento de retener la confiabilidad de los documentos, lo cual favorece a evadir documentos transcritos, arcaicos, cancelados, no importantes o incompleto ni mucho menos representativos, eficientizando las sistematizaciones administrativas y de administración en cada dependencia.

“Por Sistema de gestión documental (SGD) se entiende al conjunto de elementos y de relaciones entre ellos diseñados con el objetivo de normalizar, controlar y coordinar todos los procesos y actividades que inciden en la producción, recepción, circulación, almacenamiento, organización, conservación, disposición final y accesibilidad de los documentos generados en el transcurso de la actividad de una organización.” Martin (2020, pág. 4)

Toda compañía u organización se ha secundado en la administración de documentos para producir una especie de base de antecedentes, los que en la actualidad se aplican por medio de servidores físicos en las organizaciones o productos en la nube por medio de Internet. La administración de documentos implica la seguridad del dominio bibliográfico de cualquier sistema. Sin que tenga nada que ver la categoría de la organización, esto se transformó en un menester para cada una de los procesos que recae en la gestión de documentos, así sea por asuntos legales, sugerencias o conservación de expedientes.

La administración de documentos que no se delinea negligente y sagazmente produce caos al momento de realizar la búsqueda de una información. Lo que nos lleva a deducir que este desbarajuste puede elaborar secuelas negativas y hasta llegar al límite de la calamidad para cualquier organización, inclusive para corporaciones. Ejemplificando, se conseguiría examinar evasiones de capital, un aumento de merma de los recursos, preceptos legales y hasta fiscales, llegando así al cierre de las sistematizaciones por

informalidades. Con los instrumentos que se poseen en la actualidad, por el momento no se necesita el papel, ni los asentimientos por escrito, lo cual favorece a las empresas en puntos como la destreza, velocidad y el procesamiento de los datos procesados.

“Es un sistema informático, creado para el almacenamiento, la administración y el control del movimiento de los documentos en una empresa. Se trata de una manera de organizar los documentos en una ubicación accesible para que todos los trabajadores puedan ingresar de forma sencilla y fácil”. Saira (2018, pág. 4)

No obstante las metodologías primordiales de la administración documental ya se llevan implementando ya hace varias décadas en la utilización de la revisión de documentos en formato de manuscrito, y durante los años ha ido desarrollando, nos centraremos en la ostentación de la axioma de qué debe entender un sistema de administración documental moderno, y cómo tenemos la posibilidad de integrar los documentos internos y externos, en un diseño de papel, con la administración de documentos electrónicos, y la predominación que ostentan las novedosas herramientas y sistemas de administración documental de última sucesión en los procesos de negocios involucrados con la gestión, inspección y administración de legajos.

Asistentes administrativos y su relación con la gestión de documentos.

Generalmente, el ayudante administrativo puede laborar en cualquier punto, así como en compañías del sector gubernamental y particular. Para ello es necesario que un entendido en la materia se encuentre debidamente preparado para realizar diferentes actividades en la oficina, inclusive, tienen la posibilidad de ser los delegados a gestionar de manera administrativa un departamento. Si bien es cierto el auxiliar administrativo frecuentemente está bajo el precepto del funcionario. Conjuntamente, el ayudante administrativo tiene que de manera obligatoria disponer de vivencia en el desempeño de información íntima, búsquedas de datos, comercializaciones, etc. Con el objetivo de remitir un registro de cada una de los ordenamientos controlados por la compañía y de esta forma afirmar la adecuada administración de la misma.

Sin embargo, el trabajo de un asistente administrativo con relación a la gestión de documentos también busca integrar la administración de área del inventario de una organización, a su vez se encarga de dosificar las provisiones entre los algunos apartamentos y aprovechar para interceder entre las distintas facetas de la compañía y la directiva. Para concluir con esta funcionalidad los asistentes tienen la potestad de citar a

comités y exteriorizar los argumentos que son ineludibles, debido a esto se puede entender un poco más sobre lo qué es un ayudante administrativo y sus obligaciones.

La diferencia primordial que existe entre un ayudante administrativo y un ayudante ejecutivo son sus verificadores. La segunda ocupación es esencialmente asistentes individuales y se delegan de una sola persona, más, sin embargo, un ayudante administrativo labora para un grupo de persona, área u oficina. Además, que las responsabilidades y funcionalidades se encuentran en constante modificación; o sea, las labores de un ayudante ejecutivo son menos dependientes y más íntegras y solo afectan directamente a una persona; en lo que las de un ayudante administrativo afecta a todo un departamento.

Almacenaje

Guardar archivos es una labor común para personas y organizaciones de todo el planeta, no obstante, bastantes personas carecen de conocimientos respecto a cómo guardar correctamente los archivos para protegerlos y preservarlos. Uno de los primeros y más relevantes puntos para guardar archivos es establecer qué tipo de documento necesitas guardar. Para los empresarios, es fundamental debido a que existen tres tipologías de archivos que son: activo, inactivo y documento muerto.

“Los sistemas de almacenamiento en la nube son una solución costo-beneficio que se ha popularizado entre las organizaciones para delegar el manejo de sus documentos y contenidos a proveedores de servicios. Sin embargo, en este tipo de escenarios, documentos con contenido sensible podrían ser almacenados en la nube sin ningún tipo de seguridad o con un nivel de seguridad que no observa las políticas de manejo de contenidos establecidas por las organizaciones”. Oscar Telles Hurtado (2017, pág. 21)

“El proceso actual de la búsqueda de archivos en la empresa, demanda una gran cantidad de tiempo, en dónde el empleado luego de recibir la información necesaria para identificar el documento, debe dirigirse hasta la bodega y estante por estante, en cada carpeta buscar la información coincidente con lo solicitado”. Jeferson Espinoza - Car (2017, pág. 7)

Los archivos activos tienen dentro información que se está usando en la organización y tienen que ser de forma sencilla disponibles para empleados y empleadores. Mientras que los archivos inactivos conservan documentos de consulta poco recurrente y tienen que moverse de las superficies de trabajo a un depósito externo. Y por últimos tenemos los archivos muertos tienen dentro información que no está en

uso, empero tiene costo. Esta clase de documento necesita más grande proporción de cuidado y su preservación es una necesidad, del mismo modo los archivos muertos tienen que transferirse lo previamente viable a un área de almacenamiento externa única. Se propone que sea fuera de la organización y con condiciones semejantes a las de los archivos inactivos.

Las organizaciones públicas como las privadas requieren mantener los archivos para no perder información esencial y logren conservar registros exactos de sus ocupaciones en asuntos legales. Se necesita defender los archivos para eludir que se cometan actos delictivos con ellos y moderar su deterioro. La carencia de preservación y custodia de los archivos puede llevar a que una compañía, agencia del gobierno o persona se convierta en víctima de hurto de identidad, acusada de fraude, quiebra y muchísimo más. Los individuos saben lo fundamental que son los archivos y es por esa razón que se albergan, sin embargo, un almacenamiento deficiente conduce a inconvenientes.

Correspondencia

Se conoce como una comunicación escrita entre dos o más individuos, la correspondencia escrita implica el intercambio de mensajes y en este se encuentra dos elementos fundamentales que son: el individuo que envía la comunicación y el remitente, mientras que el que la recibe es el receptor. Normalmente se hace uso del concepto para efectuar la denominación e intercambio de cartas impresas que se trasladan dentro de un sobre. En este el nombre y la dirección del destinatario se encuentran en el anverso del sobre, mientras que los datos de están registrados en el reverso.

Para poner en práctica el uso de la correspondencia escrita es importante instaurar la expresión correspondencia, después de haber comprendido este significado, podemos continuar con la clasificación en varios grupos y teniendo en cuenta como base diferentes criterios los mismos que son: se debe considera o tener cuidado al momento de tipiar su contenido, logramos instruir que ella se puede dividir en dos conjuntos que pueden ser: la de primera variedad, como las postales, que exclusivamente es de complejidad informativo e individual; y la de segunda clase, que es aquella que tiene que ver con la composturas.

Es necesario dejar claro que la correspondencia es una significativa herramienta de comunicación escrita, gracias a esta técnica se la puede utilizar como parte intermediaria entre las correlaciones de cliente a proveedor o viceversa lo que hace que

esto provoque un vínculo de transacciones comerciales. De ella casi siempre dependerá el progreso de los ordenamientos comerciales; ya que como sabemos el triunfo de un negocio, una comercialización está ligada con la eficacia y premura con la que se realice dicha actividad con el único beneficio de que las empresas acrecienten el volumen de sus ventas.

Correspondencia en una empresa

El hecho de receptor o conceder correspondencia se define como una ocupación del día a día en las disímiles diligencias comerciales que suelen ejercer los individuos sean estos naturales o jurídicas. A su vez también es asignada a un intermediario que en momentos no cuenta con la práctica necesaria o desconoce el grado de importancia del uso de la correspondencia; desde la persona que realiza la vigilancia, hasta algún otro miembro de la empresa, son estos los que podría ocasionar el extravío de información importante o entregar a personas que no les compete conocer un tema en particular.

Dentro del área contable y administrativa esta función de la correspondencia está directamente ligada con cada una de ellas, fundamentalmente cuando se trata de documentaciones que influyan en las finanzas como las: las facturas sean esta de compra o venta, recibos y certificaciones, es tan importante dicha analogía que el hecho de no aceptarlas en las fechas establecidas podría ocasionar el desconocimiento de algún monto al momento de realizar una declaración. En el caso de otro tipo de correspondencia como lo son las demandas, amonestaciones, indicaciones esto haría que a su vez arrastre consigo sanciones en dinero específicas para si hacemos mención a lo económico.

Correspondencia escrita

Identificar la importancia de la correspondencia escrita es base fundamental si se desea laborar en el departamento administrativo. La correspondencia escrita no es nada más que una significativa herramienta de comunicación escrita esta se ve reflejada al ser la parte intermediaria entre las relaciones cliente - proveedor y a su vez ser parte del canal comunicativo. Si esto se realiza conjuntamente con la unidad de correspondencia se podría llegar a la conclusión que es una etapa de trabajo que recoge, encasilla, inspecciona y asigna de manera agrupada los intercambios de mensajes y de los documentos internos y externos para todos los funcionarios de una empresa entre las distintas divisiones.

Del mismo modo que sucede en cualquier otra circunstancia, los escritos tienen sus pautas, que toda la sociedad debería dominar. Porque da lo mismo la situación por el que

se comunique el mensaje o el método de escritura siempre se debe acatar las explícitas composiciones y medidas ortográficas. Aunque la correspondencia habitual ha sobrellevado una formidable merma en su capacidad ejecutiva, aún se sigue manteniendo para varias comunicaciones precisas. Por consiguiente, la aparición de recientes procedimientos de comunicación, primariamente el teléfono, el internet, hoy en día han llegado hacer los primordiales culpables de la desaparición de la correspondencia escrita.

“Los documentos oficiales son elementos indispensables para llevar a cabo una actividad administrativa dentro de una entidad, estos tienen como objetivo alcanzar una comunicación clara y precisa entre la organización y los individuos, para que este proceso se desarrolle de manera exitosa se debe realizar una correcta utilización de las normas de redacción técnica tales como: desenvolver de manera correcta el tema planteado, correcta escritura, ortografía, y escribir primero un borrador sobre el tema”. Rosa (2019, pág. 5)

Uso de la redacción por parte del asistente administrativo

“La importancia de saber redactar permite a las secretarias refleje una de sus competencia profesionales, porque a través del escrito esta demuestra su nivel académico adquirido durante el proceso de formación, cabe destacar que las actividades en las administración de las instituciones, ya sea públicas o privadas se realiza mediante documentos; lo cual hace que redactar forma parte de las tareas diarias que debe realizar toda secretaria, puesto que son las encargadas de transmitir cualquier tipo de información que su director lo requiera mediante el documento”. Tania (2019, pág. 15)

“Lo que nos muestra una vez más que la Redacción Técnica es la habilidad que las secretarias o secretarios debe tener al momento de redactar un informe, de manera clara y concisa y al mismo nivel de valoración que su promedio académico y su experiencia laboral, ya que es sinónimo de forma de vincularse con jefes o usuarios que solicitan de sus servicios. Y de la misma manera la Redacción Técnica es de gran importancia tanto en el ámbito profesional como en la vida diaria de cada persona, a la hora de redactar cualquier tipo de informes que el personal lo requiera, con el único fin de no cometer errores al momento de entregarlo”. Johana (2018, pág. 13)

La relevancia de la redacción en un asistente administrativo va más allá del talento que no deben perder por ningún tipo de circunstancia, el hecho de escribir y redactar los documentos que le solicitan se convierte en un arte, dado a que esto, en la actualidad se ha pedido debido a que en el mundo se infiltrado

tanto el uso del internet que ha hecho que localicemos fácilmente la totalidad de los argumentos completamente listos, más sin embargo a suele suceder que el mensaje no sea explícito sino le damos el verdadero enfoque. Dado que no sólo es el hecho de copiar y pegar, sino que a su vez se personaliza las plantillas y algunos formatos de los textos.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Para el estudio de la gestión de documentos y su incidencia en el almacenaje de la correspondencia escrita fue necesario poner en práctica la investigación de campo. La investigación de campo nos permitió obtener información a través de acumulación de datos y a su vez con la ayuda de la observación directa se pudo constatar la problemática en el área que se va a realizar el estudio. Esto quiere decir que lo que se hizo fue investigar al inicio de los datos originales y primario para de esta manera pasar a las posteriores herramientas de investigación.

Con el método cuantitativo logramos obtener resultados estadísticos confiables dado a que en este trabajo de investigación se realizaron encuestas que posteriormente sirvieron como información que pudo ser tabulada y graficada para una mejor comprensión. Esto nos servirá como soportar para mostrar con pruebas que los datos o nivel de la problemática son totalmente reales, gracias a este método de investigación el estudio de caso tendrá la posibilidad de exponer soluciones al finalizar la investigación.

Con la ayuda del método analítico nos permitió describir cada una de las variables y realizar un estudio detallado de sus subdivisiones. Para reconocer que es método fue utilizado es necesario comprender que durante el sustento teórico se ve reflejada la ayuda bibliográfica con pensamientos de varios autores, también la opinión propia del autor; haciendo uso así de artículos, libros, trabajos anteriores, etc. Por consiguiente, el método analítico nos facilitara la explicación de este tema.

RESULTADOS OBTENIDOS

Como resultados obtenidos por el método de investigación cuantitativo en conjunto con la herramienta de la encuesta realizado a los empleados del Agro Servicio Fer – Plant se ha demostrado que la gestión de documentos y su incidencia en la correspondencia escrita es muy poco utilizado en la empresa puesto que se detectó con un alto índice porcentual que no se lleva un control de los movimientos de los documentos, esto no solo podría generar problemas legales en caso de pérdida si no

también desconocimientos de los valores de sus ventas, facturas e incluso costes de sus productos.

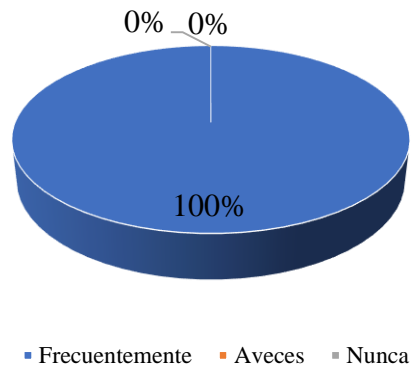
Detallando un poco más este punto es útil mencionar que lo primero que se produjo fue la identificación de la población, si enumeramos dicho conjunto hallaremos un total de cinco personas las cuales son: director general, director administrativo, auxiliar administrativo y vendedor; estos son los empleados que se encuentran en el Agro Servicio Fer – Plant ubicado en el cantón Simón Bolívar. Para que la información sea totalmente válida fue necesario que los datos pasen por un proceso de tabulación, señalando que las preguntas se realizaron de forma presente, es decir de encuestador a encuestado.

Se redactó ocho preguntas las cuales fueron claves para determinar el nivel de la problemática, en esta parte de la investigación hemos considerado tres preguntas para la respectiva explicación. La interrogante número tres fue parte de esta selección, la cual nos indica lo siguiente: ¿Cree usted que la gestión de documento se la debe realizar únicamente de forma virtual? Después hemos elegido la pregunta número cinco en la que dice: ¿Cree usted que la seguridad de los documentos es de vital importancia para la institución? Y por último se consideró la pregunta siete que nos menciona: De acuerdo a su experiencia ¿Considera usted que es importante categorizar la documentación? A continuación, estas interrogantes tendrán su respectivo análisis.

3) ¿Cree que la gestión de documento se la debe realizar únicamente de forma virtual?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Frecuentemente	5	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

3) ¿Cree que la gestión de documento se la debe realizar únicamente de forma virtual?



Análisis:

En la primera pregunta selecciona se ve reflejado un porcentaje del 100% indicando la gestión de la documentación solo se la debe realizar de manera virtual.

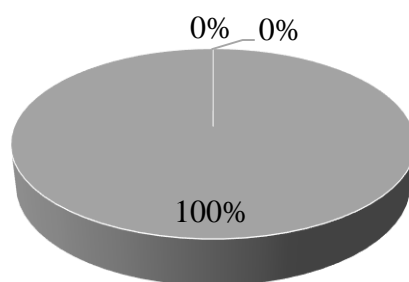
Interpretación:

Con esto podremos deducir que el personal de esta institución afirma que la gestión de documento es algo que se debe realizar de forma virtual, probablemente porque lo encuentra menos tedioso.

5) ¿Cree que la seguridad de los documentos es de vital importancia para la institución?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	5	100%
TOTAL	5	100%

5) ¿Cree que la seguridad de los documentos es de vital importancia para la institución?



■ Frecuentemente ■ A veces ■ Nunca

Análisis:

En esta segunda pregunta seleccionada se muestra que un 100% de la población encuestada no está de acuerdo en que la documentación sea de vital importancia para una institución.

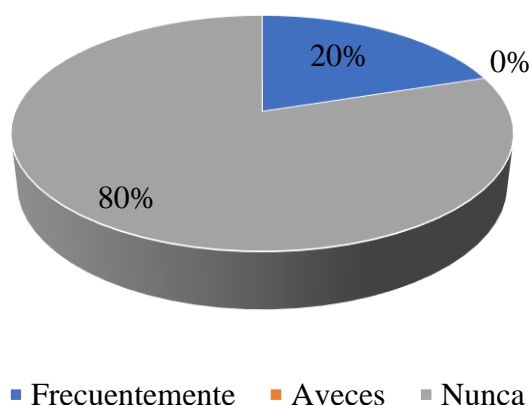
Interpretación:

Si interpretamos este gráfico llegaremos a la conclusión de que los colaboradores de dicho Agro Servicio no están conscientes de que el extravío de la documentación acarrearía problemas para la empresa.

7) De acuerdo a su experiencia ¿Considera que es importante categorizar la documentación?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Frecuentemente	1	20%
A veces	0	0%
Nunca	4	80%
TOTAL	5	100%

7) De acuerdo a su experiencia ¿Considera que es importante categorizar la documentación?



Análisis:

En esta última pregunta seleccionada nos indica que el 80% no considera relevante categorizar la correspondencia o documentación.

Interpretación:

Si llevamos este breve análisis a la interpretación podríamos decir que, los individuos no están acostumbrados a llevar un orden en su correspondencia u oficio, es por ello que actualmente viven esta problemática.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Podríamos dar como parte de una solución que la correspondencia sea llevada de forma física y virtual porque de esta manera cuando se dé una pérdida espontanea se pueda recurrir a un respaldo, el personal debe estar consiente que los archivos digitales corren el riesgo de ser utilizados para fines ilegales o que con la causa de un problema técnico se pierda toda la información. Es necesario poner parámetros que se cumpla a cabalidad el uso debido de la técnica de almacenaje, otras de las respuestas rápidas para este problema es el de dictar charlas explicando los riegos que tendría la empresa en caso de incumplir esta estrategia.

Como manera de respuesta al segundo punto sería necesario que se estableciera un repositorio en donde se centralice toda la correspondencia del Agro Servicio Fer - Plant. Y por consiguiente colocarla en una misma base de datos; como parte de un plan estratégico también podría instalar autorizaciones de acceso, es decir, que no todas las

documentaciones se mantengan accesibles para todos los miembros de la institución, ya que existe correspondencia que son sólo para aclaración, o que únicamente pueden ser editados por los encargados de la administración de estos archivos.

Para este último punto se debe requerir el uso de reglas que instituyan cuándo un ejemplar de informe tenga que visualizarse en páginas primordiales, cuándo un documento deba ser cambiado de ubicación, cuándo un oficio deba ser declarado obsoleto y, por último, cuándo esta correspondencia tenga que ser eliminada y archivada. Y que únicamente se pueda definir estas reglas cuando permanezca un criterio claro entre los colaboradores, cuando preexista una participación entre ellos, una vez practicando esta regla la persona encargada podrá indicar en qué parte del ciclo se encuentra un archivo.

CONCLUSIÓN

Para concluir con este trabajo de investigación es importante hacer mención de los objetivos de las variables de investigación la misma que fueron gestión de documentos y su incidencia en el almacenaje de la correspondencia escrita. La administración de archivo constantemente impedirá la pérdida de los expedientes, debido a que todos los oficios permanecen incluidos e reconocidos en un exclusivo régimen. Previene el extravío de lapso en la redención de la documentación y posibilita la inspección de ingresos y de estabilidad de la indagación, imposibilitando que los individuos no autorizados lleguen a los archivos adjuntos.

Para que una compañía marche sin ningún tipo de inconvenientes, es importante asumir una capacidad de subsistencia de la correspondencia escrita que expida la permanencia del almacenamiento de cada uno de las anotaciones en el espacio de trabajo. Por consiguiente, una habilidad eficiente de preservación de documentos es importante para establecer una o varias reglas semejantes en la organización sobre la temporada que debería archivarse un registro en la institución en este caso en el Agro Servicio Fer - Plant.

RECOMENDACIÓN

Una de las recomendaciones que se pueden dictar en este tema de investigación es el hecho de cambiar la indagación en forma digital, optimizando de manera notable la ineficiencia de los conocimientos, debido a que la documentación o archivos electrónicos es algo mucho más sencillo de rescatar y más instantánea de averiguar y/o registrar. Otra de las recomendaciones es que sería útil categorizar los expedientes y crearlos a través de un sistema hace que la búsqueda que hace que la búsqueda de la misma sea mucho más sencilla.

Como parte de una posible solución o en este caso una recomendación buena sería anotar los documentos y dejar en constancia su autoría; aunque esto parezca algo poco útil, hoy en día coexisten varios problemas que surgen de esta temática que es no tener un almacenamiento estable para la correspondencia de escritos. Pero para la ventaja de las empresas, los bosquejos de almacenamiento de correspondencia escrita ya añaden o integran una forma automática y rápida para este tipo de mecanismos.

BIBLIOGRAFÍA

- Flor Saira, M. C. (2018). Propuesta de un Sistema de Gestión de Documentos en una Empresa Constructora de Carreteras en Moquegua 2018. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27114/flor_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galeas Cadena, J. A. (2018). *Redacción técnica y su influencia en los procesos administrativos del departamento de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montalvo, provincia los Ríos* (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2018). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5310/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guambuguete Chela, T. N. (2019). *La redacción técnica como estrategia para agilizar la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Caluma* (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2019). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6340/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manrique López, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento & gestión*, (40), 129-158. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762016000100006
- Martin, D. (2020). 4. *Sistema de Gestión de Documentos* (Bachelor's thesis). Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/19162/VINF05058-DiegoCassini-TFG%20-%20Diego%20Cass.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oscar Telles Hurtado. (2017). 21. *Método para catalogación y aseguramiento de documentos en sistemas de almacenamiento en la nube* (Master's thesis, Tesis (MC)--Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del IPN Unidad Tamaulipas. Laboratorio de Tecnologías de Información). Obtenido de <https://repositorio.cinvestav.mx/bitstream/handle/cinvestav/3195/SSIT0016535.pdf?sequence=1>
- Sobenis Flor, R. A. (2019). *Redacción técnica y su aporte en la elaboración de documentos oficiales en la secretaría de la FAC. CJSE de la Universidad Técnica De Babahoyo* (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2019). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7119/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000071.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

FORMATO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIA JURIDÍCAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Tema: Gestión de documentos y su incidencia en el almacenaje de la correspondencia escrita del Agro Servicio Fer – Plant en el cantón Simón Bolívar del año 2021.

Nombre y Apellidos: _____

ENCUESTA

1) ¿Conoce que la gestión de documentos permite la administración de su flujo?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

2) ¿Conoce cuáles son las principales ventajas de la gestión de documentos?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

3) ¿Cree que la gestión de documento se la debe realizar únicamente de forma virtual?

- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

4) ¿Conoce que la planeación permite la valoración y revisión de toda la documentación?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

5) ¿Cree que la seguridad de los documentos es de vital importancia para la institución?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

6) ¿Maneja la entrada y salida de documentos?

- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

7) De acuerdo a su experiencia ¿Considera que es importante categorizar la documentación?

- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

8) ¿Conoce usted las técnicas que debe utilizar un asistente administrativo para una efectiva gestión de documentos?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

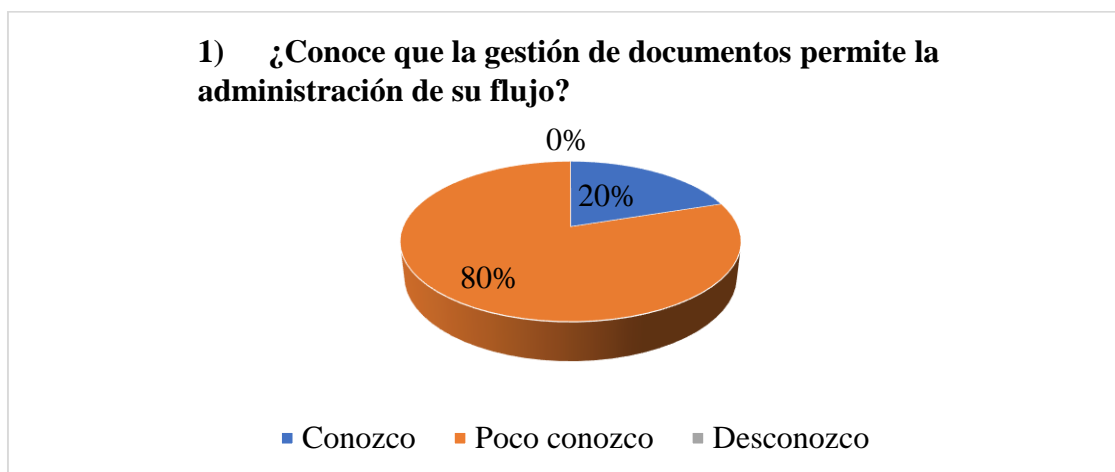
TABULACIÓN TOTAL DE LOS RESULTADOS

1) ¿Conoce que la gestión de documentos permite la administración de su flujo?

Tabla 1. Gestión de documentos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	1	20%
Poco conozco	4	80%
Desconozco	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 1. Gestión de documentos

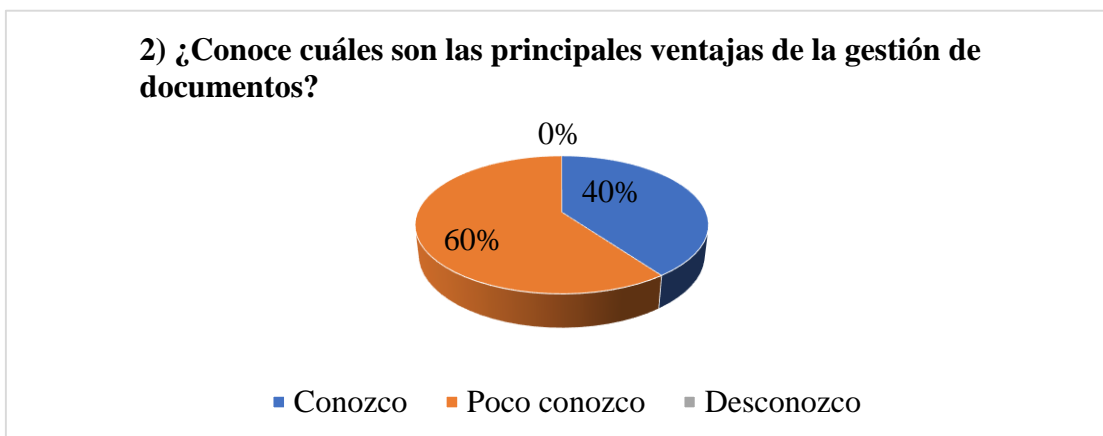


2) ¿Conoce cuáles son las principales ventajas de la gestión de documentos?

Tabla 2. Ventajas de la gestión de documentos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	2	40%
Poco conozco	3	60%
Desconozco	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 2. Ventaja de gestión de documentos

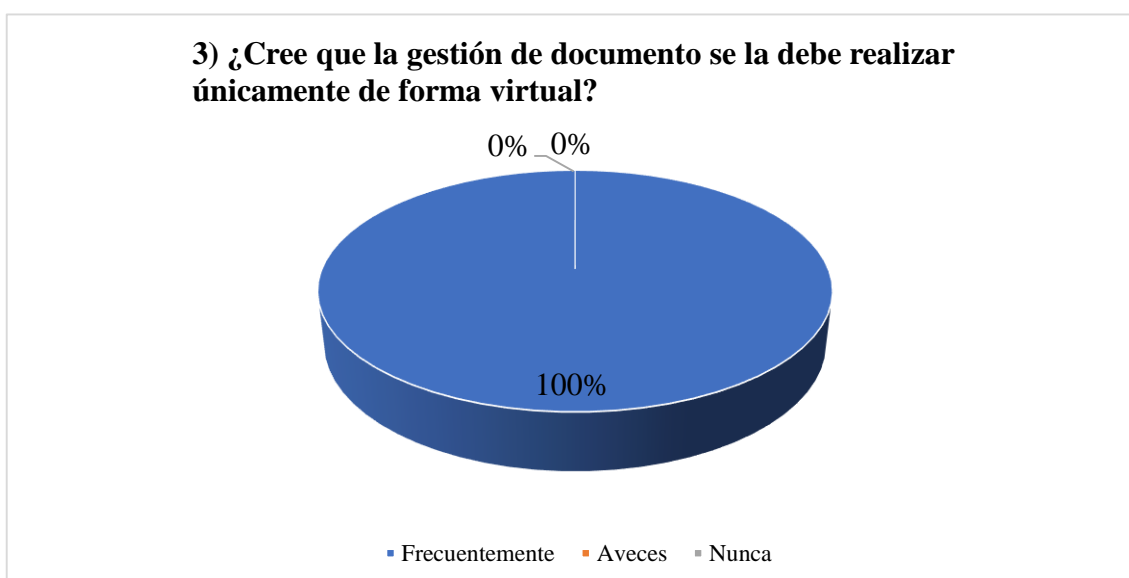


3) ¿Cree que la gestión de documento se la debe realizar únicamente de forma virtual?

Tabla 3. Modo de gestión de redacción

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Frecuentemente	5	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 3. Modo de gestión de redacción

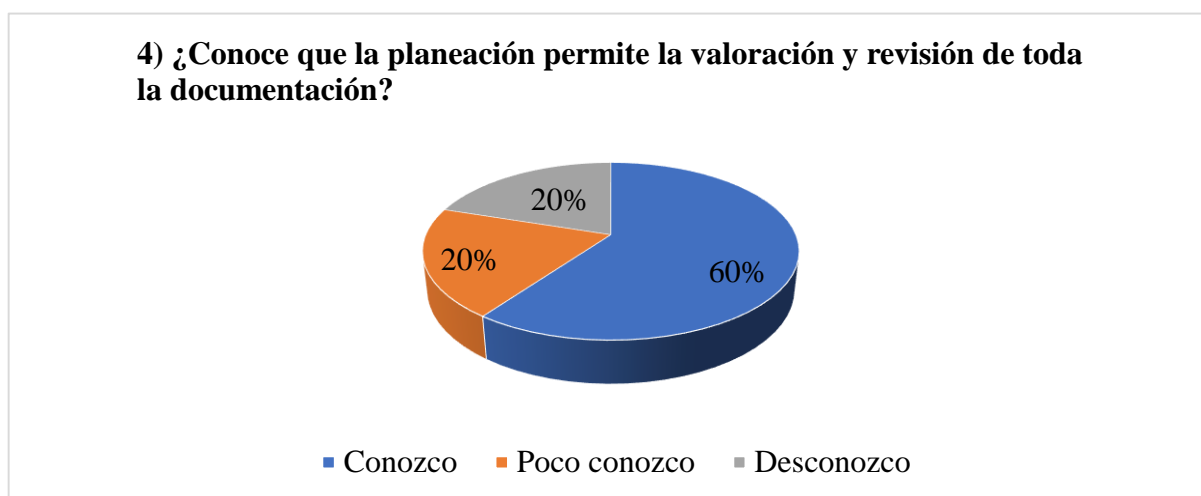


4) ¿Conoce que la planeación permite la valoración y revisión de toda la documentación?

Tabla 4. Revisión de los documentos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	3	60%
Poco conozco	1	20%
Desconozco	1	20%
TOTAL	5	100%

Gráfico 4. Revisión de documentos

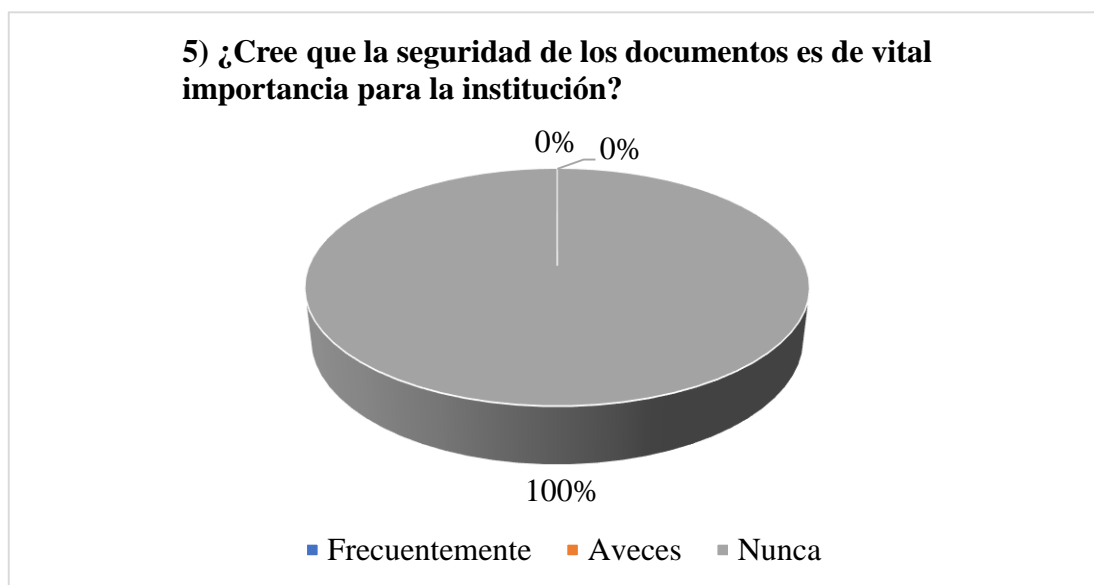


5) ¿Cree que la seguridad de los documentos es de vital importancia para la institución?

Tabla 5. Seguridad de los documentos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	5	100%
TOTAL	5	100%

Gráfico 5. Seguridad de los documentos

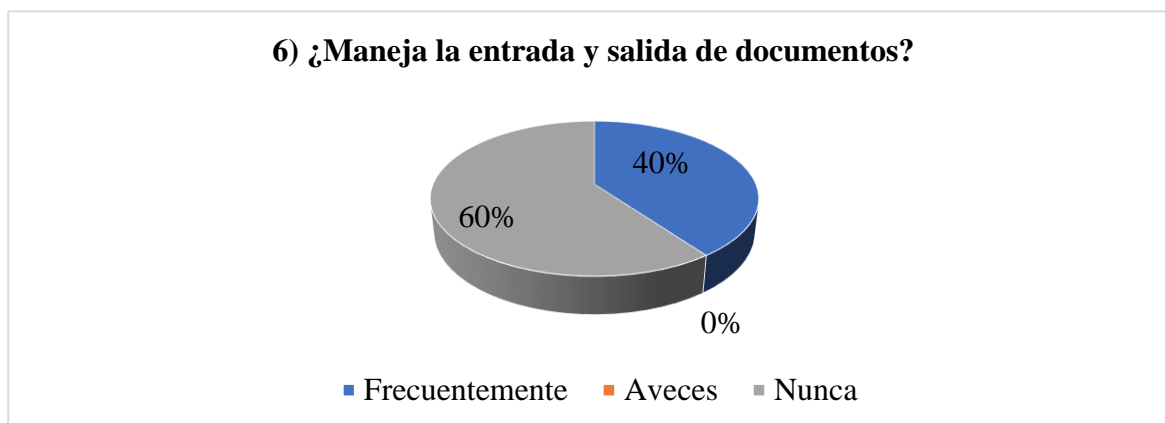


6) ¿Maneja la entrada y salida de documentos?

Tabla 6. Entrada y salida de los documentos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Frecuentemente	2	40%
A veces	0	0%
Nunca	3	60%
TOTAL	5	100%

Gráfico 6. Entrada y salida de los documentos

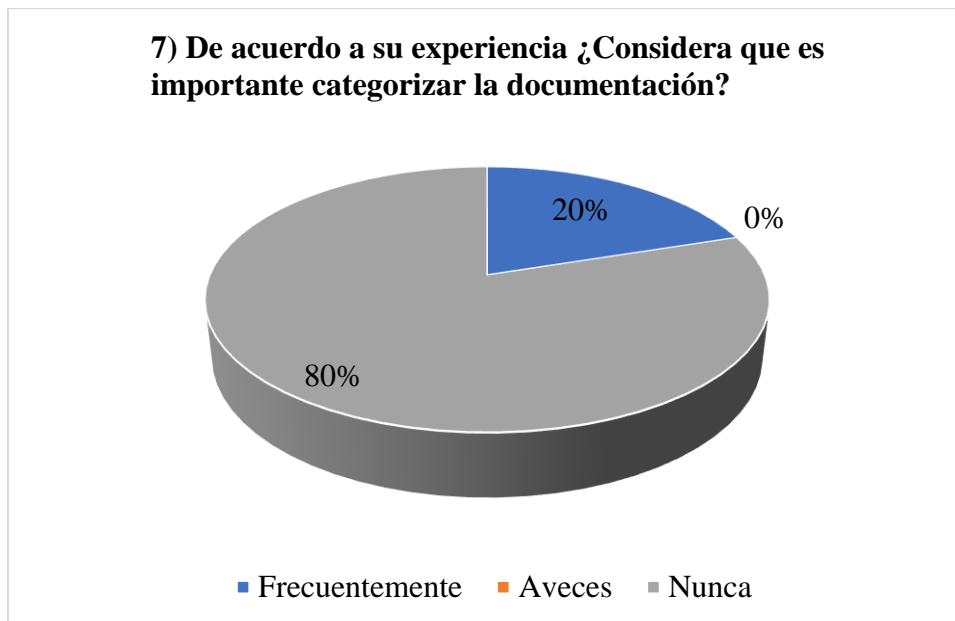


7) De acuerdo a su experiencia ¿Considera que es importante categorizar la documentación?

Tabla 7. Categorización de los documentos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Frecuentemente	1	20%
A veces	0	0%
Nunca	4	80%
TOTAL	5	100%

Tabla 7. Categorización de los documentos

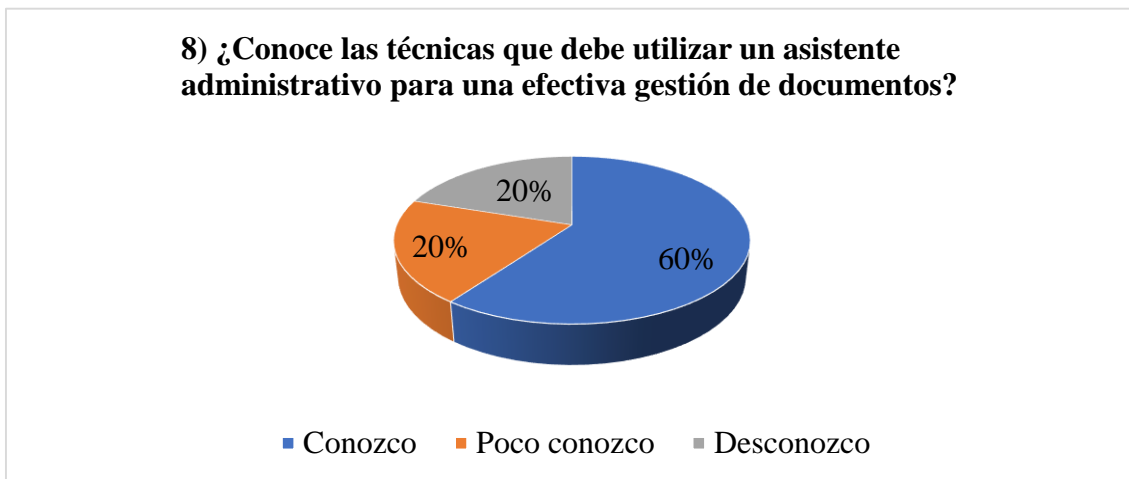


8) ¿Conoce las técnicas que debe utilizar un asistente administrativo para una efectiva gestión de documentos?

Tabla 8. Técnicas de la gestión de documentos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	3	60%
Poco conozco	1	20%
Desconozco	1	20%
TOTAL	5	100%

Gráfico 8. Técnicas de la gestión de documentos



OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022

De: MSc. Viviana Onofre Zapata
COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

Para: Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Escanea el código QR para:
VIVIANA DEL
RODRO ONOFRE
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN EN LA QUE
REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN**



**CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



Babahoyo marzo 02, 2022

Señor(es):
Danny Perez Manzaba
AGRO SERVICIO FER-PLANT
Malecón Antonio Vargas y Alfredo Baquerizo
Simón Bolívar. -

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que el señor **PEREZ MANZABA DARLIN HANNIBAL**, con cédula de identidad **#1207477009**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área secretarial con el tema: **"GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN EL ALMACENAJE DE LA CORRESPONDENCIA ESCRITA DEL AGRO-SERVICIO FER-PLANT EN EL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR DEL AÑO 2021"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted (es), muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS (REUNIÓN CON DOCENTE TUTOR,
APLICANDO LA ENCUESTA)**

Imagen 1



Imagen 2



Imagen 3

