



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMÉN**

**COMPLEXIVO DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS**

**DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**PROBLEMA:**

**EL ROL DE LA SECRETARIA Y SU APORTE EN LA ORGANIZACIÓN**

**DE ARCHIVOS DIGITALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO**

**DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN FRANCISCO**

**DE PUEBLOVIEJO.**

**AUTORA:**

**XIOMARA KERLY SELLAN TROYA**

**TUTORA:**

**ING. ALICIA CORINA ENRIQUEZ CUADRO. MSc**

**BABAHOYO – FEBRERO 2020**



## RESUMEN

El presente estudio de caso se realizó dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo. El cual se basa en estudiar como las secretarías pueden aportar a la organización de los archivos digitales dentro de una oficina. El rol de la secretaria se ha convertido en un aspecto fundamental en todo tipo de organización, puesto que tiene una importante influencia en el desempeño de las actividades de forma correcta.

En la actualidad sus conocimientos han pasado del manejo de las agendas y asuntos personales de sus jefes al saber cómo solucionar conflictos; la secretaria debe tener la sabiduría básica que la organización necesite, como también cualidades personales, sin embargo, en estos escenarios es donde se pone a prueba la formación de los profesionales en cuanto a los manejos aprendidos de organizar archivos digital durante la instrucción académica.

Esta técnica facilitara de manera eficaz organizar los archivos digitales para algunos servidores públicos de esta institución, puesto que en múltiples ocasiones ha existido quejas de los ciudadanos respecto a las pérdidas de documentos por parte de las secretarías lo cual hace que sea deficiente, incumplimientos de trabajo, lo que pone en evidencia que existen falencias en cuanto a la efectividad de archivar documentos.

**Palabras claves:** archivos digitales, desempeño, conocimiento, influencia

## ABSTRACT

The present case study was carried out within the Autonomous Municipal Government of the canton of San Francisco de Pueblo Viejo. It is based on studying how secretaries can contribute to the organization of digital archives within an office. The role of the secretary has become a fundamental aspect in every type of organization, since it has an important influence on the performance of activities in the correct way.

Currently her knowledge has gone from managing the agendas and personal affairs of her bosses to knowing how to resolve conflicts; the secretary must have the basic wisdom the organization needs, as well as personal qualities, however, it is in these scenarios that the training of professionals in the learned ways of organizing digital archives during academic instruction is put to the test.

This technique will effectively facilitate the organization of digital archives for some public servants of this institution, since on many occasions there have been complaints from citizens regarding the loss of documents by secretaries which makes it deficient, work failures, which shows that there are shortcomings in the effectiveness of archiving documents.

**Keywords:** digital archives, performance, knowledge, influence



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

MODALIDAD PRESENCIAL

## ÍNDICE GENERAL

**CARÁTULA**

<b>RESUMEN</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	iv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>DESARROLLO</b> .....	3
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	4
<b>OBJETIVO</b> .....	5
<b>SUSTENTO TEÓRICO</b> .....	9
<b>TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	10
<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....	13
<b>SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)</b> .....	14
<b>SOLUCIONES PLANTEADAS</b> .....	18
<b>CONCLUSIONES</b> .....	19
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	20
<b>BIBLIOGRAFÍAS/ANEXOS</b> .....	21

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se realizó dentro del Departamento de la Secretaría General de la Unidad de Documentación y Archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, ante todo es una entidad que se dedica a trabajar en conjunto con sus secretarios y secretarias para dar mejoras a los movimientos laborales, dando así a la ciudadanía una buena expectativa sobre cómo se labora dentro de esta institución pública.

En la entidad existen problemas de cómo digitalizar los documentos que ya han sido despachados y que por alguna circunstancia se extravían, este sistema de información es orientado a un control intelectual ya que de esta manera tiene acceso de ingresar mucho más rápido a la búsqueda o localización de información necesaria para que así el usuario tenga su verificación correctamente sin ningún tipo de inconvenientes y de forma eficiente estando organizados de manera eficaz.

El rol de la secretaria se ha convertido en un aspecto fundamental en todo tipo de organización, puesto que tiene una importante influencia en el desempeño de las actividades de forma correcta. En la actualidad sus conocimientos han pasado del manejo de las agendas y asuntos personales de sus jefes al saber cómo solucionar conflictos; la secretaria debe tener la sabiduría básica que la organización necesite, como también cualidades personales, sin embargo, en estos escenarios es donde se pone a prueba la formación de los profesionales en cuanto a los manejos aprendidos de organizar archivos digitales durante la instrucción académica.

El presente estudio realizado se vincula directamente con la línea de investigación de Talento Humano Gestión de Talento Humano en las actividades organizacionales cuya sublínea es Gestión Administrativa perteneciente a la carrera, pero se conoce que por las interacciones o las actividades que mantienen las secretarias para establecer una buena organización dentro de la entidad. La digitalización de los documentos en papel no ha simplificado la manera de archivarlos y almacenarlos, más bien este guarda y organiza nuestros documentos digitales y es más complejo que antes ya que siguen mejorando y a fecha de hoy guardar y organizar bien nuestra documentación es forma de ventajas competitivas ya que muchas veces puede garantizar que toda

la información este ordenada y actualizada, además que tiene la opción de poder recuperar con facilidad los archivos.

El presente estudio de caso se realizó mediante el método inductivo el cual permitió determinar si la organización de archivos es importante, este tipo de método es implementado para establecer conclusiones en base a situaciones que parten desde lo particular a lo general, razón por la cual al explorar la investigación sobre el aporte del rol de la secretaria en la organización de archivos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo se observa situaciones particulares que permiten recolectar datos específicos para generar criterios o teorías generales de las variables analizadas y a través del método deductivo el cual es aquel proceso de razonamiento que parte de lo general a lo particular, en donde se trata de explicar a través del estudio de fenómenos o situaciones la validación de una hipótesis afirmativa o falsa como es el caso de las variables rol de la secretaria y organización de archivos digitales que son motivo de estudio para establecer conclusiones validas en base al conjunto de datos estudiados.

En el cantón San Francisco de Pueblo Viejo se ha podido observar que una importante cantidad de usuarios y ciudadanos tienen una percepción negativa acerca de digitalizar documentos producidos o recibidos ya que están acostumbrados a emitirlos en físico dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal; esta técnica facilitara de manera eficaz organizar los archivos digitalizados para algunos servidores públicos de esta institución, puesto que en múltiples ocasiones ha existido quejas de los ciudadanos respecto a las pérdidas de documentos por parte de las secretarías lo cual hace que sea deficiente, incumplimientos de trabajo, lo que pone en evidencia que existen falencias en cuanto a la efectividad de archivar documentos.

Un archivo digital, es una unidad de datos o información almacenada en algún medio que pueda ser utilizada por aplicaciones de la computadora. Cada archivo se diferencia del resto debido a que tiene un nombre propio y una extensión que lo identifica, de esta manera se encuentran directamente relacionadas a la formación que los individuos han obtenido a través del tiempo, sin embargo, existen métodos para generar una cantidad de cumplimiento eficaz de organizar archivos digitales; el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pueblo Viejo

precisa emprender acciones para generar conciencia en sus colaboradores, de modo que logren comprender que cada una de las acciones que emprendan están siendo observadas por los ciudadanos, y que esto condicionará la percepción que tengan de la entidad.

## **DESARROLLO**

El desarrollo del estudio de caso se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, es importante analizar cuáles son las implementaciones que se presentan dentro de la Secretaría General de archivo digital, debido a que por lo general cuando las secretarías realizan sus trabajos siempre se encuentran con inconvenientes en los cuales suelen extraviarse documentos a la hora de archivarlos manualmente por este motivo deben saber que siempre es mejor tener que realizarlos de forma digital ya que así de esta manera tienen la ventaja de que los documentos sean guardados dentro de una computadora.

La presente investigación es importante, ya que el rol de las secretarías es destacar varias funciones dentro de una oficina muchas veces deben presentar sus reportes en forma de prestaciones que resuma la información; la persona que esté en secretaría debe estar atenta para que la información aparezca allí y refleje correctamente, es así como una secretaría debe organizar los archivos digitales en el Gobierno Autónomo Descentralizado para que no surjan inconvenientes.

## **JUSTIFICACIÓN**

El estudio de caso que se presenta tiene la importancia de establecer en forma clara el aporte del rol de la secretaría en la organización de archivos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo; es muy importante que los servidores públicos tengan pleno conocimiento de las repercusiones que causan las acciones que emprenden día a día en sus jornadas laborales, el talento humano es el componente más importante

en cualquier organización, por esta razón, todo lo que los colaboradores realicen impacta de forma directa a la organización de archivos digitalizados dentro de la entidad.

La investigación realizada aportará a todos los individuos que pertenezcan a una organización, institución o un grupo social, en donde se requiera el cumplimiento de organizar archivos digitales dentro del campo profesional. Este aporte se verá reflejado en los fundamentos teóricos y en el análisis de los resultados de la investigación que se presenten, los cuales servirán de evidencia para sostener el criterio respecto a la necesidad de implementar contenidos de formación con respecto a estos acontecimientos dentro de las entidades, lo cual contribuya al fortalecimiento del desarrollo de las instituciones, puesto que el crecimiento debe ser integral; es decir, desde las capacidades, actitudes, aptitudes del ser humano, pero también en cuanto a los comportamientos y responsabilidades fundamentales.

Los beneficiarios directos de la realización de este trabajo investigativo serán las y los secretarios/as públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, puesto que conocerán las falencias que la entidad tiene, de modo que puedan implementar estrategias para el fortalecimiento de una formación de cumplimiento eficaz de la organización de archivo digital por parte del talento humano de la institución. Además, se beneficia de forma indirecta a la ciudadanía en general del cantón mencionado, en virtud del mejoramiento que se obtendrá en el servicio público, de esta manera se mejorará los manejos de forma más rápida que actualmente se encuentra indispensable.

Es factible realizar la presente investigación puesto que se cuenta con los recursos necesarios; es decir, se tiene acceso al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pueblo Viejo, para efectuar las observaciones necesarias, además, de aplicar las técnicas de investigación pertinentes para obtener la información que sirva de análisis para la temática abordada. Además, se posee los recursos bibliográficos para sustentar de manera científica los argumentos y existen los recursos financieros para llevar a cabo la investigación de forma satisfactoria.



## OBJETIVO

Determinar el aporte del rol de la secretaria en la organización de archivos digitales en la Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo.

El presente estudio de caso tiene como objetivo determinar el aporte que tiene el rol de la secretaria en la organización de archivos digitales para mejorar sus funciones profesionales en la Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Pueblo Viejo, dando a conocer los aspectos más importantes que se originan en consecuencias por falta de conocimiento en las organizaciones de archivos digitales, los cuales permitan identificar las causas y efectos que ocasiona la de vulneración y que por lo general impiden su máximo desarrollo laboral.

## SUSTENTO TEÓRICO

### Rol de la secretaria

Aristizábal (2001) define que la secretaria es la persona que responde frente a diversas tareas que le corresponde realizar con habilidad e interés en el desempeño constante y afrontar con éxito los nuevos retos que se le presenten día a día. Las secretarías deben tener en cuenta que cada vez más el ámbito de su trabajo se amplía y adquiere nuevas responsabilidades frente a los diferentes medios modernos en el cual deben adaptarse; se ha considerado que los campos de su desempeño son específicos y se puede reunir en un mismo texto para su estudio. (Pág. 51).

La secretaria es aquella persona amable, ordenada, eficiente, que mantiene en orden a toda la documentación que existe en la entidad, a diario la secretaria debe cumplir con diversas responsabilidades no solo debe tener la sabiduría básica que la que la entidad necesita, si no cualidades personales en las que demuestre su carácter, comportamiento y compromiso

organizacional; debe tener un sentido común y buen trato hacia las personas internas como externas.

### Importancia del rol de la secretaria

Alaña (2007), Actualmente el rol de la secretaria tendrá éxito si la persona encargada realiza su labor de manera eficiente y acertadamente, será entonces necesario esforzarse para que las decisiones se tomen sin la presencia del jefe y esta a su vez sean beneficiosas para la entidad, y la dependencia o sección ya sea el secretario o la secretaria. En la actualidad la secretaria es considerada como la asistente del jefe por lo que comparte muchas de sus responsabilidades, es decir que ella debe ser una profesional con gran sentido de superación que pueda asimilar los diferentes cambios de la entidad en la que labora. (Pág. 10).

La labor de una secretaria es cada día más amplia, variada y delicada y su colaboración se hace imprescindible debiendo estar al corriente de todo, despachar la correspondencia a diario y garantizar que todos los asuntos estén al día, no se puede esperar que se exija con profundo conocimiento del mecanismo de la entidad ya que la buena secretaria no nace esta se forma a través de las experiencias cotidianas y del continuo contacto con su jefe y el medio ambiente en el que se desenvuelve.

### Habilidades y conocimientos de la secretaria

Se requieren habilidades básicas de lecturas y escritura esto normalmente se adquiere dentro de una institución educativa; la secretaria debe tener conocimientos básicos de informática y protocolo telefónico, un conocimiento básico con la capacidad de aprender nuevas aplicaciones de software; toda secretaria requiere de habilidades profesionales de comunicación tanto verbal como escrita y tener la capacidad de escribir sinnúmeros de palabras por minuto. Flor (2010) dice que todo el trabajo que realice la secretaria debe requerir de voluntad y con un horario flexible sin presiones ya que se debe trabajar en un entorno ambiental en la oficina. (Pág. 49).

El rol de las secretarias hace que cada vez sea más importante la capacidad de manejar habilidades tan simples pero vitales, como el sentido común, el criterio y el buen trato. La secretaria conoce y practica los valores dentro de la Institución, integra y consolida a los miembros de cada departamento haciendo una entrega total de esfuerzos por cumplir con las tareas y actividades que se le disponen día a día.

### Beneficios de la secretaria

Las secretarias además de sus conocimientos cuentan con una serie de cualidades que desarrollan a lo largo del tiempo y de esta manera también reconocen sus propios beneficios y a su vez va haciendo uso de ellos ya que son varias las razones o beneficios por las cuales elegir ser secretaria resulta tan provechoso.

Dentro de estos destacan:

- Porque con esta profesional puedes aprender cómo funciona el entorno empresarial y lo mejor es que aprende como se administran sus diferentes sectores. De esta forma si bien no eres experta en el área de contabilidad o administración de recursos si sabrás sobre ello.
- Así mismo es una profesión que nos lleva a relacionarnos con altos ejecutivos, con el personal de la empresa así como con los clientes. Es entonces una labor muy social.
- También es una profesión en la cual se hace uso de la tecnología y de las herramientas informáticas.
- Dentro de los beneficios de ser secretaria están las diferentes opciones de formación que se pueden encontrar y con las cuales se puedan profundizar los conocimientos conforme sean necesarios. Puedes optar por aprender sobre administración contable, secretariado jurídico, gestión de recursos humanos.

### Gestión secretarial

Silva (2009) Define que los procesos dentro de la gestión aplicados en la administración son actividades que diariamente realiza la asistente ejecutiva para lograr los objetivos institucionales y personales que harán alcanzar el éxito. La capacidad de la gestión secretarial es aprender a desempeñarnos como asistentes o auxiliares de las diferentes áreas de una entidad. (Pág. 43).

Las funciones de una secretaria pueden ser muy diversas, pero es importante que cada secretaria se pueda manejar en su entorno y ser capaz de sobrellevar los problemas o conflictos con habilidades de liderazgo, desarrollarse a nivel profesional y personal haciendo factible el logro de sus metas.

## Archivo digital

La normalización de archivos digitales no se limita por el campo descriptivo y sus derivadas si no que este representa un factor de cambios más complejos. Los archivos digitales son acciones tomadas a corto plazo para anticipar, prevenir, detener o retardar el deterioro del soporte de las obras digitales con objetos de tenerlas permanentemente en condiciones de usabilidad; comprender que el gran reto normalizador en los próximos años pueden llegar a ser eliminados o recuperados con sin problemas.

Núñez (2016) menciona que “los archivos recopilan, conservan y difunden la información, constituyen una parte importante almacenada en un formato digital ya sea en PDF, DOC, JPG, GIF; las cuales pueden ser guardadas y vistas a través de una computadora” ya que están formadas por caracteres y la cantidad de cada archivo define el tamaño de cada uno, una vez que cada documento este en formato digital empezamos a apreciar realmente las ventajas de esta forma de almacenamiento. (Pág. 17-18).

## Importancia de organizar archivos digitales

Voutsas-M (2009). La importancia de organizar archivos digitales es porque la tecnología que algunos consideran enemigo, se ha convertido en el complemento que permite a las secretarías alcanzar niveles mayores de eficiencia dentro de las organizaciones se considera como un aspecto fundamental que expresa su esencia. Pues ofrece un sinnúmero de beneficios claros y bien definidos al momento de proyectar la razón de ser de la organización hacia su público. (Pág. 12).

La digitalización es un procedimiento que se lleva a cabo en las empresas con el fin de:

- Disminuir el uso de almacenamiento físico.
- Liberar espacio material.
- Ahorrar el tiempo de consultas de información.
- Garantizar la seguridad por medio de copias de seguridad.
- Optimizar registros y administraciones documentales.
- Controlar el acceso de la información.
- Verificar la edición de datos.
- Categorizar la información de acuerdo al área a la que pertenece, en servidores específicos.

## Organización de archivos digitales

La organización de archivo digitales es dentro del ciclo vital de los documentos, del archivo de la oficina reúne su documentación en trámite o sometida a continua utilización y consultas administrativas por las oficinas, Fernández (1999) dice que un archivo vigente o activo es donde surgen los documentos y también donde se archiva toda la documentación recibida; por su frecuente consulta y utilización es imprescindible que haya una perfecta organización, pues ello garantiza la agilidad en el trámite y la eficiencia del trabajo de la misma. (Pág. 26).

En cierto no es fácil digitalizar todos los aspectos de una organización de documentos un día para otro, para lograr una organización eficaz existen cuestiones claves que se pueden considerar:

- Organización: como organizar todos los documentos y carpetas con los que trabajamos, definiendo jerarquías de carpetas fáciles de manejar y nombrando correctamente todos los archivos.
- Sincronización: como asegurar que podemos acceder a los archivos en cualquier momentos y lugar, evitando la duplicidad de documentos y conservando siempre una copia de seguridad.
- Búsqueda: como encontrar rápidamente los archivos que buscamos, sin necesidad de recorrer todas las carpetas.

#### Objetivo de organizar archivos digitales

Según Díaz (2010) dice que el proceso de los archivos físicos y electrónicos dentro de la oficina ayuda a ahorrar tiempo, el objetivo de este tipo de proceso se enmarca a la exigencia y necesidad de mantener un estado de eficacia; el archivo digital ayuda a la secretaria a crear y mantener un orden específico que contribuye a la preservación de los documentos, si los archivos no son guardados correctamente no podrán ser consultados de manera oportuna y este a su vez va creando problemas de aplicación incorrecta de los procesos de consulta. (SP).

El archivo es la memoria de una empresa, representada en la conservación de los documentos.

- Constituir un centro de información disponible en todo momento: La documentación de una empresa frecuentemente es consultada como base de nuevas transacciones; por esto debe guardarse en un lugar determinado, con el fin de proporcionar oportunamente cualquier información que se requiera.

- Asegurar una perfecta conservación de los documentos: Toda documentación debe permanecer dentro de las máximas medidas de seguridad para que no se deteriore por la acción de la humedad, fuego, aire y evitar su pérdida.
- Satisfacer eficazmente las exigencias de consulta e información: Si los documentos están bien archivados, no se pierde tiempo al buscar el documento solicitado, y se proporcionan los datos en forma oportuna.
- Mantener en reserva, bajo seguridades especiales los documentos legales como contratos, escrituras, etc. Y los de constitución y funcionamiento de la empresa.

### Clasificación de documentos

La clasificación es un proceso clave para organizar documentos, ya que constituye una herramienta de gestión documental la cual provee la estructura de los documentos. Salazar (2009) señala que los documentos son producidos comúnmente por las entidades y son a fines de todas las actividades que se consideren a través de los tipos de documentos:

- Correspondencia comercial: cartas, memorandos, circulares, telegramas e informes administrativos.
- Documentos especiales: actas, informes, escrituras y certificados.
- Documentos contables: cotizaciones, pedidos remisiones, facturas, notas de salidas, cheques, letras y pagare.
- Documentos legales: decretos legales, resoluciones, hojas de vida y solicitud de empleo.

Se considera que con el fin que da un tratamiento para su conservación o destrucción, es importante clasificarlos de vista de su valor e importancia que representa la entidad, con respecto a las puntuaciones anteriores la documentación requiere resguardo especial para evitar contratiempos que generen pérdidas, demoras y otras clases de problemas internos y externos de la entidad. (Pág. 26).

## Ciclo de los documentos

Según Correa (2010) manifiesta que es la denominación que se da a las distintas fases o etapas por la que va pasando el documento, desde su creación a su eliminación o selección para su custodia permanente, de este modo se puede decir que el ciclo de los documentos es un proceso integral para la formación de los archivos. (Pág.11)

Acotando a las palabras anteriores hace referencia a los periodos que cumple un documento a lo largo de su vida útil. En este ciclo se puede especificar que se está realizando un control y seguimiento de un proceso archivístico de acuerdo a los criterios y al valor que da los documentos cada institución.

## TÉNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El presente estudio de caso se realizó mediante el método inductivo el cual permitió determinar si la organización de archivos es importante, este tipo de método es implementado para establecer conclusiones en base a situaciones que parten desde lo particular a lo general, razón por la cual al explorar la investigación sobre el aporte del rol de la secretaria en la organización de archivos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo se observa situaciones particulares que permiten recolectar datos específicos para generar criterios o teorías generales de las variables analizadas y a través del método deductivo el cual es aquel proceso de razonamiento que parte de lo general a lo particular, en donde se trata de explicar a través del estudio de fenómenos o situaciones la validación de una hipótesis afirmativa o falsa como es el caso de las variables rol de la secretaria y organización de archivos digitales que son motivo de estudio para establecer conclusiones validas en base al conjunto de datos estudiados.

Por medio de la investigación descriptiva se basa conocer las características de un evento en particular a través de la descripción, el cual permite detallar y analizar las variables inmersas en un estudio investigativo. Razón por la cual, al describir el comportamiento del rol de la



secretaria y su aporte en la organización de archivos digitales, permitirá conocer la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pueblo Viejo y definir el análisis y conclusión de la investigación por parte del investigador.

## RESULTADOS OBTENIDOS

En los resultados obtenidos a través del análisis se pudo constatar que el rol de las secretarías permiten demostrar las capacidades y habilidades dentro de la entidad en la organización de archivos digitales, se utilizó las técnicas instrumentales de entrevistas dirigidas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pueblo Viejo, a fin de analizar los conocimientos adquiridos en las técnicas de organización de archivos digitales.

En este estudio de caso se aplicó una encuesta de diez preguntas dirigidas a las secretarías del Departamento de Secretaría General, con el objetivo de analizar y evaluar sus conocimientos profesionales y no profesionales en el aporte de la secretaria en la organización de archivos digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pueblo Viejo.

## SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)

En la encuesta realizada a las secretarias del Departamento de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pueblo Viejo se puede describir los hallazgos más notables obtenidos en base a los resultados de la encuesta aplicada sobre el rol de la secretaria y su aporte en la organización de archivo digital:

1. ¿Cree usted que el rol de las secretarias en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal desempeñan relaciones interpersonales?

**Tabla 1:** Rol de la Secretaria

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico 1:** Rol de la Secretaria



**Fuente:** Elaboración propia

## Análisis e interpretación:

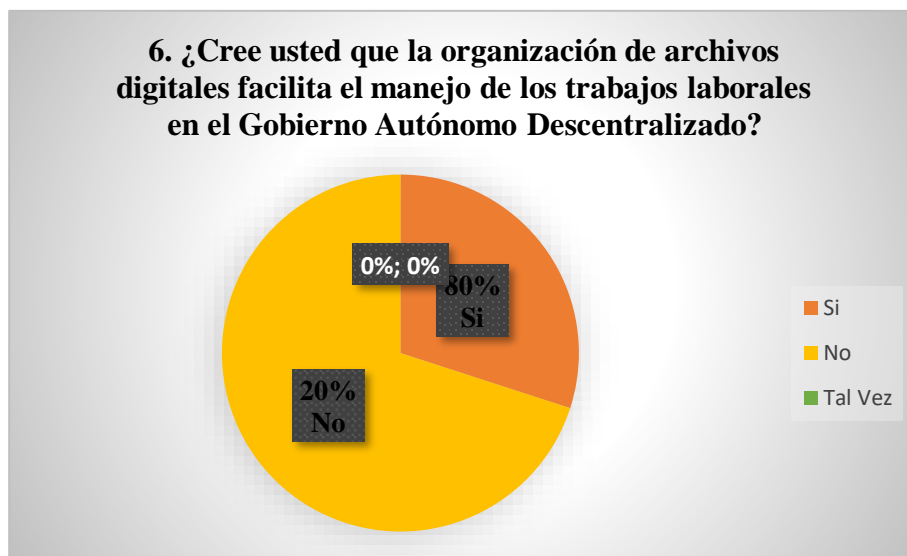
La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los funcionarios del Departamento de Secretaría General si desempeñan relaciones interpersonales con los colaboradores de la entidad de manera interna y externa por ende no existen inconvenientes. Los resultados obtenidos por medio de este enigma manifiestan que el Gobierno Autónomo Descentralizado mantiene una buena convivencia con todos los funcionarios que laboran en dicha institución.

6. ¿Cree usted que la organización de archivos digitales facilita el manejo de los trabajos laborales en el Gobierno Autónomo Descentralizado?

**Tabla 6:** Trabajos laborales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	2	80%
NO	1	20%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico 6:** Trabajos laborales



**Fuente:** Elaboración propia

## **Análisis e interpretación:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 80% de los encuestados manifiestan que las secretarías mantienen una facilidad en la organización de los archivos digitales y el 20% restante manifestó lo contrario. Esto quiere decir que un 80% de las secretarías saben cómo manejar eficientemente los trabajos laborales de organización de archivos digitales en las computadoras, mientras que el 20% restante aun no pueden organizar con facilidad las administraciones de los archivos digitales.

## **SOLUCIONES PLANTEADAS**

Mediante la aplicación de la metodología en relación a las diversas situaciones detectadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pueblo Viejo a través de la técnica de recolección de datos que fue la encuesta, la cual se planteó para obtener información real sobre el tema planteado cuyo instrumento fue el cuestionario, con el fin de aportar con la efectividad del rol de la secretaria en la organización de archivos digitales, puesto que hay secretarías que realizan sus labores de forma óptima por el conocimiento de organizar archivos digitales necesarios para el desarrollo de la entidad.

La entidad debe implementar seminarios o cursos para los profesionales de secretariado que trabajan en el Departamento de Secretaría General de la Unidad de Documentación y Archivo, esta propuesta se establece en relación para que las secretarías tengan conocimientos de manejar la documentación a través de nuevas herramientas tecnológicas las cuales puedan ser almacenadas en algún medio de aplicación.

## **CONCLUSIONES**

En la presente investigación se puede evidenciar que las secretarías de la entidad pública no aplican los principios, normas y procedimientos para organizar los archivos digitales limitando

el rol de la secretaria dificultando el desarrollo de las funciones en la toma de decisiones, obstaculizando el organizar de una forma lógica y su localización inmediata de esta manera no se podrá obtener una forma rápida y accesible ante al manejo de los documentos digitales.

La secretaria debe dar diligencia a las normas de organizar archivos digitales, no obstante tienen la posibilidad de ordenar, clasificar y archivar los documentos de manera secuencial. El uso del sistema de archivo computarizado presenta como ventaja el acceso rápido a la información y por ende permite la entrega inmediata de la información, las secretarias son eficaces, así se estableció de esta manera ya que cuentan con los conocimientos técnicos para manejar los sistemas de archivos utilizados.

La organización de archivos digitales permite la conservación de los documentos evitando su pérdida y deterioro lo cual se puede dar por parte del tiempo o acontecimientos por los desastres naturales. Por tanto, la organización de archivos facilita la gestión de documentos, lo que repercute en la mejora de la eficacia y calidad de sus servicios, el archivo es una ayuda imprescindible ya que unifica todas las informaciones y datos actuales de la institución desde el momento en el que se generan hasta su difusión documental.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal se puede demostrar que al tratarse de una aplicación tecnológica este permite un acceso de cualquier lugar que se encuentre el usuario, los métodos tradicionales de la documentación la intervención sobre los documentos se debe iniciar en el momento de su creación y mantenerse a lo largo de su ciclo de vida dependientemente del soporte y ubicación del documento.

## **RECOMENDACIONES**

Considerando las conclusiones descritas anteriores se recomienda; con objeto de la organización de los archivos digitales elaborar un manual para la entidad y modernización del archivo, en todo caso considerando las normas y procedimientos de consolidación para las

secretarias y su desarrollo en las tomas de decisiones, el archivar de una forma lógica facilitando su ubicación inmediata.

Emplear estrategias y habilidades para alcanzar su éxito en el servicio haciendo contribuciones en el mejoramiento continuo, mediante las relaciones humanas conllevando en efecto descendiente de la representación interna de la entidad fortaleciendo los hábitos y comportamientos que generen los objetivos organizacionales.

Es necesario mantener sistemas integradores para que las secretarias realicen un mejor manejo de los documentos manteniendo la fiabilidad en las técnicas que actualmente están instalados en la computadora y un mantenimiento adecuado de los mismos debido a que se requiere la descendencia y mejoras del método de organización.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Alaña, A. (2007). Secretaria al Día.

Aristizábal. (2001). Definición de Secretaria. México: Grupo Editorial Patria.

Correa, C. (2010). Administración de Documentos. México: McGraw-Hill, 2da. Edición.

Díaz, A. (2010). Administración de Documentos. México: McGraw-Hill, 2da. Edición.,

Fernandez. (1999). Organización de Archivos. México: Grupo Editorial Patria.

Flor, G. (2010). Secretaria Ejecutiva Moderna.

Núñez, E. (2016). Normalización e Integración de la Gestión de Documentos. Barcelona: Editorial Wolters Kluwer.

Salazar, C. (2009). Organización de Archivos. Costa Rica.

Silva, R. (2009). Planificación Como Función Del Proceso Administrativo.

Voutssas-M. (2009). Manual: Digitalización de Archivos dentro de una Organización. Mexico: Una vision integradora.



**ANEXOS**

**ANEXO N° 1**

<b>ENCUESTAS DIRIGIDAS A LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO</b>			
<b>Objetivo:</b> Determinar la aportación del rol de la secretaria en la organización de archivos digitales.			
<b>Instrucciones:</b> Leer en forma detenida cada una de las preguntas y seleccione la respuesta que usted considere adecuada, marque con una X en el casillero que corresponda al número de la opción que selecciona.			
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TAL VEZ</b>
1. ¿Cree usted que el rol de la secretaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal desempeñan relaciones interpersonales?			
2. ¿Cree usted que el rol de la secretaria corresponde reflexionar, administrar y valorar las consecuencias de sus actos internamente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal?			
3. ¿Cree usted que el rol de la secretaria es intervenir dentro de la institución del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal?			
4. ¿Cree usted que el rol de la secretaria es disponer en las agendas de los dirigentes y organizaciones del jefe?			
5. ¿Considera usted que el perfil profesional del rol de la secretaria no			

<p><b>pasa de moda si no que sigue sumando responsabilidades?</b></p>			
<p><b>6. ¿Cree usted que la organización de archivos digitales facilita el manejo de los trabajos laborales en el Gobierno Autónomo Descentralizado?</b></p>			
<p><b>7. ¿Cree usted que las secretarias deben realizar cursos para generar cocimientos sobre la organización de archivos digitales?</b></p>			
<p><b>8. ¿Cree usted que las secretarias debe manejar todas las técnicas de organización de archivos digitales dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal?</b></p>			
<p><b>9. ¿Considera usted que la secretaria debe saber manejar adecuadamente las aplicaciones de la tecnología para la organización de archivos digitales?</b></p>			
<p><b>10. ¿Cree usted que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en la organización de archivos digitales no exista una buena clasificación al momento de guardar los documentos?</b></p>			



**ANEXO N°2:** Tabulación de las encuestas realizadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Pueloviejo.

**1. ¿Cree usted que el rol de la secretaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal desempeñan relaciones interpersonales?**

**Tabla 1:** Relaciones interpersonales

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico 1:** Relaciones interpersonales



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los funcionarios del Departamento de Secretaría General si desempeñan relaciones interpersonales con los colaboradores de la entidad

de manera interna y externa por ende no existen inconvenientes. Los resultados obtenidos por medio de este enigma manifiestan que el Gobierno Autónomo Descentralizado mantiene una buena convivencia con todos los funcionarios que laboran en dicha institución.

**2. ¿Cree usted que el rol de la secretaria corresponde reflexionar, administrar y valorar las consecuencias de sus actos internamente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal?**

**Tabla 2:** Rol de la Secretaria

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
SI	2	95%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico 2:** Rol de la Secretaria



**Fuente:** Elaboración propia

### **Análisis e interpretación:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 95% de los funcionarios creen que el desempeño del rol de la secretaria es mantener con eficiencia y eficacia las consecuencias de sus actos laborales dentro de la entidad y el 5% creen que tal vez deben actuar conforme a como se den las situaciones en la organización. En resultado de esta indagación los funcionarios manifiestan que la secretaria debe estar al tanto de todos los trabajos que se estén planificando dentro de la entidad de este modo van obteniendo pleno conocimiento del mismo.

### **3. ¿Cree usted que el rol de la secretaria es intervenir dentro de la institución del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal?**

**Tabla 3:** Intervención dentro de la Institución

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico 3:** Intervención dentro de la Institución



**Fuente:** Elaboración propia

### Análisis e intervención:

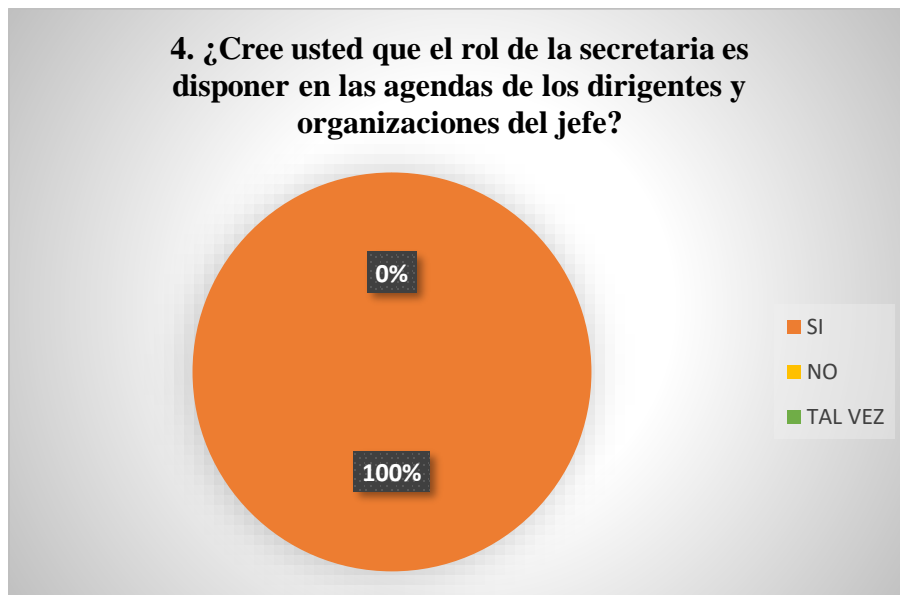
De la encuesta realizada se puede apreciar que el 100% de los funcionarios creen que deben intervenir espontáneamente dentro de las labores de la entidad. De los resultados obtenidos por medio de esta pregunta se puede deducir que las funcionarias de dicha entidad pueden ser partícipes de forma determinada en su práctica laboral.

#### 4. ¿Cree usted que el rol de la secretaria es disponer en las agendas de los dirigentes y organizaciones del jefe?

**Tabla 4:** Agendas y organizaciones

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico 4:** Agendas y organizaciones



**Fuente:** Elaboración Propia



### Análisis e interpretación:

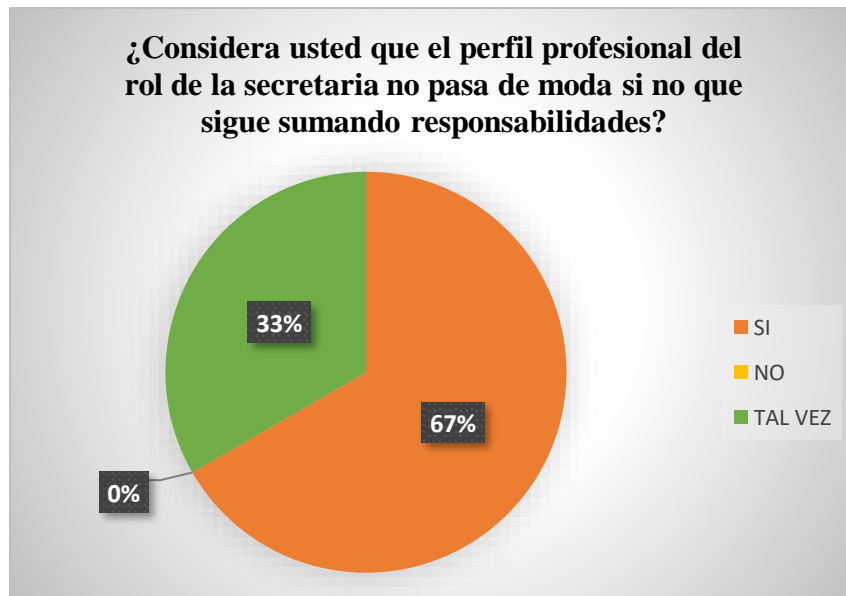
Por medio de esta pregunta se puede manifestar que el 100% de los funcionarios están en total acuerdo que el rol de una secretaria es mantener al tanto de todas las actividades previstas del jefe de la entidad. De acuerdo a los resultados obtenidos por medio de esta pregunta podemos decir que toda secretaria debe estar al tanto de las actividades cotidianas de los jefes de la entidad.

### 5. ¿Considera usted que el perfil profesional del rol de la secretaria no pasa de moda si no que sigue sumando responsabilidades?

**Tabla 5:** Perfil profesional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico 5:** Perfil profesional



**Fuente:** Elaboración propia

### Análisis e interpretación:

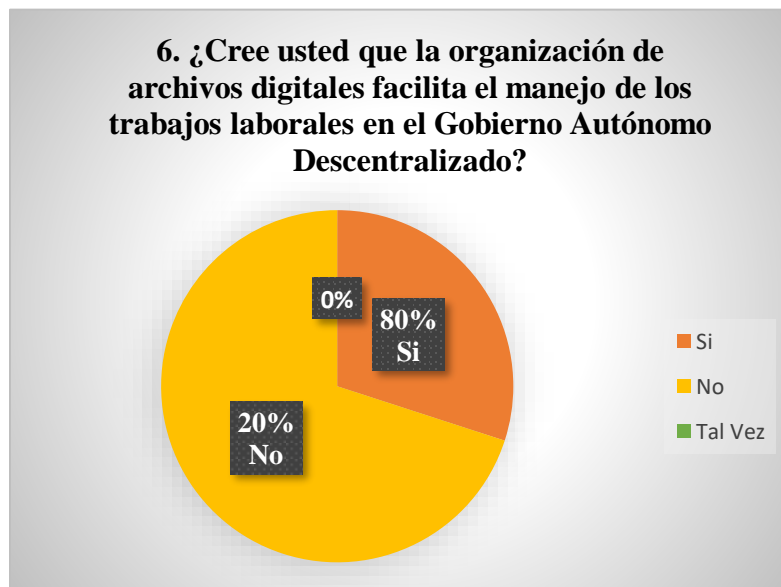
A través de esta pregunta se pudo evidenciar que el 67% de las encuestadas opinaron que el perfil profesional no pasa de moda y que de esta manera se sigue manteniendo el protocolo ético y el 33% opino que tal vez puesto que por ende algún nuevo hecho se aprende en la vida cotidiana del profesional. De acuerdo a estos resultados se puede evidenciar que de cualquier manera se puede innovar nuevas instrucciones a través del tiempo aunque también muchos de aquellos se sigan manteniendo como ha estado siempre.

### 6. ¿Cree usted que la organización de archivos digitales facilita el manejo de los trabajos laborales en el Gobierno Autónomo Descentralizado?

**Tabla 6:** Trabajos laborales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI		
NO		
TAL VEZ		
<b>TOTAL</b>		

**Grafico 6:** Trabajos Laborales



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 80% de los encuestados manifiestan que las secretarias mantienen una facilidad en la organización de los archivos digitales y el 20% restante manifestó lo contrario. Esto quiere decir que un 80% de las secretarias saben cómo manejar eficientemente los trabajos laborales de organización de archivos digitales en las computadoras, mientras que el 20% restante aun no pueden organizar con facilidad las administraciones de los archivos digitales.

**7. ¿Cree usted que las secretarias deben realizar cursos para generar conocimientos sobre la organización de archivos digitales?**

**Tabla 7:** Organización de archivos digital

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
SI	2	85%
NO	1	15%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	3	100%

**Grafico 7:** Organización de archivo digital



**Fuente:** Elaboración propia

## Análisis e interpretación:

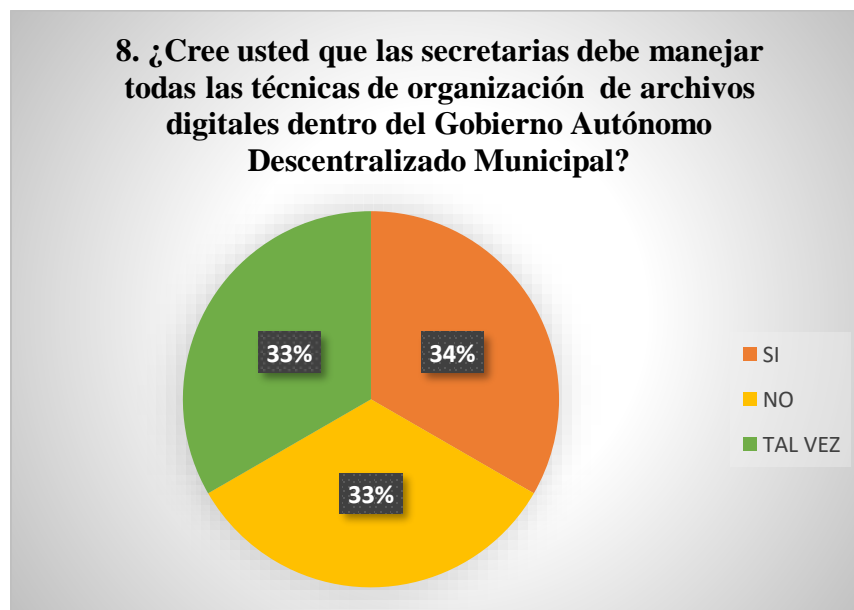
En la encuesta realizada a las secretarías/os al preguntar si deben realizar cursos para generar conocimientos sobre la organización de archivos digitales, el 85% respondió que sí mientras que el 15% de las personas encuestadas expuso que no. Los resultados realizados mediante esta encuesta revela que las secretarías/os necesitan capacitarse y obtener conocimientos para saber cómo manejar la organización de archivos digital.

### 8. ¿Cree usted que las secretarías debe manejar todas las técnicas de organización de archivos digitales dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal?

**Tabla 8:** Técnicas de organización

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	1	34%
NO	1	33%
TAL VEZ	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 8:** Técnicas de organización



**Fuente:** Elaboración propia

## Análisis e interpretación:

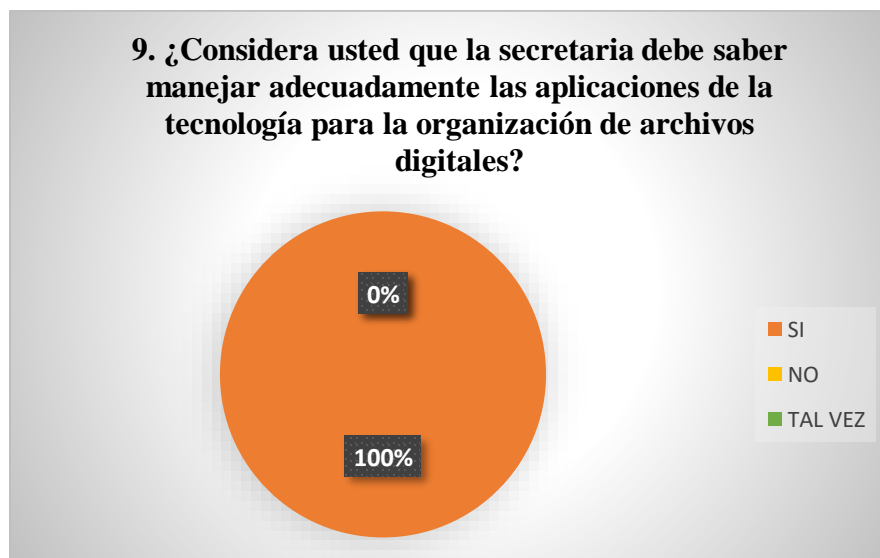
En la encuesta realizada al preguntar si las secretarias deben manejar las técnicas de organización de archivos digitales, el 34% de las encuestadas dijo que si, mientras que un 33% dijo que no porque también lo podían hacer desde cualquier sitio donde esté ubicada y un 33% dijo que tal vez haciendo referencia a que son documentos de la entidad y que por ende no podrían ser utilizados fuera de ella. Los resultados obtenidos mediante esta interrogante revelaron que dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado no se pueden facilitar las documentaciones porque estos pertenecen a la entidad antes mencionada lo mejor sería trabajar en ello dentro de la misma.

### 9. ¿Considera usted que la secretaria debe saber manejar adecuadamente las aplicaciones de la tecnología para la organización de archivos digitales?

**Tabla 9:** Aplicaciones de Tecnologías

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico 9:** Aplicaciones de tecnologías



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

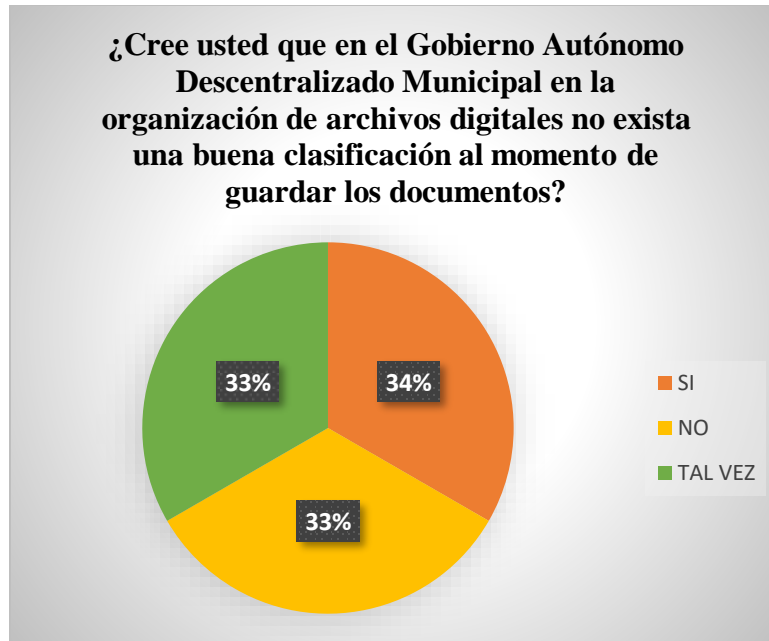
Mediante esta pregunta se puede observar que el 100% de los funcionarios definen que es muy importante manejar correctamente las aplicaciones de un computador. En base a los resultados de esta encuesta podemos decir que las secretarías deben tener un óptimo conocimiento referente a las tecnologías implementadas en un navegador las cuales facilitarían sus trabajos con diversas responsabilidades.

**10. ¿Cree usted que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en la organización de archivos digitales no exista una buena clasificación al momento de guardar los documentos?**

**Tabla 10:** Clasificación de documentos

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
SI	1	34%
NO	1	33%
TAL VEZ	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 10:** Clasificación de documentos



**Fuente:** Elaboración propia

#### **Análisis e interpretación:**

Por medio de esta pregunta podemos observar que dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado los funcionarios tienen cierta inquietud referente a la organización de archivos digitales por algún motivo existen problemas de clasificarlos, un 34% expresaron que sí mientras que otros 33% dijo que no y por último los 33% restantes supo decir que tal vez existieran problemas. Por medio de los resultados obtenidos en esta pregunta se puede manifestar que si existirían problemas de clasificación cuando estos estén siendo ordenados dentro de una computadora.

**ANEXO N°3**



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo



Revisión del estudio de caso con la Docente Tutor





Realización de la encuesta a la Secretaria del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo.



Realización de la encuesta a la Secretaria del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo.



Realización de las encuestas al Secretario del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblviejo.