



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO – SEPTIEMBRE 2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA SECRETARÍA DE  
LA UNIDAD EDUCATIVA CARLOS ALBERTO AGUIRRE AVILÉS DE LA  
PARROQUIA LA UNIÓN**

**EGRESADA:**

**LILIBETH VANESSA FLORES CAVERO**

**TUTOR:**

**ECON. DIANA CAROLINA ESCOBAR MAYORGA**

**AÑO 2020**

## **Introducción.**

El presente estudio de caso sobre el análisis de la gestión documental de secretaría se lo realizó en la Unidad Educativa del Milenio “Carlos Alberto Aguirre Avilés”, la cual se fundó en Enero de 1987 en la Parroquia La Unión, Cantón Babahoyo; con una modalidad presencial de jornada vespertina y matutina con un nivel educativo de inicial, educación básica y bachillerato, con un total de 2280 estudiantes y un aproximado de 50 docentes. Dicha institución presenta anomalías en el departamento de secretaria, las cuales serán analizadas en el presente estudio.

El presente trabajo tiene como línea investigativa gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, sublínea de investigación empresas e instituciones públicas y privadas, la cual tiene como dirección el manejo de todo lo administrativo refiriéndose a las organizaciones públicas o privadas; en este trabajo existirán comentarios acerca del manejo de documentación en el departamento de secretaria en la Unidad Educativa del Milenio “Carlos Alberto Aguirre Avilés”, esto se debe a la falta del personal; ya que solo se encuentra una persona laborando en el departamento y causa inconvenientes al momento de entregar los trámites correspondientes.

La metodología que se implementó para poder identificar ciertas anomalías fue a través de encuestas a los docentes y jefes directivos de la cual se obtuvo una recolección de datos e información y una pequeña entrevista dirigida a la secretaria; dicha información fue considerada para conocer la gestión de documentación en el departamento de

secretaría de dicha institución, con la recolección de información se puede observar que existe una serie de problemáticas, que se desarrollan dentro del departamento.

El motivo por la cual se realizó el pertinente estudio de caso en el departamento de secretaría en la Unidad Educativa del Milenio “Carlos Alberto Aguirre Avilés”; es por las problemáticas que existen dentro de la institución educativa, lo cual afecta de manera negativa a la misma ya que el personal es insuficiente, no existe una eficiencia y agilidad en el personal y no se cumplen con las tareas designadas por el jefe en este caso Rector dentro del departamento, esto ocasiona que se le acumulen los tramites que muchas veces llegan a realizar los padres de familia.

## **Desarrollo.**

La Unidad Educativa del Milenio “Carlos Alberto Aguirre Aviles”, es una institución educativa fiscal, ubicada en la Provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo Parroquia La Unión; la cual cuenta con un alrededor de 1800 alumnos en conjunto con el colegio, escuela e inicial de la jornada vespertina y matutina, consta con 80 docentes titulares incluyendo el personal administrativo, dicha institución contribuye de manera educativa para toda la Parroquia. Además consta con un nivel de educación flexible que va dirigido para las personas que no han podido finalizar sus estudios.

Una de las principales problemáticas que se presentan dentro de la institución educativa, es la falta del personal administrativo que causa inconvenientes al momento de realizar sus respectivas labores dentro de la institución, la falta del personal ocasiona que las tareas designadas por el jefe, no se cumplan dentro del horario establecido por ese motivo muchas veces se les acumula la documentación dentro del departamento. “Se requiere de una carta descriptiva de todas aquellas actividades que realizan los gerentes del área de administración de recursos humanos y, la indicación de lo que deberían hacer, durante su ejercicio es al personal a quien se le exige su contribución para el mejoramiento del organismo social.” (Castellano, 2012)

La falta del personal también ocasiona que la secretaria del departamento no sea eficiente al momento de entregar algún trámite esto ocasiona que los padres de familia al momento de realizar un trámite y no recibirlo a tiempo les causa inconformidad, muchas veces los documentos que son requeridos por los padres de familia son de suma

importancia. “Las destrezas comprenden la “habilidad para aplicar el conocimiento” y “utilizar técnicas”. (Straka, 2007)

Al momento de realizar una documentación se necesita de un computador para poder tener en físico el documento y que vaya con la respectiva firma del rector o vicerrector que legaliza el documento ya impreso; pero muchas veces los equipos de oficina se encuentran en mal estado, esto conlleva a que muchas veces la secretaria del departamento no pueda presentar la documentación que se pide en el tiempo establecido; refiriéndose a equipos de oficina. “Se refiere al equipamiento habitual que nos podemos encontrar en una oficina. Estos equipos son los que nos van a ayudar en la elaboración de nuestras tareas y documentos a través de sus funciones, por lo que es tarea indispensable del trabajo que estén en óptimas condiciones para poder desarrollar su trabajo de forma eficiente.” (Cuesta, 2014)

Al momento de designarle tareas a la secretaria, ella deberá cumplirlas en un horario establecido, dentro del departamento se debe cumplir con las tareas designadas por el Rector. “En una organización, cada cargo tiene su valor individual. Sólo se puede remunerar con justicia y equidad al ocupante de un cargo se conoce el valor de ese cargo con relación a los demás cargos en la organización y a la situación del mercado.” (Chiavenato, 2000)

La secretaria de la institución educativa es la encargada de realizar todas las tareas designadas por el Rector y Vicerrector; por motivo de que solo se encuentra laborando ella dentro del departamento de secretaria, esto tiene como consecuencias que ella tenga

que realizar doble trabajo. “ La falta de asignación de tareas con claridad en cuanto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y las personas a las que le corresponde tomarlas, pueden ser causa de conflictos de competencias, que además de incidir sobre la productividad pueden ser causa de estrés.” (Diaz, 2005)

Los documentos que se realizan dentro de la institución por la secretaria llevan su respectivo registro, ya que muchas veces la información la podría requerir el rector de urgencia o demás autoridades aliadas a la institución educativa. “La documentación, en el sentido de registrar los hechos y producir documentos, es usualmente muy importante en el caso de descubrimientos o de prácticas que podrían ser beneficiosas para otras personas. De esta manera, se escucha hablar de la documentación relativa a un nuevo invento, a las técnicas de producción agrícola y a otros logros útiles en el mundo entero.” (Guzman, 2002)

Los documentos que se realizan en el departamento de secretaria muchas veces se encuentran en mal estado debido a que los folder donde se los registran no tienen el tamaño adecuado para que pueda cubrir todo el papel. “La teoría de las tres edades de los documentos, que daría lugar a diferentes categorías de archivos. Dicha teoría está en relación con la idea y realidad de que los documentos no son algo muerto o inactivo, sino que tienen una vida propia” este ciclo vital contempla, a semejanza de cualquier otro, el nacimiento (creación), crecimiento (mantenimiento y uso) y decrecimiento y muerte (expurgo).” (Gonzalez, 2015).

Los documentos que se reciben al inicio del periodo electivo; ocasiona que exista una acumulación de papeles que no se pueden almacenar, ya que se cuenta con un espacio reducido dentro del departamento de secretaria. Ciertos papeles no se los puede realizar en documentos electrónicos deben estar en físicos como por ejemplo: cedula del estudiante, planilla de servicio básico, cedula del representante, son documentos que se los debe organizar en el archivero por cursos y jornadas. “El profesional ético es aquel que no elude las responsabilidades, cumple sus compromisos, es organizado y cuidadoso en su trabajo.” (Londoño, 2005)

Para llevar un respectivo orden de los documentos que se imprimen a diario se necesita de archiveros o perchas dentro del departamento, para así obtener una organización adecuada dentro del área donde está la secretaria. “La observación del ambiente físico donde trabaja el tomador de decisiones también revela mucho acerca de sus requerimientos de información...Si hay una abundancia de equipo es presumible que el tomador de decisiones almacene y valore mucha información.” (Kenneth E. Kendall & Julie E. Kendall, 1997)

La gestión de los documentos es de vital importancia dentro de la institución educativa, ya que los documentos tienen información confidencial de estudiantes y docentes, los documentos deben llevar una organización adecuada dentro de la institución educativa. “El procesamiento de datos es la actividad de acumular, agrupar y mezclar datos para transformarlos en información u obtener otra información, o la misma información bajo otra forma, para alcanzar alguna finalidad u objetivo.” (Chiavenato, Idalberto, 2000)

Por motivos de que existe una sola persona dentro del departamento de secretaria, la misma muchas veces debe realizar sus tareas designadas fuera de sus horas de trabajo las cuales no son remuneradas. “Cuando hablamos de una remuneración justa, acorde a la actividad y horas efectivas de trabajo, estamos hablando también, de los pagos que el empleador debe realizar a todo trabajador, en caso de que éste labore más de la jornada ordinaria, que la ley obliga.” (Mingo, 2019)

Las horas extras que realiza la secretaria dentro de la institución educativa no son remuneradas esto se da debido a que no le alcanza el horario establecido por la Institución Educativa, porque muchas veces es llamada la secretaria en compañía del Rector o Vicerector a reuniones urgentes por parte del Distrito y se debe trasladar de manera inmediata al lugar establecido de la reunión.

Al momento de trasladarse a las reuniones con el Rector o Vicerector el departamento de secretaría donde se encuentra la documentación correspondiente queda sin personal; por motivos de reunión; por lo tanto según (Alles, 2007) “Los jefes distribuyen las tareas a realizar ente los integrantes de su equipo de colaboradores; para ello deben aprender a delegar. Cuando se delega una tarea se hace responsable de ella al empleado; sin embargo, también el jefe deberá responder por dicha actividad.”. Esto nos da como referencia de que el líder también puede dividirse las tareas con sus demás empleados.

Las reuniones a las cuales asisten dichas autoridades, ocasionan que el departamento de secretaría quede fuera de servicio, lo cual hace que los tramites se demoren al momento de realizarlos. “La eficiencia es una condición necesaria para lograr los objetivos fijados y, por lo tanto, para asegurar un nivel aceptable de eficacia.” (Manuel Fernandez Rios & Jose C. Sanchez, 1997).

La institución educativa tuvo una remodelación en el año 2015, por lo que tuvo que acogerse en una institución prestada hasta que su infraestructura esté terminada, el departamento de secretaria con el que constaban en la institución prestada era de espacio reducido, lo cual ocasionaba desorden con los archiveros. La institución estuvo aproximadamente un año en esas condiciones la cual origino perdidas y daños de documentos, algunos fueron recuperados y otros les realizaron su debido respaldo.

Al momento de trasladarse a la nueva construcción de la institución hubo pérdidas de algunos documentos, pero a los cuales se les pudo recuperar para lograr hacer su respectivo respaldo para quedar guardados directamente en las computadoras; según (Gomez, 2012) “Son aquellos que respaldan una actividad administrativa, contable, financiera u operativa. Para garantizar su conservación se recomienda almacenarlos en medios diferentes al papel, pueden ser en medio electrónico y crear sistemas ágiles de recuperación que agilicen su consulta”. Cuando se trasladaron a la nueva institución, había equipos de cómputos nuevos, equipos de oficina, entre otros; las computadoras con la que contaban anteriormente eran muy defectuosas por lo que existía poca seguridad con referencia a los documentos que existían en las misma.

Actualmente existe un mejor sistema de manejo de documentos electrónicos; en lo que respecta a la información que se guarda en las computadoras, porque dentro del departamento existen tres maquinas la cual solo una es para uso exclusivo de la secretaria encargada del departamento; mientras que las dos restantes es para uso de los docentes del colegio ya sea jornada matutina o vespertina, también para los estudiantes provenientes de la misma institución que realizan pasantías dentro del departamento de secretaria.

A través de la metodología que se planteó, se resaltó las preguntas más relevantes de la entrevista con el tema análisis de la gestión documentación del departamento de secretaria; la cual fue ¿Tiene conocimiento de toda la información que se encuentra dentro del departamento de secretaria de la Institución? Obteniendo como resultado lo siguiente: “si, pero los estantes donde se organizan los documentos están un poco deteriorados y el espacio está un poco reducido.” Respondió la secretaria del departamento.

Otras de las preguntas que tuvo relevancia dentro del tema fue: ¿Cómo maneja las situaciones en la cuales su jefe se muestra estresado y bajo mucha presión? Obteniendo como respuesta lo siguiente: “La situaciones en la cuales el jefe esta estresado o tiene algún problema personal tiende a actuar con tranquilidad, lo único que él hace es pedirme que le ayude a buscar solución y así poder solucionar el problemas o muchas veces suele darse un descanso para poder pensar con mente fría y continuar con sus labores dentro de la institución.”

Con la información que se pudo recolectar a través de las encuestas dirigidas al personal docente y administrativo, lo que se busca obtener a través del método de investigación son posibles soluciones para las problemáticas que se presentan dentro del departamento de secretaría del plantel educativo. esto con el afán de mejorar de manera positiva dicha área para brindar una atención optima y de calidad, no solo a los padres de familia; sino también a los docentes y estudiantes del plantel educativo.

## **Conclusiones.**

Se puede concluir que los problemas que existen dentro del departamento de secretaria de la Unidad Educativa del Milenio “Carlos Alberto Aguirre Avilés” sobre la gestión y mejora de la documentación se dan debido a que en el departamento solo se encuentra una persona encargada, la cual no se abastece para realizar ciertos trámites pertinentes, esto hace que la persona encargada realice los procesos del trámite de manera lenta y no alcanza a entregarlos dentro de lo estipulado por el rector o jefe encargado.

También es evidente que las debidas autoridades muchas veces no se encontraban en sus lugares de trabajo debido a que eran llamados a reuniones urgentes o de último momento a la Ciudad de Babahoyo, tanto la secretaria como el rector o vicerrector, eran llamados a reuniones por parte del Distrito lo cual ocasionaba que el departamento de secretaria de la Institución Educativa quedara fuera de servicio debido a que no existía personal que lo pueda atender, esto causa malestar en los padres de familia que llegaban a solicitar información.

Con ayuda de la entrevista que se le realizó a la Secretaria del departamento se constató que las irregularidades que existen dentro del mismo son a causa del mal manejo de la documentación debido a el espacio reducido donde se encuentran ubicados las perchas donde se registran los documentos y también se ve implicado el problema que se tienen por la falta del personal que no se tienen dentro del departamento; las encuestas realizadas a docentes y jefes de la institución de la cual se obtuvo información para poder medir las problemáticas que afectan al departamento de secretaria.

## Bibliografía

Alles, M. (2007). Rol del Jefe - Como ser un buen jefe. Buenos Aires: Granica S.A.

Castellano, M. d. (2012). Administracion del Personal. Mexico: Red Tercer Milenio.

Obtenido de  
[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Administracion\\_de\\_personal.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf)

Chiavenato, I. (2000). Administracion de Recursos Humanos. Colombia: Nomos S.A.

Obtenido de  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Chiavenato, Idalberto. (2000). Administracion de recursos humanos. Obtenido de

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Cuesta, M. J. (2014). Tecnicas Administrativas Basicas de Oficina. Editorial Cep.

Obtenido de  
[https://books.google.com.ec/books?id=6OpCDwAAQBAJ&pg=PA117&dq=equipos+de+oficina&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjyyM\\_ZlcfAhVMxVkkKHfoiDqMQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=equipos%20de%20oficina&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=6OpCDwAAQBAJ&pg=PA117&dq=equipos+de+oficina&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjyyM_ZlcfAhVMxVkkKHfoiDqMQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=equipos%20de%20oficina&f=false)

Diaz, J. M. (2005). Tecnicas de Prevencion de Riesgos Laborales. Madrid: Editorial

Tebar.

Gomez, W. D. (2012). Practicas Empresariales . Bogota: Ecoe Ediciones.

Gonzalez, L. (2015). BibliPos. Obtenido de <https://www.bibliopos.es/ciclo-vital-de-los-documentos-teoria-de-las-3-edades/>

Guzman, M. (2002). ¿Que es la Documentacion? En M. G. Verstappen, ¿Que es la Documentacion (Vol. 2, pág. 41). HURIDOCs. Obtenido de <https://www.huridocs.org/wp-content/uploads/2010/08/whatisdocumentation-spa.pdf>

Kenneth E. Kendall & Julie E. Kendall. (1997). Analisis y Diseño de Sistemas. Mexico: Pearson Educacion.

Londoño, C. (2005). Habilidades de Gestion para la Secretaria Eficaz. FC Editorial.

Manuel Fernandez Rios & Jose C. Sanchez. (1997). Eficiencia. En Eficacia Organizacional. Madrid: Diaz De Santos.

Mingo, A. M. (2019). DerechoEcuador.Gob. Obtenido de DerechoEcuador.Gob: <https://www.derechoecuador.com/jornada-maxima-de-trabajo>

Straka, G. (2007). Revista Europea de Informacion Personal. Obtenido de [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/revista\\_cedefop\\_44\\_es%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/revista_cedefop_44_es%20(1).pdf)

**ALEXOS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**Encuesta dirigida a los docentes y personal administrativo de la Unidad Educativa**

**“Carlos Alberto Aguirre Avilés.”**

**1.- ¿Está usted informado sobre la documentación que se lleva acabo dentro de la Institución?**

Siempre	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

**2.- ¿Cómo se relaciona usted con los compañeros de trabajo?**

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy bien	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>

**3.- ¿Cree usted que es importante archivar toda documentación que ingrese a la institución?**

Completamente útil.	<input type="checkbox"/>
Útil.	<input type="checkbox"/>
No es demasiado útil.	<input type="checkbox"/>
No es en absoluto útil.	<input type="checkbox"/>

**4.- ¿Cómo se siente con respecto al trabajo que realiza dentro de la institución?**

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy bien	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>

**5.- ¿Recibe buen trato dentro del departamento en el cual labora?**

Totalmente adecuado	<input type="checkbox"/>
Bastante adecuado	<input type="checkbox"/>
Adecuado	<input type="checkbox"/>
Poco adecuado	<input type="checkbox"/>
En absoluto adecuado	<input type="checkbox"/>

**6.- ¿Cree usted que el departamento necesite de más personal?**

Totalmente de acuerdo	<input type="text"/>
Muy de acuerdo	<input type="text"/>
De acuerdo	<input type="text"/>
Parcialmente de acuerdo	<input type="text"/>
En desacuerdo	<input type="text"/>

**7.- ¿Alguna vez ha tenido una discusión con uno de sus compañeros de trabajo?**

Siempre	<input type="text"/>
Frecuentemente	<input type="text"/>
A veces	<input type="text"/>
Rara vez	<input type="text"/>
Nunca	<input type="text"/>

**8.- ¿Cuántas veces por semana es llamado a reuniones por parte de las autoridades?**

1	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>
7	<input type="text"/>

**9.- ¿Cuántos años de experiencia tiene como docente o rector?**

Docente	<input type="text"/>	Rector	<input type="text"/>
---------	----------------------	--------	----------------------

2

4

6

8

Más de 10


**10.- ¿Cree usted que el espacio del departamento de secretaria es reducido, para la cantidad de alumnos con la que cuenta?**

Totalmente de acuerdo

Muy de acuerdo

De acuerdo

Parcialmente de acuerdo




**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA**



**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**Preguntas de entrevista dirigidas a la secretaria del departamento de la Unidad  
Educativa “Carlos Alberto Aguirre Avilés.”**

1. Alguna vez ha tenido algún tipo de conflicto con el jefe encargado, explique.
2. ¿El tipo de archivo que se lleva dentro de la Institución es el adecuado, que opina Ud.?
3. ¿Tiene conocimiento de toda la información que se encuentra dentro del departamento de secretaría de la Institución?
4. ¿Cómo maneja las situaciones en la cuales su jefe se muestra estresado y bajo mucha presión?
5. ¿Cuál es su mayor habilidad y como la usa dentro del departamento?
6. ¿Cuál es su mayor debilidad?
7. ¿Cuándo la Institución se encuentra en algún inconveniente, puede dar sugerencias a sus jefes?
8. ¿Ha solicitado que le asignen un nuevo compañero dentro del departamento?  
Explique ¿por qué?
9. ¿Cuántos años lleva laborando dentro de la institución?
10. ¿En cuántas instituciones públicas o privadas ha laborado?