



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

“ANALISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARÍAS DE LA FACULTAD DE SALUD PÚBLICA DE LA ESPOCH, 2014”

AUTORA:

VERÓNICA DEL CARMEN AVALOS GOYES

RIOBAMBA - ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARÍAS DE LA FACULTAD DE SALUD PÚBLICA DE LA ESPOCH, 2014” previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Gerencial, ha sido desarrollada por la señora VERONICA DEL CARMEN AVALOS GOYES, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Wiliam Enrique Pilco Mosquera
DIRECTOR

Ing. Oscar Danilo Gavilánez Álvarez
MIEMBRO

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, VERONICA DEL CARMEN AVALOS GOYES, estudiante de la Unidad de Educación a Distancia de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que el proyecto de investigación que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

VERONICA DEL CARMEN AVALOS GOYES

DEDICATORIA

Al culminar esta etapa importante de mi vida quiero dedicar el presente trabajo a mi familia por todo el apoyo brindado durante este proceso educativo, a mi esposo Ernesto Bladimir por su amor y solidaridad, a mis hijos Luisa, Alisson y Faraid por su cariño, sacrificio y comprensión, a mi mami Janeth y a mi hermano Luisito por su apoyo moral e incondicional, a mi padre que desde el cielo guía todos mis actos y me recuerda que no importa el sacrificio que se haga, lo importante es concluir el trabajo iniciado, a todos ellos mi reconocimiento y gratitud infinita.

VERONICA DEL CARMEN AVALOS GOYES

AGRADECIMIENTO

Al culminar este trabajo, es mi deseo agradecer a Dios, porque Él y su infinita bondad me permite despertar cada día y culminar los trabajos iniciados, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas, a la Unidad de Educación a Distancia, a las autoridades y a todos los docentes que han formado parte de este proceso educativo, de manera especial a quienes forman parte del tribunal del Proyecto de investigación Ing. William Pilco e Ing. Oscar Gavilanez, por todo el aporte y conocimientos compartidos en la realización del presente trabajo investigativo. A mis amigos que me han brindado fortaleza y ánimo para salir adelante en los buenos y malos momentos, a todos ellos infinitos agradecimientos.

VERONICA DEL CARMEN AVALOS GOYES

INDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	1
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	2
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
INDICE DE CONTENIDO	6
INDICE DE CUADROS	9
INDICE DE GRAFICOS	11
INDICE DE ANEXOS	13
RESUMEN EJECUTIVO.....	14
SUMMARY.....	15
INTRODUCCION.....	16
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	18
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	18
1.1.1 Formulación del problema.....	22
1.1.2 Delimitación del problema	22
1.2. OBJETIVOS.....	22
1.2.1 Objetivo general	22
1.2.2 Objetivos especificos.....	23
1.3. JUSTIFICACIÓN	23
CAPITULO II: MARCO TEORICO	25
2.1. ANTECEDENTES HISTORICOS	25
2.2. LA SECRETARIA EJECUTIVA.....	27
2.2.1 Funciones de la secretaria ejecutiva	28
2.2.2 Tipos de secretaria ejecutiva	30
2.2.2 El rol profesional: actitudes y aptitudes	32
2.2.3 Organizacion de su propio trabajo.....	35
2.3. LA GESTION DOCUMENTAL.....	36

2.3.1	Principios de la gestión documental	41
2.3.2	Proceso de la gestión de documentos	42
2.3.3	Ventajas para las organizaciones	45
2.3.4	Los documentos	46
2.3.5	Características y cualidades de los documentos	47
2.3.6	Tipos de documentos	48
2.4.	GESTION DE ARCHIVO	51
2.4.1	Concepto de archivo	51
2.4.2	Naturaleza del archivo	52
2.4.3	Finalidad del archivo	53
2.4.4	Tipos de archivo	54
2.5.	SISTEMAS ELECTRONICOS DE GESTION DOCUMENTAL	56
2.5.1	La internet.....	57
2.5.2	Sistemas de base de datos.....	58
2.5.3	Oportunidades en la utilización de sistemas electrónicos de gestión documental.....	60
2.6.	LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	62
2.6.1	Servicio al cliente	65
2.6.2	La eficacia en las empresas	66
2.6.3	Evaluación del desempeño	67
	CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	71
3.1.	Idea a defender	71
3.2.	VARIABLES	71
3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	71
3.4.1	Tipo de estudio de la investigación	71
3.4.2	Diseño de la investigación.....	71
3.4.3	Población y muestra	72
3.4.4	Cálculo de la fraccion muestral	73

3.4.	METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS	74
3.5.1	Metodos	74
3.5.2	Tecnicas	74
3.5.3	Instrumentos	75
	CAPITULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS	76
4.1.	METODOLOGIA, GUIA y/o PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN O DE PROPUESTA	76
4.2.	IMPLEMENTACIÓN O PROPUESTA	141
4.2.1	Localización	141
4.2.2	Justificacion	142
4.2.3	Objetivos de la propuesta	142
4.2.4	Descripción de la propuesta.....	142
4.2.5	Justificación	143
	CONCLUSIONES	152
	RECOMENDACIONES.....	154
	BIBLIOGRAFIA	155
	WEBGRAFIA.....	157
	ANEXOS	158

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Población y muestra.....	72
CUADRO 2: Fracción muestral.....	73
CUADRO 3: Procesos de gestion documental	77
CUADRO 4: Conocimiento de gestión documental.....	79
CUADRO 5: Procesos de archivo	81
CUADRO 6: Recepción y archivo de documentos.....	83
CUADRO 7: Proceso de gestión documental.....	85
CUADRO 8: Sistema informático	87
CUADRO 9: Documento para seguimiento de tramite	89
CUADRO 10: Tiempo de recepción de un documento	91
CUADRO 11: Tiempo de despacho de un documento.....	93
CUADRO 12: Tiempo de archivo de un documento.....	95
CUADRO 13: Archivo de correspondencia	97
CUADRO 14: Estandarización de procesos de gestión documental	99
CUADRO 15: Optimización del tiempo.....	101
CUADRO 16: Pérdida de documentos	103
CUADRO 17: Frecuencia de visita de dependencias fsp	105
CUADRO 18: Registro de documentos.....	107
CUADRO 19: Documento de seguimiento de tramite	109

CUADRO 20: Satisfaccion del cliente	111
CUADRO 21: Frecuencia en la realización de trámites	113
CUADRO 22: Tiempo de resultado de trámites	115
CUADRO 23: Perdida de documentos	117
CUADRO 24: Satisfaccion en el servicio recibido	119
CUADRO 25: Sistema automatizado	121
CUADRO 26: Tiempo de entrega de secretaria	123
CUADRO 27: Despacho de documentos.....	125
CUADRO 28: Seguimiento de correspondencia	127
CUADRO 29: Forma del proceso de gestion documental.....	129
CUADRO 30: Sistema informático	131
CUADRO 31:Estandarizacion de procesos de gestion documental	133
CUADRO 32: Sistema automatizado para documentos	135
CUADRO 33: Implementación de sistema automatizado	137
CUADRO 34: Nivel de satisfacción de los usuarios	139

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1: Actitudes y Aptitudes de la Secretaria	34
GRAFICO 2: Elementos básicos de un plan de gestión de documentos	40
GRAFICO 3: Sistema de gestión de documentos.....	44
GRAFICO 4:Tipos de archivo	55
GRAFICO 5: Procesos de gestión documental.....	77
GRAFICO 6:Conocimiento de gestion documental	79
GRAFICO 7:Procesos de archivo.....	81
GRAFICO 8: Recepcion y archivo de documentos.....	83
GRAFICO 9: Proceso de gestión documental	85
GRAFICO 10:Sistema informático	87
GRAFICO 11: Documento para seguimiento de tramite.....	89
GRAFICO 12:Tiempo de recepción de un documento	91
GRAFICO 13: Tiempo de despacho de un documento	93
GRAFICO 14: Tiempo de archivo de un documento	95
GRAFICO 15:Archivo de correspondencia.....	97
GRAFICO 16: Estandarizacion de procesos.....	99
GRAFICO 17: Implementacion sistema automatizado	101
GRAFICO 18: Perdida de documentos	103
GRAFICO 19/GRAFICO 20: Frecuencia de visita dependencias FSP	105
GRAFICO 21/GRAFICO 22: Registro de documentos	107

GRAFICO 23/GRAFICO 24: Documento de seguimiento de tramite	109
GRAFICO 25/GRAFICO 26: Satisfaccion del cliente	111
GRAFICO 27/GRAFICO 28: Frecuencia en la realización de trámites.....	113
GRAFICO 29/GRAFICO 30: Tiempo de resultado de trámites.....	115
GRAFICO 31/GRAFICO 32:Perdida de documentos.....	117
GRAFICO 33/GRAFICO 34:Satisfaccion en el servicio recibido	119
GRAFICO 35/GRAFICO 36:Sistema automatizado	121
GRAFICO 37: Tiempo de entrega de documentos.....	123
GRAFICO 38: Despacho de documentos.....	125
GRAFICO 39:Seguimiento de correspondencia.....	127
GRAFICO 40: Forma del proceso de gestion documental	129
GRAFICO 41: Sistema informatico	131
GRAFICO 42: Estandarizacion de procesos de gestión documental.....	133
GRAFICO 43: Sistema automatizado para documentos	135
GRAFICO 44: Implementación de sistema automatizado	137
GRAFICO 45: Nivel de satisfaccion de los usuarios.....	139

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1.- Encuesta dirigida a los señores estudiantes y docentes de la Facultad de Salud Pública	159
ANEXO 2.- Encuesta dirigida al personal secretarial de la Facultad de Salud Pública	160
ANEXO 3.- Encuesta dirigida a las autoridades de la Facultad de Salud Pública	162
ANEXO 4: Fotografias fachada Facultad de Salud Pública	163
ANEXO 5: Proceso de gestion documental.....	164

RESUMEN EJECUTIVO

Para llegar al logro de la presente investigación, se partió del problema que existe debido al desconocimiento y la falta de aplicación de un proceso de Gestión Documental definido para todas las dependencias de la ESPOCH. Esta problemática no es ajena en la Facultad de Salud Pública, en donde cada una de sus dependencias maneja de manera distinta el proceso de ingreso y recepción de correspondencia o documentación, técnicamente denominada Gestión Documental, llevándoles a cada una de las ellas determinada cantidad de tiempo para su registro y despacho en el caso que así se lo requiera.

Para ello se propuso un objetivo general que pretende analizar los procesos de gestión documental y su influencia en la eficiencia administrativa de las secretarías de la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH. En el marco teórico se brinda información bibliográfica de varios autores referente al estudio de las variables Gestión Documental y Eficiencia Administrativa. Dentro de la metodología se trabajó con el método científico no experimental, un tipo de investigación descriptiva, exploratoria, de campo y de acuerdo al tiempo la investigación será de corte transversal.

Para llegar a los datos estadísticos, se empleó una encuesta y producto de la aplicación de éste instrumento, se encontraron aspectos importantes que contribuyen a promover la aplicación de un sistema informático que permita agilizar el registro de la correspondencia, mediante la utilización de las TIC's, brindando un servicio ágil, oportuno y eficiente en cada una de las dependencias y cuyos resultados se verán reflejados en la satisfacción de los usuarios, contribuyendo de ésta manera al mejoramiento de la imagen corporativa de la ESPOCH ante la sociedad.

SUMMARY

To achieve the goals of the following research, it was necessary to start with the existing problem on the lack of knowledge for the application of a Documental Management Process for all the departments of ESPOCH. This problem is not unconnected to the Public Health Faculty where each one of the departments manages the correspondence and documentation admission and reception processes in a different way, this process is technically called Documental management and it uses a determined time for the registration and delivery when required.

For this, a general objective was proposed, this tends to analyze the documental management process and its influence in the administrative efficiency of the secretaries of Public Health Faculty of ESPOCH. The theoretical frame provides bibliographic information of several authors related to Documental Management and Administrative Efficiency variables. The methodology was based on the non-experimental scientific method. The research was: Field trip, exploratory, and descriptive research, and according to time the research will be transversal.

To get the statistical data, it was necessary to use the survey; as a result some important aspects were found, these will help to improve the application of a computer system which allows expediting the correspondence register through the use of TIC'S providing and opportune service in each one of the departments.

The results will be determined by the customers satisfaction contributing in this way to the corporate image of ESPOCH.

INTRODUCCION

La estructura y funcionamiento administrativo de una organización moderna no son estáticos ni fijos en el tiempo, al contrario los cambios vertiginosos que tienen lugar en la escena económica y social, exigen gran capacidad de adaptación de los agentes que participan. En ese sentido gran importancia tiene el personal administrativo que labora en la entidad, que dependiendo de las actividades que desarrolla, puede llamarse Secretaria, Oficial Administrativo, Asistente Administrativo o Secretaria de Gerencia.

La idea de analizar el proceso de gestión documental y la eficiencia administrativa en las secretarías de la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH, será para determinar aciertos y falencias que permitan mejorar el proceso y trámite de los documentos presentados por los clientes, tanto internos como externos; así como también buscar alternativas que permitan optimizar recursos que en la actualidad innecesariamente se están gastando o desperdiciando en actividades no relevantes a sus verdaderos fines.

La realización de esta tesis es completamente viable debido a que se dispone de la información necesaria para poderla efectuar y es factible su realización ya que se cuenta con la aprobación y apoyo de las autoridades de la facultad.

El puesto de secretaria es uno de los que más ha evolucionado dentro de la empresa moderna, en los últimos años ha pasado de ser fundamentalmente una mecanógrafa, telefonista y recepcionista a ejercer una posición clave en el organigrama de cualquier organización.

Tomando estos aspectos, el tiempo es fundamental en las tareas de la secretaria y la optimización del mismo en las labores encomendadas determinará la eficiencia administrativa en su trabajo. De ahí surge la necesidad y el propósito de investigar el proceso de gestión documental que es una de las actividades fundamentales que realiza, entendiéndose como tal el proceso de vida que tiene un documento desde su recepción, registro, distribución y archivo definitivo para concluir este ciclo.

Esta importante labor de recepción y envío de documentación o correspondencia requiere de un protocolo determinado que inicia con la impresión de un sello de entrada dejando el espacio suficiente para otorgar un número de orden y fecha de recepción para su posterior clasificación dependiendo de la importancia del documento.

De ahí surge la necesidad de normar el proceso de manejo de correspondencia adecuándose a los requerimientos y con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

En toda oficina existe el manejo de correspondencia y no es desconocido el hecho que tenemos en muchas ocasiones que no se da un tratamiento adecuado de la documentación y en función de varios factores se puede cumplir o no con las funciones encomendadas, por ello es necesario analizar el proceso documental y proponer alternativas que permitan mejorar y evitar el cometer errores optimizando los recursos y sobre todo el tiempo.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La gestión documental es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de la documentación. (Russo, 2009)

Se entiende también por gestión documental al conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de documentar actos administrativos y transacciones legales o comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014)

Durante siglos, la gestión documental en las empresas y organizaciones fueron del dominio exclusivo de administradores, archiveros, bibliotecarios y de las secretarias o asistentes administrativos, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en las que se guardan los documentos de papel, con la ayuda de ficheros o kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014)

Con la presencia de la tecnología se han utilizado también los audiovisuales y los documentos en soportes magnéticos u ópticos. A ellos se fueron sumando los sistemas informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando, convirtiéndose los sistemas computacionales de gran apoyo para la actividad administrativa. Todos los procesos de gestión documental, generalmente son ejecutados por una profesional cuyas funciones y competencias se han

visto ampliadas con la finalidad de hacer más fácil el trabajo de la dirección o la gerencia, de la cuales es una estrecha colaboradora. La secretaria es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina, y cuyas funciones, en sentido amplio, son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, además de las otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas; actividades en las cuales la profesional debe demostrar conocimiento y destreza para desarrollar un trabajo eficiente. (GRUPO CULTURAL, 2006)

En la actualidad las funciones de la secretaria son tan amplias que inclusive en ocasiones será capaz de sustituir al jefe en cuestiones que no sean privativas de la tarea directriz que éste desempeña, ya que al ser parte del equipo de trabajo y poseedora de los conocimientos suficientes – alto nivel cultural, amplia cualificación profesional y capacidad de iniciativa – como para desempeñar su labor como estrecha colaboradora de la dirección. (GRUPO CULTURAL, 2006)

Las múltiples actividades que desarrolla una secretaria varían dependiendo del tipo de entidad a la que pertenezca y su complejidad dependerá del tamaño de la misma, es así que en el caso que nos ocupa como es una institución del sector público, de gran dimensión y con un importante volumen de trabajo administrativo y académico, es probable que una secretaria cuente con varios auxiliares a su cargo para el desarrollo de las diferentes tareas.

Dentro del análisis de la gestión documental en general, encontramos ventajas y desventajas con respecto a la aplicación de las políticas o protocolos para el registro de la correspondencia que al ser analizados se encuentran las siguientes:

- “No se mueven los papeles” ya que los mismos son procesados, despachados y posteriormente archivados, usándose durante el proceso documental, las técnicas adecuadas para cumplir este fin, pero tenemos el inconveniente cuando los mismos se confunden con otros de menor urgencia y no son procesados a tiempo.
- Seguimiento del proceso que fue despachado, ya que se debería en todo momento conocer el estado de un expediente, que trámites han sido hechos y cuáles están pendientes de realizar, así como los responsables correspondientes; el tiempo que

se ha tardado y las desviaciones, si las hubiera, respecto al tiempo previsto de ejecución. De ahí la necesidad de apoyarse en las TIC'S para poder contar con un sistema informático que permita el acceso inmediato a la situación de cualquier expediente.

- La eficiencia administrativa se mide de acuerdo a los cambios o al volumen de información que se maneja y el incremento de los volúmenes de información se puede tratar reduciendo su impacto en el tiempo utilizado para su despacho.

- En muchas ocasiones es necesaria la creación de un archivo digital y el envío de los mismos a través del internet, esta forma nos permitiría enviar y guardar archivos digitales que ahorran tiempo en su envío, espacio físico para su archivo y permiten una mayor seguridad física de los mismos, sin descartar que en muchos casos este tipo de archivos suelen causar inconvenientes cuando tenemos problemas informáticos.

- Incrementar la eficiencia de los recursos humanos y medios materiales empleados en la realización de los procedimientos, facilitando una reducción del tiempo de ejecución de los mismos.

- Acceder inmediatamente a la información cuando ésta sea requerida, con la seguridad de que hay un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar y que al ser necesaria una documentación, sepamos el lugar exacto en donde encontrarla.

- Facilitar la toma de decisiones en cualquiera de las fases de un procedimiento, ya que la información disponible será la adecuada para la persona solicitante.

- Mejorar sensiblemente los plazos de ejecución o respuesta a peticiones de terceros. En paralelo reducción o eliminación de los tiempos de espera para el cliente.

- Reducir la circulación física de documentos, y por tanto eliminar su pérdida.

- Reducir el uso de papel que al ser optimizado a través de los medios informáticos también estamos contribuyendo con la conservación del medio ambiente.
- Disminuir el tiempo de entrega de documentación de índole importante a sus respectivos dueños. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014)

En el caso particular de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, que es una gran institución educativa y posee muchas dependencias administrativas y académicas, no se ha definido un esquema que estandarice o defina el trabajo y las actividades a cumplir por parte de la secretaria y la forma de llevarlo a cabo, es así que en cada dependencia, la secretaria maneja de forma distinta el desarrollo de sus actividades tales como la organización del trabajo del jefe, la forma de llevar su agenda y el detalle de sus compromisos, la coordinación de viajes, citas y reuniones, relaciones públicas internas y externas, llamadas telefónicas o envío de correos electrónicos, recepción y atención de clientes internos y externos, organización de eventos y convenciones, eso en lo que respecta a tareas generales y menos aún en tareas de carácter administrativo en las que hay que destacar la creación, mantenimiento y puesta al día del archivo, manejo de la correspondencia, preparación de documentos y de reuniones, mismas que son objeto del presente estudio.

Con todas las actividades que realiza una secretaria que son de gran importancia para la organización, ella debe también realizar funciones o tareas menores como por ejemplo ofrecer y servir café al jefe o a las visitas que éste reciba en su despacho o atender otros encargos fuera de las funciones determinadas que se puedan presentar y que acortan el tiempo para la realización de las actividades que realiza.

En cada dependencia, estas actividades son desarrolladas de manera distinta, acomodándose a las necesidades y aptitudes de la persona que las ejecuta, en este caso la secretaria, sin establecerse un esquema o una forma determinada de llevarlas a efecto, que en algunos casos es más sencilla y en otras más complejas y que requiere de más tiempo.

Por lo tanto se hace indispensable optimizar los recursos disponibles en la organización, tanto materiales, humanos y tecnológicos, para que la secretaria pueda realizar y cumplir

todas sus actividades con gran eficiencia, la misma que se verá reflejada en la satisfacción del usuario o cliente tanto interno como externo.

Esta problemática no es ajena en la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH, en dónde cada una de sus dependencias maneja de manera distinta el proceso de ingreso y recepción de correspondencia o técnicamente denominada gestión documental, llevándoles a cada una de las ellas, determinada cantidad de tiempo para su registro y despacho en el caso que así se lo requiera.

1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De qué manera incide el análisis de los procesos de gestión documental en la eficiencia administrativa de las secretarías de la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH, período 2014.

1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo se centra en el proceso de gestión documental que desarrolla una secretaria y de manera específica cómo se desarrolla en las secretarías académicas y administrativas de la Facultad de Salud Pública de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que se encuentra ubicada en la Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba, Parroquia Lizarzaburu, en la Av. Pedro Vicente Maldonado y Av. 11 de Noviembre km. 1 ½ y tendrá una duración de tres meses durante el período Febrero – Abril 2014.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar los procesos de gestión documental y la eficiencia administrativa en las secretarías de la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH

1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer los procesos de gestión documental que se aplican en las Secretarías de la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH.
- Determinar los niveles de eficiencia administrativa en la recepción y entrega de documentos en las secretarías de la facultad.
- Analizar el nivel de satisfacción en la atención y servicio a los usuarios de las secretarías de la facultad.
- Diseñar un sistema informático que agilite el registro de la correspondencia.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La estructura y funcionamiento administrativo de una organización moderna no son algo estático y fijo en el tiempo, al contrario los cambios vertiginosos que tienen lugar en la escena económica y social, exigen gran capacidad de adaptación de los agentes que participan. En ese sentido gran importancia tiene el personal administrativo que labora en la entidad, que dependiendo de las actividades que desarrolla, puede llamarse Secretaria, Oficial Administrativo, Asistente Administrativo o Secretaria de Gerencia.

La idea de analizar el proceso de gestión documental y la eficiencia administrativa en las secretarías de la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH, es para determinar aciertos y falencias que permitan mejorar el proceso y trámite de los documentos presentados por los clientes, tanto internos como externos; así como también buscar alternativas que permitan optimizar recursos que en la actualidad innecesariamente se están gastando o desperdiciando en actividades no relevantes a sus verdaderos fines.

La realización de este trabajo es completamente viable debido a que se dispone de la información necesaria para poderla efectuar y es factible su realización ya que se cuenta con la aprobación y apoyo de las autoridades de la facultad.

El cargo de secretaria es uno de los que más ha evolucionado dentro de la empresa moderna, en los últimos años ha pasado de ser fundamentalmente una mecanógrafa, telefonista y recepcionista a ejercer una posición clave en el organigrama de cualquier organización mercantil.

En muchos casos, la secretaria tiene que hacer gala de algunas dotes de tipo psicológico que le permitan solventar con éxito determinadas situaciones y circunstancias a las que deberá hacer frente. Su trabajo es complicado por naturaleza y suele desarrollarse con frecuencia en un ambiente propicio para la aparición de nervios, estrés y con relativa frecuencia tiene que hacer varias cosas al mismo tiempo sin posibilidad de concentrarse o detenerse excesivamente en alguna.

Tomando estos aspectos, el tiempo es fundamental en las tareas de la secretaria y la optimización del mismo en las labores encomendadas determinará la eficiencia administrativa en su trabajo. De ahí surge la necesidad y el propósito de investigar el proceso de gestión documental que es una de las actividades fundamentales que realiza, entendiéndose como tal el proceso de vida que tiene un documento desde su recepción, registro, distribución y archivo definitivo para concluir este ciclo.

Esta importante labor de recepción y envío de documentación o correspondencia requiere de un protocolo determinado que inicia con la impresión de un sello de entrada dejando el espacio suficiente para otorgar un número de orden y fecha de recepción para su posterior clasificación dependiendo de la importancia del documento.

De ahí surge la necesidad de normar el proceso de manejo de correspondencia adecuándose a los requerimientos y con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

En toda oficina existe el manejo de correspondencia y no es desconocido el hecho que no siempre se da un tratamiento adecuado de la documentación y en función de varios factores se puede cumplir o no con las funciones encomendadas, por ello es necesario analizar el proceso documental y proponer alternativas que permitan mejorar y evitar el cometer errores optimizando los recursos y sobre todo el tiempo.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

La presente investigación pretende diagnosticar en el lugar de trabajo mismo de las secretarías de la institución si han existido investigaciones anteriores sobre el tema objeto de estudio.

Luego de un análisis y búsqueda de información en los archivos bibliográficos de la institución, podemos determinar que no han existido trabajos de investigación similares por lo tanto esta investigación se constituye en la pionera de su clase, que pretende brindar un aporte para mejorar el desempeño de las secretarias académicas, administrativas y ejecutivas que laboran en la ESPOCH. Por supuesto que han existido otro tipo de investigaciones pero muy distantes a la que presentamos.

2.1. ANTECEDENTES HISTORICOS

La primera carrera de Nutrición y Dietética del país, se crea en la ciudad de Riobamba, el dos de mayo de 1972 como parte naciente del Instituto Tecnológico Superior de Chimborazo, que luego se convertiría en la actual Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. (Facultad Salud Pública, 2007)

Esta facultad es el punto de partida de lo que hoy es la Facultad de Salud Pública cuyo cambio de denominación obedece a su avance, crecimiento y modernización que le permitieron diversificar las opciones de profesionalización con las carreras de Promoción y cuidados de la salud, Gastronomía y Medicina.

Bajo la conducción del Dr. Raúl Granda Astudillo primer Decano de la Facultad, ésta empieza a consolidarse con la participación de prestigiosos docentes nacionales e internacionales particularmente de Colombia, Chile, Italia, Francia, quienes con responsabilidad y reconocido nivel académico asumieron el reto de formar a las primeras promociones de Nutricionistas Dietistas. (Facultad Salud Pública, 2007)

En el año de 1976, egresa la primera promoción de Licenciadas en Nutrición y Dietética y el 6 de Julio de 1977 se gradúa a las primeras profesionales. En las primeras etapas de su desarrollo, la conducción de la facultad estuvo a cargo de médicos, bioquímicos, ingenieros en alimentos, entre otros, quienes desde su perspectiva impulsaron acciones tendientes a conseguir el desarrollo de la facultad. (Facultad Salud Pública, 2007)

En la línea de optimizar el recurso nacional y particularmente de los profesionales formados en la ESPOCH, la administración institucional, presidida por el Ing. Iván Moreno Galárraga, decide que sean las egresadas de las primeras promociones las que sigan la posta de las docentes extranjeras en la formación de este importante profesional y previo al retorno a sus países convoca a concursos de merecimientos y oposición inicialmente para asistentes de cátedra y luego para docentes, en la cual se integran algunos docentes que hasta la actualidad siguen prestando su contingente para la formación de nuevas generaciones de profesionales en la Nutrición y Dietética. Es en el año 1979 que inicia la integración a la dirección de la facultad a profesionales nutricionistas dietistas, egresadas de la facultad. (Facultad Salud Pública, 2007)

La infraestructura inicial de la facultad estuvo constituida por espacios compartidos con la Facultad de Zootecnia y la Facultad de Ingeniería Metalmeccánica, en las aulas prefabricadas que actualmente sirven para talleres y bodegas de la Facultad de Mecánica. En 1982 con un préstamo del banco del estado se inicia la construcción de la planta física bajo un sistema modular que permite ampliarse a medida de su crecimiento. Se construye inicialmente un bloque de aulas que empieza a ser utilizado en el año de 1983. Posteriormente los bloques de laboratorios y administrativo. (Facultad Salud Pública, 2007)

En el año de 1992 a través de la Comisión de Planificación de la institución y respondiendo a la política de diversificación de carreras, se propone la creación de nuevas ofertas de formación entre la que consta la escuela de Educación para la Salud que al igual que Nutrición y Dietética se convierte en la primera carrera universitaria del país en esta importante área de la salud. Con políticas similares a las implementadas con la primera escuela se buscan profesores extranjeros y nacionales de reconocida solvencia. (Facultad Salud Pública, 2007)

Posteriormente en la facultad y especialmente atendiendo a las necesidades del entorno se analizó la creación de las Escuelas de Gastronomía en el año 2000 y Medicina en el año 2001, tomando a estas carreras de manera integral dentro del área de la salud. (Facultad Salud Pública, 2007)

2.2. LA SECRETARIA EJECUTIVA

Inicialmente se dan algunas definiciones respecto a lo que es una secretaria. Etimológicamente significa “la persona a quien se comunica algún secreto”. La discreción en el ejercicio de su trabajo es una exigencia profesional de primer orden. (GRUPO CULTURAL, 2006).

En términos más concretos, una secretaria es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina, y cuyas funciones son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, además de otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas, etc. El puesto de secretaria de dirección es uno de los que más ha evolucionado dentro de la empresa moderna. En los últimos años ha pasado de ser fundamentalmente una mecanógrafa, telefonista y recepcionista a ejercer una posición clave en el organigrama de cualquier organización mercantil. (GRUPO CULTURAL, 2006)

A priori puede afirmarse que las secretarias son profesionales extremadamente conscientes de la importancia de mantener la confidencialidad de la información que mantengan. (Londoño, 2007)

Como profesional multidisciplinar, sus funciones y competencias se han visto ampliadas con la finalidad de hacer más fácil el trabajo de dirección, podemos considerarla como una auténtica ayudante ejecutiva o técnica especialista. La labor de una secretaria es muy importante, seguramente imprescindible, para que la cúpula directiva pueda desempeñar del modo más eficiente posible sus funciones ejecutivas. Se puede afirmar sin que parezca una exageración o sobrevaloración de su función, que sin una secretaria, el profesional se sentiría perdido y desorientado a la hora de hacer su trabajo. Una secretaria colabora y asiste al jefe en todo aquello que éste necesite para cumplir su función directiva y organizadora y por tanto controla y ejecuta tareas que abarcan desde las puramente

administrativas y burocráticas hasta aquellas relacionadas con el mundo de las relaciones públicas y sociales. En muchas ocasiones tendrá que ser capaz de sustituir al jefe en cuestiones que no sean privativas de la tarea directriz que éste desempeña, dado que forma parte de un equipo de trabajo bien preparado y porque posee los conocimientos suficientes, alto nivel cultural, amplia cualificación profesional y capacidad de iniciativa. (GRUPO CULTURAL, 2006)

En el caso de organismos y empresas de gran dimensión y con un importante volumen de trabajo administrativo, lo más habitual es que no sea únicamente una secretaria la que desempeñe todas las funciones auxiliares. La estructura más probable es la compuesta por una jefa de oficina o de secretaría que cuente con varios auxiliares a su cargo para el desarrollo de las diferentes tareas.

2.2.1 FUNCIONES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

Dentro de las funciones que desempeña una secretaria eficiente, podemos destacar las siguientes:

- **Organización del trabajo del jefe**

Esta actividad permite a la jefatura, efectuar su labor de la manera más fácil y libre posible, sabiendo que cuenta con personal de apoyo que le colabora desde la oficina misma, siendo las más importantes:

- **Manejar la agenda**

En ella se organiza y planifica las actividades a efectuarse durante el trabajo diario y se registra los datos de actividades pendientes sean a corto, mediano o largo plazo.

- **Coordinación de viajes**

En esta actividad se prepara con anticipación lo necesario para la realización de viajes que se tengan que efectuar, coordinando lo que es transporte, pasajes de avión, reserva de hotel, entre otros.

- Citas y reuniones

Aquí se registran las citas que se tengan que efectuar con otras autoridades, así como también las solicitadas por personas de otras entidades.

- **Relaciones públicas internas y externas**

Esta actividad es fundamental dentro de una oficina, constituye la labor de socializar y coordinar las relaciones con otros organismos u oficinas sean de manera interna como fuera de la organización, por medio de las siguientes actividades:

- Atención de llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos

Esta actividad se la realiza de manera reiterada durante toda la jornada laboral, ya que permite realizar una efectiva comunicación tanto interna como externa.

- Recepción y atención a los visitantes

Constituye esencialmente lo que conocemos como atención o servicio al cliente, la misma que debe ser efectuada de la mejor manera ya que el cliente es la parte más importante de nuestra organización.

- Organización y reserva de comidas de trabajo

Será la secretaria quien en coordinación del jefe organice eventos, reuniones y reservas de comida para los empleados y colaboradores, sean de carácter social, capacitaciones o de trabajo, mismas que generalmente son efectuadas en las propias instalaciones de la empresa.

- **Tareas de carácter administrativo y burocrático**

Este tipo de tareas son propiamente administrativas y que la secretaria las tiene que ejecutar en la realización de sus actividades, dentro de las cuales podemos destacar:

- Creación, mantenimiento y puesta al día del archivo

Esta actividad tiene vital importancia ya que permite un ágil desempeño de la secretaria al momento de ubicar documentación o correspondencia necesaria para la jefatura.

- Manejo de correspondencia

Constituye la recepción, registro y distribución de la correspondencia recibida en la oficina y el despacho de cartas o correspondencia necesarias para la actividad de la oficina y que necesariamente deben tener el visto bueno de la jefatura.

SECRE

- Preparación de documentos

Establece la organización de los documentos que requieren la firma del jefe para su correspondiente despacho. Estos documentos pueden incluir aquellos elaborados por otros departamentos.

- Preparación de reuniones

Es función de la secretaria convocar y preparar las reuniones necesarias que el jefe lo disponga sea con funcionarios de la misma institución o con otras personas, pudiendo asistir a las mismas en calidad de auxiliar.

Adicionalmente a las funciones anteriormente mencionadas, la secretaria desempeña muchas más actividades consideradas como menores o no muy frecuentes, como por ejemplo servir café o brindar algún refrigerio al jefe o a las visitas que éste tenga o realizar algún encargo o necesidad que se pueda presentar dentro de la oficina. (GRUPO CULTURAL, 2006)

2.2.2 TIPOS DE SECRETARIA EJECUTIVA

El tamaño y dimensión de la empresa, su volumen de negocio, el sector de actividad en el que opere y el carácter nacional e internacional de su mercado, son los elementos principales que determinan el alcance y la variedad de las tareas que desarrollará una secretaria. Puede desempeñar distintas funciones, que conllevan diferentes grados de responsabilidad, de ahí que podamos establecer la siguiente clasificación:

- **Secretaria de gerencia**

Ocupa el puesto de mayor responsabilidad al que puede acceder la secretaria a lo largo de su carrera profesional. Su trabajo se desarrolla en el nivel superior de la empresa en cuya cúspide se encuentra la dirección general o gerencia.

- **Secretaria de dirección**

Se encuentra adscrita a una jefatura de dirección de la empresa. Presta sus servicios con carácter de exclusividad a las órdenes del jefe o director. El número de secretarias de dirección que figuren en el organigrama estará en función del tamaño de la empresa, siendo mayor a medida que aumenta y se ramifica la estructura departamental.

- **Secretaria de departamento**

Dentro de la empresa suele dedicarse a tareas puramente administrativas, como son las que se refieren al archivo, la introducción de datos en el ordenador, la redacción de los informes o documentos que le faciliten los técnicos del departamento en el que se encuentre adscrita.

- **Secretaria particular**

La característica más relevante que la diferencia, reside en el hecho de que se encuentra al servicio de un profesional independiente. Esto significa que no trabaja en el seno de una estructura piramidal de empresa sino que lo hace con una persona que se encuadra en el sector de las profesiones liberales: abogados, arquitectos, médicos, etc. Sus labores las realiza en un despacho particular y son similares a las que se llevan a cabo en una empresa. (GRUPO CULTURAL, 2006)

2.2.2 EL ROL PROFESIONAL: ACTITUDES Y APTITUDES

Para que una secretaria ejecutiva pueda desempeñar el rol o papel profesional que le corresponde dentro del organigrama funcional de una empresa, debe reunir una serie de aptitudes y conocimientos profesionales adecuados al puesto que desempeña. Es requisito indispensable una actitud personal en sintonía, con la función que se tiene que realizar, es decir una disposición favorable hacia el trabajo que habitualmente desarrolla la secretaria en el seno de cualquier empresa. Una perfecta combinación entre ambas exigencias, el adecuado equilibrio entre aptitud y actitud redundará sin duda en el éxito de la carrera profesional de una secretaria. (GRUPO CULTURAL, 2006)

La ACTITUD de una secretaria en relación con su trabajo hace referencia fundamentalmente a su disposición de ánimo; debe poseer una fuerte vocación por su trabajo, una personalidad adecuada al puesto de secretaria es la que refleje al máximo, el interés por la tarea que realiza. Por el contrario una actitud negativa hacia el trabajo de secretariado por parte de la persona que intenta realizarlo conducirá al fracaso profesional y la consiguiente frustración personal. En muchas ocasiones la secretaria tiene que hacer dotes de tipo psicológico que le permitan solventar con éxito determinadas situaciones, mismas que se van acumulando con la experiencia aunque en ocasiones muchas de ellas están inherentes en la personalidad.

Un aspecto importante de destacar dentro de esta profesión dentro del ejercicio de sus funciones es el inmenso sentido de la discreción, es decir la obligación de no comentar nunca los asuntos que se tratan en su despacho, es una exigencia ineludible no dar a conocer tampoco el contenido de cartas, informes o documentos de trabajo de los múltiples que a diario pasan por sus manos. El sigilo profesional que se exige a una secretaria ejecutiva se refiere al deber de mantenerlo tanto con el resto de departamentos y personal de la empresa con aquellos ajenos a ésta. Los asuntos de despacho no deben conocerse fuera del mismo, y si esto acontece, no será nunca por indiscreción de la secretaria ya que en ella se ha hecho un importante depósito de confianza por parte de la dirección (GRUPO CULTURAL, 2006).

La APTITUD se refiere a la suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo o cargo, también al trabajo diario que realiza una secretaria que por naturaleza es

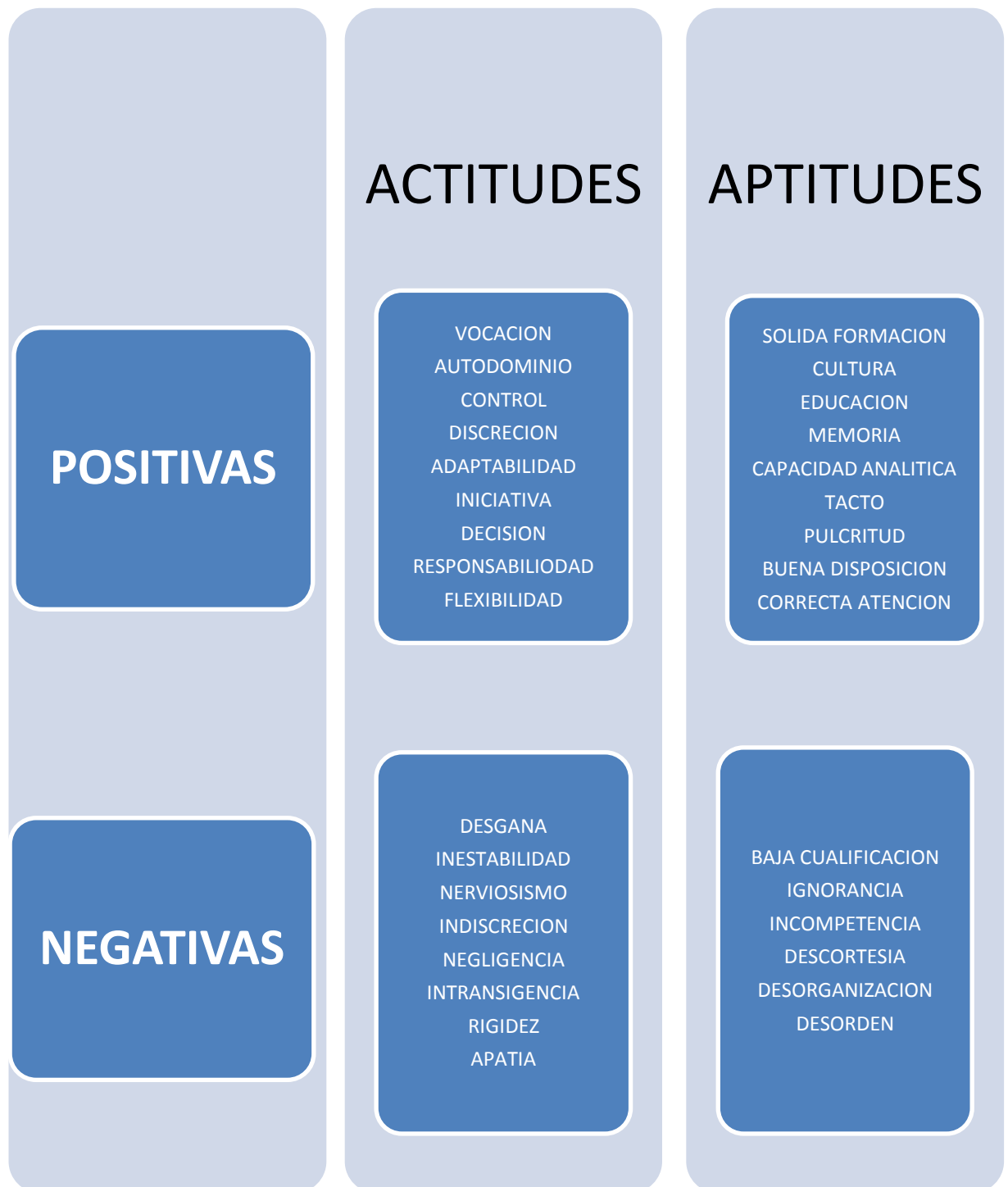
complicado; suele desarrollarse con frecuencia en un ambiente propicio a la aparición de nervios y estrés. Con frecuencia una secretaria tiene que hacer varias cosas al mismo tiempo, en rápida sucesión, sin posibilidad de concentrarse o detenerse en exceso en ninguna. Es fundamental que una secretaria de dirección tenga un carácter abierto, adaptable, ágil, atento a todo lo que pasa por sus manos, en definitiva debe ser activa y dinámica sin tener que caer necesariamente en la improvisación. La capacitación profesional le indica en cada momento que debe hacer y cómo debe hacerlo en cuestión de segundos.

Una secretaria debe poseer iniciativa y capacidad de decisión en el ámbito de sus competencias e incluso desarrollar funciones ejecutivas cuando un mando superior se las delega. Las relaciones interpersonales obligan a la secretaria a optar por pautas de comportamiento correctas y adecuadas en cada momento, dentro de las que podríamos destacar: buena presencia, educación y amabilidad. Un buen nivel cultural y amplios conocimientos de las reglas básicas de ortografía, gramática, sintaxis, mecanografía, taquigrafía, técnicas secretariales básicas, manejo y clasificación de archivos, manejo de programas informáticos y al mismo tiempo es conveniente que la expresión oral sea fluida y correcta tanto en persona como telefónicamente, apoyados con nociones básicas contables, económicas y empresariales. (GRUPO CULTURAL, 2006).

La capacidad memorística es una cualidad muy valorada en una secretaria, aunque lo aconsejable es ayudarse en instrumentos que complementen esta facultad: agenda, block de notas, archivadores, etc. Entre las aptitudes que una secretaria debe poseer para optimizar su labor podemos señalar la capacidad de análisis y de síntesis, la responsabilidad y sobre todo la apelación al sentido común, deberá ser una persona con gran sentido de la organización y planificación de su trabajo. Debe dominar las reglas básicas de etiqueta y protocolo, conocer perfectamente las materias que constituyen el objeto de la empresa y dominar a nivel teórico y práctico el trabajo administrativo propio de una oficina, logrando cumplir eficientemente su trabajo. (GRUPO CULTURAL, 2006)

En resumen podemos sintetizar mediante el siguiente cuadro:

GRAFICO 1: Actitudes y Aptitudes de la Secretaria



FUENTE: (Londoño, 2007)

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

2.2.3 ORGANIZACION DE SU PROPIO TRABAJO

Para que la secretaria pueda desempeñar sus funciones de modo correcto y a satisfacción es necesaria e indispensable una mínima estructura organizativa, generalmente su lugar de trabajo suele ocupar el antedespacho del jefe, lugar que no siempre coincide con la zona reservada para la recepción y espera de las visitas. Para ello es necesario que los lugares ocupados estén siempre en orden y dispuestos para el mejor funcionamiento posible. Un entorno adecuado en la oficina influye sin lugar a dudas en el rendimiento del trabajo que desarrolla el personal de la empresa y en los últimos años va tomando gran importancia la necesidad de la correcta adaptación del trabajador al marco físico de su puesto de trabajo, lo que se entiende por Ergonomía. (GRUPO CULTURAL, 2006)

Es responsabilidad de la secretaria la organización y distribución de su zona de trabajo, en la práctica sería conveniente disponer como mínimo de los siguientes elementos:

- Mesa de escritorio
- Silla anatómica y giratoria
- Equipo informático (pantalla, ordenador e impresora)
- Teléfonos
- Mesa auxiliar
- Estanterías
- Armarios
- Ficheros y archivadores
- Fotocopiadora

Además de estos elementos básicos, una secretaria debe poder contar con otra serie de objetos de uso diario que necesita para desarrollar su trabajo administrativo, como por ejemplo: bolígrafos, rotuladores, lápices, block de notas, grapadora, perforadora, folios, cuartillas y sobres, papel blanco, papel copia, etc. La secretaria debe procurar que estos elementos no falten en su lugar de trabajo y hacer un control periódico para realizar la reposición de los mismos.

En este sentido existe una técnica o fórmula creada en el Japón denominada las 5 “S” (clasificar, ordenar, limpiar, bienestar personal y disciplina), teoría que está comprobado

que al ser utilizada correctamente, brinda grandes y efectivos resultados. Las 5 “S” pueden ser aplicadas de forma empresarial y personal y su objetivo básico es lograr lugares de trabajo mejor organizados, más ordenados y más limpios de forma permanente para conseguir mayor productividad y mejor entorno laboral. (Wyngaard, 2012)

Es un programa de trabajo para talleres y oficinas que consiste en desarrollar actividades de orden, limpieza y detección de anomalías en el puesto de trabajo, que por su sencillez permiten la participación de todos a nivel individual y grupal, mejorando el ambiente de trabajo, la seguridad de personas, equipos y productividad. (Francisco, 2005)

Se llama estrategia de las 5 “S” porque representan acciones que son expresados con cinco palabras japonesas que comienzan por la letra S, cada una de ellas tiene un significado importante y hablan de la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar. (Venegas, 2005) Estas palabras son:

- SEIRI(clasificar)
- SEITON(ordenar)
- SEISO(limpiar)
- SEIKETSU(bienestar personal)
- SHITSUKE(disiplina)

En definitiva una secretaria ejecutiva debe estar consciente en todo momento que debe ejercer sus funciones con arreglo a criterios de buen orden y adecuada organización, caso contrario, nada marchará en el despacho como debiera y mejor si se apoya con técnicas que permitan disfrutar del trabajo realizado, manteniendo todo en orden.

2.3. LA GESTION DOCUMENTAL

La gestión documental es una de las más antiguas profesiones de la humanidad, puesto que los hombres necesitan dejar registradas sus acciones en documentos perdurables. Esta surge en cualquier grupo organizado de manera natural como consecuencia de la necesidad de memorizar aquellas cosas que les conciernen a todos y que, por lo tanto, no pueden ser olvidadas. Estas antiguas actividades de custodia y organización de los documentos las realizan hoy en día todas las organizaciones por medio de un conjunto de

procesos encaminados a garantizar de forma económica y eficiente la creación, el mantenimiento y el uso de los documentos administrativos resultantes del registro de sus funciones y actividades.

Éstas tareas, desde la antigüedad hasta hoy, no siempre se han realizado de forma idéntica, lo que hoy conocemos como gestión documental o *records management*, por su original en inglés, se originó en los estados Unidos hacia la década del 30 del siglo xx, como consecuencia de las preocupaciones del estado norteamericano por la gran acumulación desordenada de papeles en todas las oficinas gubernamentales, y que, en muchos casos impedía su trabajo y funcionamiento adecuado. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014)

La gestión documental es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de la documentación. La gestión de la documentación y de la información de una organización tiene que ir orientada a las personas que la utilizaron, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa dependiendo de su procedencia. (Russo, 2009)

La gestión documental se entiende como un proceso en el cual se administra el flujo de documentos necesarios para el accionar de una empresa u organización. Son de gran importancia ya que encierran la vida de la organización y guardan la información necesaria que con el paso de los años se constituye en la historia de la empresa, para conocimiento de las futuras generaciones. En la actualidad, coexisten en el mundo los más diversos sistemas de gestión documental: desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa propiamente, sea ésta en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.

Debido a diferencias filosóficas de los modelos administrativos, se mantiene hasta el día de hoy una cierta tensión entre las nociones de gestión documental y la archivística, como si se tratase de cosas muy diferentes y que en la realidad son actividades complementarias dentro de las labores administrativas de una oficina. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014)

La gestión documental trata de los procesos o tratamiento que se le da a un documento desde su ingreso hasta su ejecución en cambio el archivo corresponde a la ubicación del documento tramitado o despachado en un lugar específico que en lo posterior sea fácilmente localizable a lo cual se lo denomina "archivo histórico", tomando en consideración sus distintas fases: archivo corriente o de gestión, archivo administrativo o intermedio y, finalmente, el archivo permanente o histórico. La gestión documental fue siempre una necesidad, un problema para las organizaciones, representando gastos en locales y almacenes, infraestructuras para garantizar el estado de conservación, tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos, duplicaciones, gastos de fotocopias, fax, etc. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014)

Los procedimientos de gestión y tratamiento de la información, se refieren a la gestión documental de las empresas. La norma ISO15489 define la gestión documental como “el área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma los documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización. Es decir que según esta norma, la gestión documental representa las actividades administrativas y técnicas correspondientes al manejo de los documentos durante su ciclo vital, con el fin de facilitar su acceso y conservación. (Carrasco Hernández, 2008)

Desde este punto de vista, la norma ISO 15489 parte de los principios del enfoque basado en los procesos y de la mejora continua para definir la gestión de documentos en las organizaciones. Para implantar buenas prácticas de gestión de documentos, deberían establecer, documentar, mantener y promulgar una política de gestión de documentos, con el fin de asegurar que se cubran sus necesidades de información, evidencia y rendición de cuentas. El objetivo de esta política es la creación y mantenimiento durante el tiempo que sea preciso, de documentos capaces de respaldar las actividades de la

organización y de probar que éstas se llevan a cabo según los requisitos legales y normativos y que vayan de forma coherente con las demás políticas de calidad, seguridad de la información, responsabilidad social corporativa, entre otras; apoyada fundamentalmente por la alta dirección y difundida a todos los niveles organizativos. (Alonso, Montserrat, & M.Rosa, 2008)

La información de una organización se puede categorizar en tres tipologías:

Ambiental.- Son las fuentes de información que se utilizan. Es el material que forma el conjunto de documentación de la empresa, normalmente en el centro de documentación, biblioteca o archivo. Aparte la información externa.

Interna.- Es la documentación operativa (ofertas, facturas, recibo, etc). Aparte la información interna.

Corporativa.- Es la comunicación que la empresa comunica al exterior, por ejemplo encontramos folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, etc.

Las empresas e instituciones se mueven con gran cantidad de información y documentación. La entrada es por diferentes vías (internas y externas) y en diferentes formatos (papel, electrónico), las bases de un buen funcionamiento son la eficacia (enfocada al cliente) y eficiencia (dirigida al servicio). Si eso falla quiere decir que se está dando mal servicio y los costos derivados son excesivos. (Russo, 2009)

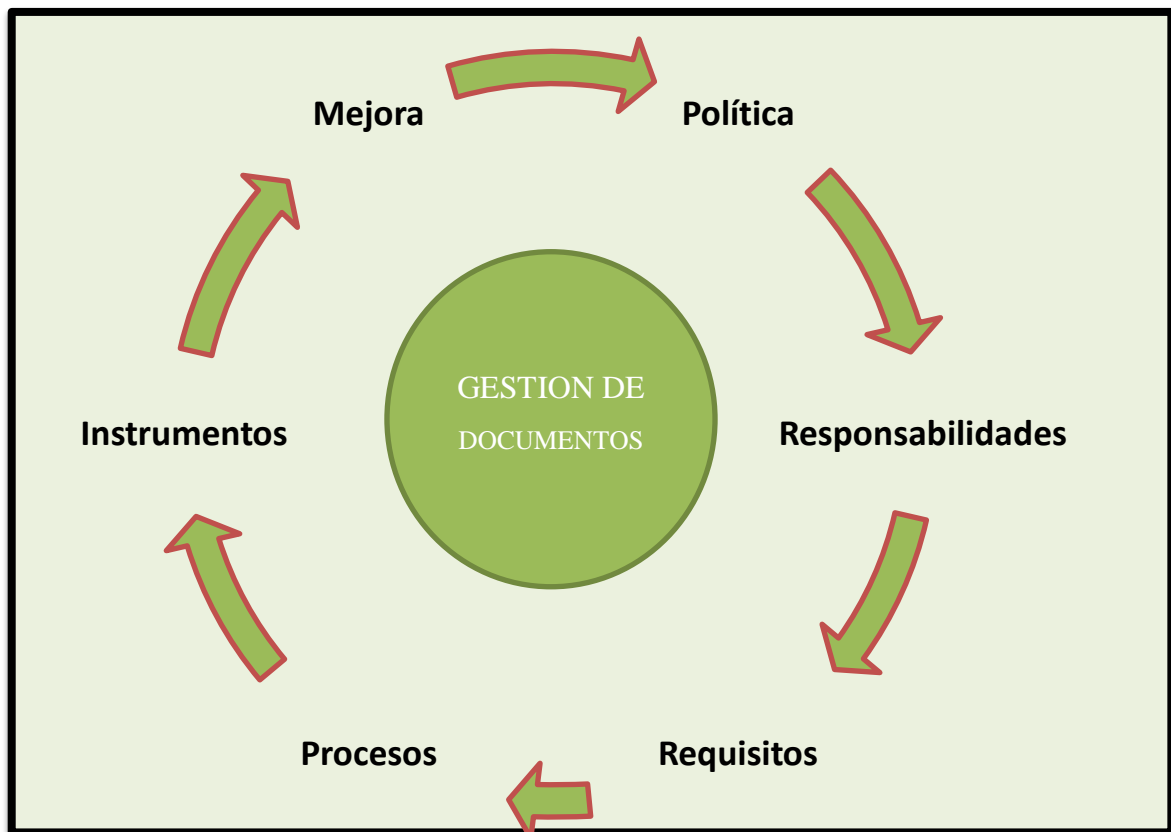
La política de gestión de documentos también implica asignar claramente las responsabilidades y las competencias vinculadas con la gestión de documentos, es decir “quién hace qué”, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Los profesionales de la gestión de documentos, que asumen la responsabilidad de definir, hacer el seguimiento y mejorar los procesos y los procedimientos de gestión de documentos, al tiempo que son los encargados de diseñar, implementar y mantener el sistema de gestión de documentos.

Los diferentes componentes de la estructura organizativa, que han de desplegar la política o llevar a cabo actividades y operaciones en las cuales se hace uso de los documentos:

- La dirección tiene la misión de garantizar el éxito del plan de gestión de documentos y proporcionar los recursos necesarios
- Los jefes de las diferentes áreas o unidades de la organización deberían asegurar que el personal a su cargo cumple los procedimientos y coordinar sus actuaciones con el responsable principal de la gestión de documentos.
- Todo el personal que utiliza documentos como parte de sus tareas diarias es responsable de crear y mantener documentos precisos y completos de sus actividades. (Alonso, Montserrat, & M.Rosa, 2008)

GRAFICO 2: Elementos básicos de un plan de gestión de documentos



FUENTE: (Alonso, Montserrat, & M.Rosa, 2008)

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

2.3.1 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

La norma ISO 15489 define un conjunto de principios claros que debe cumplir cualquier organización que pretenda:

- a. Registrar las actividades que realiza en documentos veraces, confiables, auténticos, íntegros y accesibles.
- b. Cumplir con el marco reglamentario
- c. Facilita la redición de cuentas transparente y responsable

Para tal propósito las organizaciones deben establecer programas de gestión documental capaces de:

- a. Se determinen los documentos que deberían ser creados en cada proceso de negocio y la información que es necesario incluir en dichos documentos.
- b. Se decida la forma y la estructura en que los documentos se deberían crear e incorporar al sistema, y las tecnologías que tienen que usarse.
- c. Se determinen los metadatos que deberían crearse junto al documento y a lo largo de los procesos relacionados con el mismo y cómo se vincularán y gestionarán dichos metadatos a lo largo del tiempo.
- d. Se determinen los requisitos para recuperar, usar y transmitir documentos durante los procesos de negocio o por otros posibles usuarios y los plazos de conservación necesarios para cumplirlos.
- e. Se decida cómo organizar los documentos de manera que se cumplan los requisitos necesarios para su uso
- f. Se evalúen los riesgos que se derivarían de la ausencia de documentos que testimonien las actividades realizadas.
- g. Se conserven los documentos y se permita el acceso a los mismos a lo largo del tiempo, con objeto de satisfacer las necesidades de la organización y las expectativas de la sociedad.
- h. Se cumplan los requisitos legales y reglamentarios, las normas aplicables y la política de la organización.
- i. Se garantice que los documentos se conservan en un entorno seguro

- j. Se garantice que los documentos solo se conservan durante el período de tiempo necesario o requerido
- k. Se identifiquen y evalúen las oportunidades para mejorar la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos, las decisiones y las acciones que puedan derivarse de una mejor creación o gestión de los documentos. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014)

2.3.2 PROCESO DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Según la norma ISO 15489, el proceso de gestión de documentos se compone de siete fases, que son:

1. **Incorporación de los documentos.**- Los procedimientos de la gestión de documentos tienen que contemplar la forma en que un documento entra a formar parte del sistema, es decir, que se tiene que hacer cuando se decide archivar o capturar digitalmente un documento. Este proceso comporta seleccionar los documentos que hay que capturar.
2. **Registro.**- la finalidad del registro es formalizar la incorporación de un documento – dejar constancia de que un documento ha sido creado o recibido- mediante un identificador único y una breve información descriptiva que facilite su posterior recuperación. Los documentos se han de registrar en el momento de su incorporación, de manera que no pueda tener lugar ningún otro proceso documental hasta que no se haya efectuado el registro.
3. **Clasificación.**- Se ha de identificar la categoría a la que pertenece un documento, teniendo en cuenta la actividad de la organización con la cual está relacionado y de la cual es evidencia. Este proceso se lleva a cabo concretando el lugar que ocupa cada documento en el cuadro de clasificación. Este instrumento, que normalmente se codifica, debería proporcionar una visión general de todos los procesos y actividades de la organización, de forma que el código de clasificación indique la “dirección” de un determinado documento, especificando su ubicación y facilitando su posterior recuperación.

- 4. Almacenamiento.-** este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el período de tiempo necesario. Responde a uno de los principios enumerados en la norma ISO 15489 para llevar a cabo un plan de gestión de documentos: garantizar que los documentos se conservan en un entorno seguro. Por eso, hay que controlar las condiciones de almacenamiento y las operaciones de manipulación, a fin de proteger los documentos contra el acceso y la destrucción no autorizados, de prevenir su deterioro o pérdida y de reducir los riesgos ante posibles robos o desastres.
- 5. Acceso.-** Se ha de regular a quién se permite llevar a cabo una operación relacionada con un documento (creación, consulta, modificación, eliminación...) y en qué circunstancias, aplicando los controles previstos en la tabla de acceso y seguridad. Los derechos de acceso de los usuarios del sistema de gestión de documentos dependerán de los requisitos legales (por ejemplo, la privacidad de los documentos que contienen datos de carácter personal) y de las necesidades de la organización (por ejemplo: la confidencialidad de los documentos con información estratégica o financiera).
- 6. Trazabilidad.-** Se ha de controlar el uso y movimiento de los documentos de forma que se garantice, por un lado, que únicamente los usuarios con los permisos adecuados llevan a cabo actividades que les han sido asignadas y, por otro lado, que los documentos pueden ser localizados siempre que se necesiten. El seguimiento del “rastros” de un documento, permite mantener un control adecuado de los procesos documentales desde que es incorporado al sistema de gestión de documentos hasta que se aplica la disposición final.
- 7. Disposición.-** Agotado el plazo de conservación establecido para un documento determinado, se aplica la disposición prevista en el calendario de conservación (eliminación, conservación permanente, transferencia a otro sistema archivístico). No se debería llevar a cabo ninguna acción de disposición sin autorización y sin haber comprobado previamente que el documento ya no tiene valor para la organización, que no queda ninguna tarea pendiente y que no existe ningún pleito o investigación en curso que implique la utilización del documento como prueba.

GRAFICO 3: Sistema de gestión de documentos



FUENTE: (Alonso, Montserrat, & M.Rosa, 2008)

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

La norma ISO 15489 prevé que las organizaciones que implanten un sistema de gestión de documentos lleven a cabo actividades de supervisión y control y actividades de formación. La calidad y la mejora continua del sistema de gestión de documentos dependen, por un lado, del seguimiento y la medición de los resultados obtenidos y, por otro lado, de las actividades de aprendizaje, que se han de utilizar para identificar mejores prácticas y oportunidades de mejora. (Alonso, Montserrat, & M.Rosa, 2008).

2.3.3 VENTAJAS PARA LAS ORGANIZACIONES

La norma ISO 15489 estandariza la gestión de documentos, indicando los requisitos básicos que ha de tener en cuenta una organización para crear y mantener de forma sistemática los documentos derivados de sus procesos de negocio y así poder documentarlos con fiabilidad. Cada vez más, las empresas son conscientes de que hay que garantizar el valor de prueba de los documentos corporativos mediante buenas prácticas de gestión de documentos. (Alonso, Montserrat, & M.Rosa, 2008)

Un buen sistema de gestión documental aporta las siguientes ventajas para la empresa:

- Garantiza la fiabilidad e integridad de la información y un acceso seguro a ésta.
- Ayuda en la asignación de responsabilidades, competencias y facilita, la ejecución eficaz de las actividades dentro de la empresa de una manera más ordenada y responsable.
- Agiliza la prestación de servicios asociados con la gestión o uso de los documentos, con coherencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración.
- Garantiza la continuidad en caso de destrucción o pérdida de documentos por catástrofes.
- Permite cumplir con los requisitos logísticos, legislativos y reglamentarios, incluidas las actividades archivísticas, de auditoría y de supervisión.
- Protege y preserva los documentos, incluyendo la gestión de los riesgos en relación con la existencia o ausencia de evidencia de sus actos.
- Sirve de apoyo para la toma de decisiones a un nivel directivo

- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas presentes y futuras
- Proporcionar evidencias acerca de actividades personales, culturales y de las organizaciones
- Establecer una identidad personal, cultural y de la organización
- Mantener la memoria corporativa, personal o colectiva

En los últimos tiempos el gran volumen, la complejidad y diversidad de información estructurada y no estructurada que maneja una empresa, sin importar su tamaño, ha provocado que apoyarse y ayudarse en herramientas software de gestión documental sea algo imprescindible en cualquier tipo de organización para evitar el caos en los sistemas de información. (Carrasco Hernández, 2008).

Estamos en el siglo de la información y el avance hacia lo digital es imparable, tanto en las empresas como en las administraciones públicas, acabar con el papel, supone uno de los grandes retos de la administración electrónica. Para pasar de gestionar electrónicamente documentos a gestionar documentos electrónicos nacidos digitalmente, es imprescindible una aplicación sistemática de la gestión documental, basada en metodologías reconocidas para asegurar la captura, el control y la preservación de los documentos como evidencia de las actuaciones administrativas y garantía de los derechos de los ciudadanos. (García, 2013)

2.3.4 LOS DOCUMENTOS

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española un documento es un diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos. Escrito en el que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.

Los documentos son la esencia del expediente. Los documentos se forman de modo sucesivo, de acuerdo con una forma de proceder y un orden. Los expedientes están

formados por diferentes tipos documentales. Así por ejemplo, en un expediente de contratación podemos encontrar resoluciones, acuerdos, actas, certificaciones, etc. (Balongo, Gutierrez, Santos, & Soler, 2000).

Un documento es cualquier registro de información incrustado en un soporte perdurable, es decir, se considera documento todo objeto capaz de registrar una traza de la acción humana sin importar su soporte o forma, así libros, revistas, fotografías, filmes, microfilmes, microfichas, láminas, transparencias, diseños, mapas, informes, normas técnicas, patentes, cintas grabadas, discos, partituras, fichas perforadas, manuscritas, sellos, medallas, cuadros, modelos, facsímiles y artefactos producidos por tecnologías digitales, y todos cuentan con tres elementos indispensables que son:

1. El soporte material del registro de la información que contiene
2. La información en sí misma, el mensaje que transmite el documento
3. El registro en sí mismo que permite registrar la información en el soporte

En gestión documental el documento ha tenido diferentes denominaciones, así es posible encontrar tanto en la literatura archivística como en la propia de la gestión documental diferentes formas de nombrar al documento como registro evidencial, prueba o testimonio de las funciones, actividades y tareas de las organizaciones. Estas formas han sido record, archives, documentos e archivo, documento archivístico, documento administrativo, registro, e incluso documento a secas. Esta multiplicidad se comenzó a distinguir entre los términos records y archives para denominar los documentos, aquellos que se encontraban en una etapa activa o semiactiva sirviendo para el registro de las acciones cotidianas de las organizaciones fueron denominados records y aquellos que habían alcanzado valor histórico y eran utilizados como fuente de información para la investigación, fueron llamados archives, enfocando aspectos relacionados netamente con su uso. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014)

2.3.5 CARACTERÍSTICAS Y CUALIDADES DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos son la expresión de un tipo de consenso que de antemano se ha establecido en la sociedad a través del cual los hombres han convenido establecer sus relaciones por medio de documentos escritos en los cuales ellos puedan confiar. Es decir,

es la expresión de un acuerdo tácito entre los hombres para registrar en un soporte duradero aquellas acciones que necesita recordar y que todos las acepten como ciertas, sin embargo, todo acuerdo entre los hombres necesita de unas reglas que lo hagan posible, éstas están en las leyes, los decretos de ley, las resoluciones o las cartas circulares y en los llamados procedimientos administrativos, que llegan incluso a decirnos cómo debe ser escrito o creado un documento, quienes deben firmarlo, que cuño debe llevar, con qué membrete debemos escribir un informe, etc. Estas reglas, que forman parte del sistema jurídico de un país, otorgan a los documentos archivísticos la capacidad de funcionar como evidencia, prueba o testimonio y tener consecuencias en un sistema jurídico dado, es decir, nos permiten confiar en ellos.

Esta idea nos permite asegurar que la identidad de los documentos de archivo no la otorga el hecho de que estén físicamente preservados en un archivo, sino que es su valor de evidencia o prueba de actos lo que crea la necesidad de resguardarlos de cualquier manipulación o falsificación que afecte o agreda su integridad como evidencia o prueba de los hechos que registra. Por lo tanto las características y cualidades más sobresalientes de los documentos archivísticos y que condicionan los procesos de gestión documental son, su veracidad, confiabilidad, autenticidad, integridad y accesibilidad.

2.3.6 TIPOS DE DOCUMENTOS

Existen diferentes tipos de documentos para ser usados en la organización, algunos son para registrar la parte administrativa, otros, para la prestación del servicio. Sin embargo podemos mencionar los siguientes tipos de documentos:

- **Carta**

La carta es un documento privado escrito y formal que tiene uso en el tráfico comercial con el objetivo de mantener comunicación inter empresarial con otros comercios o instituciones. Es un medio de comunicación escrito por el cual dos personas (emisor y receptor) logran establecer un vínculo comunicacional. Existen cartas formales que se dirigen a autoridades públicas o privadas o a organismos estatales o comercios particulares, etc, donde se guardan ciertos requisitos de estilo y también existen cartas informales destinadas a conocidos, amigos o parientes donde se utiliza un lenguaje más vulgar y no protocolar. (COMMEIGNES, 2002)

- **Oficio**

Se designa con el término de oficio aquel documento generalmente utilizado por embajadas, ministerios, municipios, colegios y oficinas de gobierno entre otros y que tiene como finalidad la combinación de disposiciones, órdenes, informes, consultas y por otro lado, para llevar a cabo gestiones vinculadas con acuerdos, invitaciones, felicitaciones, colaboración, agradecimiento entre los más recurrentes. Es decir que el oficio es uno de los medios más formales de comunicación a disposición del sector público. (De conceptos, 2014)

- **Memorándum**

Se refiere a aquel informe en el cual se expone determinada cuestión la cual deberá ser leída en cuanto llegado el momento de tratar el asunto o cuestión con la cual está relacionada. También es aquella nota que se envió por mano a una persona que pertenece a la misma oficina, dependencia o institución e incluso a resguardo bancario, con el objetivo de comunicarle determinado asunto. Se trata de un documento o comunicación escrita de carácter oficial o protocolario, siendo su principal función la de relacionar a los órganos administrativos de mayor jerarquía. (De conceptos, 2014)

- **Convocatoria**

La convocatoria es un documento que se utiliza para convocar en las reuniones de carácter muy formal, consejos de administración, juntas de accionistas, asociaciones, colegios profesionales, comunidades de vecinos, etc; todas aquellas reuniones que exigen que se anuncie la celebración de una reunión a los participantes dentro de un plazo y por un medio permanente establecido. Generalmente va unido al orden del día en el cual deben figurar datos relacionados con el lugar, fecha y hora de celebración. Si se trata de reuniones multitudinarias como Junta de Accionistas de empresas, se debe publicar la convocatoria en uno de los diarios de mayor circulación con una antelación de por lo menos quince días a la fecha de reunión. (Londoño, 2007)

- **Certificado**

Da fe de un hecho o situación y se utilizan tanto en las empresas privadas como en los organismos públicos. Se redactan para comunicar en tiempo de permanencia en la empresa, retribuciones percibidas de un determinado período, asistencia a cursos o pruebas selectivas. (Herrera, Oscar, & Angeles, 2009)

- **Acta**

Refleja el desarrollo de una reunión previamente convocada expresando los puntos tratados y los acuerdos adoptados, sirviendo así de recordatorio para todas las personas implicadas en el asunto. Su redacción corresponde a la persona que actúa como secretaria en la reunión. En cada reunión se lee y aprueba el acta correspondiente a la reunión anterior. El formato es libre pero la información se debe poder localizar con facilidad. Además de la fecha y lugar de reunión, se debe incluir el orden del día con la relación de asuntos a tratar, los nombres de los asistentes y la firma de quien haya actuado como secretaria. También se puede incluir los ausentes y la firma de todos los asistentes. (Herrera, Oscar, & Angeles, 2009)

- **Informes**

Pueden ser personales y comerciales y son cartas dirigidas a empresas pidiendo referencias de personas que se han interesado por algún puesto de trabajo o dirigidas a empresas del mismo sector o a entidades de crédito para recabar información sobre clientes o proveedores con el fin de saber acerca de su seriedad o solvencia. (Herrera, Oscar, & Angeles, 2009)

- **Memorias**

Son documentos más extensos que recogen el desarrollo y los resultados de un proyecto o actividad. Suelen incluir objetivos o actividades realizadas, personas que han participado, valoración de actividades y conclusiones. Los realizan los departamentos de las entidades con la periodicidad establecida por la organización. Con los datos recogidos, la entidad elabora una memoria anual. (Herrera, Oscar, & Angeles, 2009).

2.4. GESTION DE ARCHIVO

Es un conjunto de actividades destinada a la preservación, la difusión y el acceso a la documentación de un archivo de carácter administrativo o histórico. (Russo, 2009). La archivística se ha consolidado en los últimos años como una ciencia emergente en el ámbito de la memoria histórica y de la sociedad del conocimiento. La positiva influencia de los archivos en las investigaciones retrospectivas y en la aplicación de políticas de gestión eficiente de la información debe correlacionarse necesariamente con un bagaje teórico que permita una mejora notable en los profesionales del sector y del número creciente de ciudadanos interesados en formarse en esta disciplina. (Alberch Figueros, 2003)

2.4.1 CONCEPTO DE ARCHIVO

La Real Academia Española define esta palabra como el conjunto de documentos archivados, al mueble o muebles que los contienen y a la habitación o edificio utilizado para tal objeto. Desde el punto de vista administrativo se entiende por archivo el conjunto orgánico de documentos, a la reunión de varios de ellos, reunidos por cualquier entidad pública o privada, persona física o jurídica y conservados como garantía de derechos, como fuente de información para la gestión administrativa y la investigación, o con cualquier otro fin. Así mismo se entiende por archivo aquella institución cuya función primordial es la de reunir, organizar, conservar, comunicar y difundir por medio de técnicas apropiadas, dicho conjunto de documentos para el cumplimiento de los fines antes enumerados.

El funcionamiento de las empresas en la vida económica del país genera diariamente gran cantidad de información y de documentación, por lo que se hace necesaria una o varias alternativas para almacenar de la forma más racional posible tal cantidad de documentación escrita. Para este efecto, toda empresa sea de carácter público o privado debe contar con un sistema de archivo de documentación que dependerá del tamaño de la institución. Las empresas grandes suelen contar con personal especializado al frente de este tipo de tareas que aunque no parezca son de vital importancia para la historia de la institución y en muchos de los casos cada dependencia tiene su propio archivo y la persona que lo maneja. Finalmente podemos concluir que el archivo es en primer lugar el

conjunto de documentos clasificados y ordenados, en segundo lugar el archivo es el espacio físico en que se custodian y conservan los documentos y por último este concepto hace referencia al personal administrativo encargado de la recepción, clasificación, custodia y búsqueda de los documentos que generalmente es la Secretaria Ejecutiva o de Dirección. (GRUPO CULTURAL, 2006)

2.4.2 NATURALEZA DEL ARCHIVO

Los documentos son una consecuencia necesaria e inevitable de la actividad administrativa y los archivos se producen día a día por la acumulación de éstos documentos. El archivo está formado por el conjunto orgánico de los documentos de cualquier fecha, soporte, formato o material; generados o recibidos por cada órgano o unidad administrativa, así como por las personas físicas al servicio de la administración pública, en el ejercicio de toda su actividad.

En cualquier caso la palabra archivo se corresponde con tres significados diferentes:

- Conjunto de documentos producidos o recibidos por toda persona, entidad o institución en el ejercicio de su actividad.
- Lugar donde la empresa, institución o entidad conservan los documentos debidamente ordenados.
- Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos.

Estos documentos pueden encontrarse en cualquier soporte, es decir pueden ser textuales, gráficos, sonoros, fotográficos, audiovisuales o informáticos; deben estar organizados y conservados para que sirvan a la gestión e información administrativa. En los archivos de las empresas predominan los documentos textuales e informáticos como por ejemplo facturas, contratos, informes, nóminas, escrituras, pedidos y memorias, entre otras. (Carrasco Hernández, 2008).

La ley obliga a la conservación de los documentos durante un determinado tiempo para lo cual es estrictamente necesario la presencia de un correcto archivo de los mismos. Esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por

la entidad, otra función en la de ser dentro de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados, además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado, también como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o forma de hacerlo. El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca. (www.apmarin.com/download/684_gd1pdf)

2.4.3 FINALIDAD DEL ARCHIVO

La existencia del archivo en la empresa es consecuencia directa de que las actividades mercantiles necesitan un soporte documental, cualquier empresa emite y recibe en el transcurso de su actividad ordinaria, distintos tipos de documentación, así pues una vez finalizada la gestión, la empresa deberá decidir si conserva la documentación o por el contrario decide deshacerse de ella. Por lo tanto la finalidad del archivo es guardar y clasificar todos los documentos que la empresa necesita conservar para poder funcionar normalmente: por una parte en razón de lo establece la legalidad vigente y por otra según el criterio y la conveniencia de la propia empresa. En este sentido tenemos distintos tipos de material de archivo y se los puede clasificar de la siguiente manera:

- Documentos de gestión

Son todos aquellos relacionados con actividades o gestiones que se encuentran en curso de realización y que se dilatan en el tiempo.

- Documentos legales

Son aquellos que la empresa tiene que conservar obligatoriamente por ley, especialmente los asuntos fiscales y laborales.

- Documentos históricos

Son los referidos a operaciones y actividades terminadas y los que se acumulan por razones comparativas y estadísticas. (GRUPO CULTURAL, 2006)

2.4.4 TIPOS DE ARCHIVO

Para el resguardo de los documentos que representan la vida histórica de una empresa es necesario mantener un correcto y educado sistema de archivo para ello es necesario ficheros físicos, los mismos que podrán ser analógicos o físicos y digitales. Los ficheros físicos utilizan como soportes para su conservación determinados sistemas de carpetas organizados alfabéticamente de la A a la Z, carpetas clasificadoras, subcarpetas, carpetas colgantes, cajas de archivos, cajas de transferencias, etc. Los archivos digitales se conservan en soportes magnéticos mediante los diversos sistemas operativos que lo permiten. Para ello muchas empresas considerando que la procedencia original de un documento sea de carácter físico, las empresas proceden al escaneado de ese documento para su conservación en el soporte anteriormente mencionado. (Carrasco Hernández, 2008).

Para determinar los tipos de archivos que se manejan en una oficina es necesario dividirlos en los siguientes grupos:

- **SEGÚN LA UTILIDAD DEL DOCUMENTO**

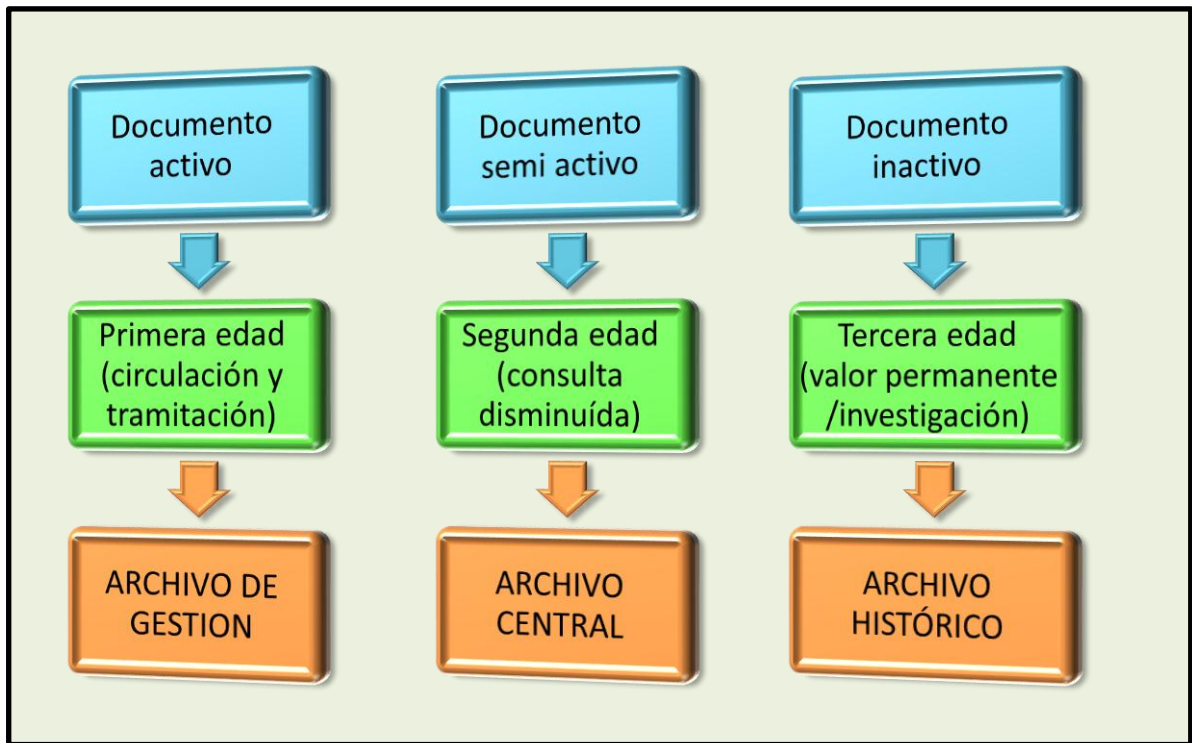
Existen tres tipos de archivo según la utilidad de los datos que contengan:

Archivo de gestión.- También llamado archivo de oficina, es aquel que contiene los documentos de consulta diaria, de reciente actualidad. Los documentos del archivo de gestión son utilizados con mucha frecuencia.

Archivo intermedio o central.- Está conformado por los documentos de consulta poco frecuente por ser operaciones recientes pero ya finalizados. Del archivo intermedio los documentos pasan al archivo histórico.

Archivo Histórico.- También denominado definitivo. Contiene los documentos de consulta prácticamente nula, en él se guardan documentos, libros, registros que exige la ley y aquellos con valor documental o histórico.

GRAFICO 4:Tipos de archivo



FUENTE: (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014)

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

- **SEGÚN LA UBICACIÓN DEL ARCHIVO**

La ubicación del archivo hace referencia al lugar donde se guardan los documentos. Puede realizarse agrupando en un mismo lugar o guardados en distintos departamentos. Así nos encontraremos con archivos centralizados y descentralizados.

Archivo Centralizado.- Los documentos se guardan en el mismo lugar y están a cargo normalmente de una o varias personas. En las pequeñas y medianas empresas el archivo centralizado comprende el archivo de gestión, el intermedio y el histórico. En cambio en las grandes empresas, el archivo central contiene solamente el archivo histórico.

Archivo Descentralizado.- Si los diferentes documentos se encuentran en los diferentes departamentos y secciones de la empresa, su archivo es un archivo descentralizado. Este archivo comprende fundamentalmente los archivos de gestión e intermedio. (Carrasco Hernández, 2008)

- **SEGÚN SU FRECUENCIA DE USO**

La frecuencia de uso de un documento varía en función de la actualidad que éste tenga en cada momento, es decir a mayor actualidad, mayor frecuencia de uso y consulta. Dentro de ello tenemos los siguientes tipos de archivo:

Archivo Activo.- Comprende los documentos correspondientes a gestiones en tramitación. Este archivo tiene una considerable frecuencia de uso y consulta por lo que se lo podría definir como momentáneo.

Archivo Inactivo.- Comprenden todos los documentos que no se consultan de modo muy frecuente, pero que la empresa decide conservar hasta su eventual expurgación o destrucción.

Estos dos tipos de archivos pueden ser manejados sin dificultad por la secretaria o encargada de la oficina y dependiendo del tipo de empresa estos archivos pueden ser centralizados o descentralizados, para realizar este trabajo es necesario definir la forma como llevar el archivo de manera que permita realizar un trabajo eficiente en la búsqueda de la documentación requerida.

2.5. SISTEMAS ELECTRONICOS DE GESTION DOCUMENTAL

El crecimiento exponencial de los volúmenes de información en las organizaciones ha colocado la Gestión Documental en un lugar privilegiado, ella es imprescindible para garantizar el uso adecuado y oportuno de la información. La Gestión Documental abarca desde la identificación del documento, hasta su archivo, búsqueda y recuperación. Gloria Punjuán se refiere a la Gestión Documental como “un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea, recibe, mantiene y utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones”. También se considera como un proceso para mantener la información en un formato que permita su acceso oportuno y por ello requiere tareas y procedimientos para cada fase y la exploración de ésta información registrada, que es evidencia de las actividades y transacciones de las organizaciones y que les permite lograr una mayor eficacia. Un sistema de gestión documental electrónico posibilita:

Acceder oportunamente a la información, organizar grandes volúmenes de información, mantener los flujos adecuados de información en la organización y soportar la integridad y seguridad de la información. (Valdés & Dante, 2008).

El sistema de gestión de base de datos es un conjunto integrado de programas, procedimientos y lenguajes que suministra distintos tipos de usuarios los medios necesarios para describir y manipular los datos almacenados en una base de datos y garantizar su seguridad. Este sistema debe tener suficiente flexibilidad para atender las necesidades de los distintos usuarios y permitir que se manifiesten las ventajas de las bases de datos. Puede efectuar dos tipos de operaciones, las que afectan a todos los datos almacenados en la base de datos -descripción- o aquellas que solo afectan a determinados registros -manipulación-. (Date, 2009)

La mayoría de organizaciones necesita acceder y consultar de forma frecuente la información archivada, otras empresas debido a la importancia de los documentos o el volumen de información que maneja, las estimula a buscar nuevas soluciones innovadoras que ofrezcan ventajas y valor añadido sobre los sistemas tradicionales de archivo y almacenamiento. Un sistema de gestión de documentos electrónicos es un sistema computarizado o conjunto de programas, utilizados para rastrear y almacenar documentos electrónicos y/o imágenes digitales de documentos originalmente soportados en papel. Para elaborar éstos sistemas es necesario acudir a las nuevas tecnologías de la información y comunicación actualmente conocidas como las TIC's, que se ayudan en los programas informáticos, por lo tanto la secretaria deberá estar capacitada frecuentemente conforme los avances de la tecnología para desempeñar sus labores de manera más eficiente.

2.5.1 LA INTERNET

La internet es una herramienta que nos ofrece un soporte de información y su intercambio, permite compartir información entre ordenadores de todo tipo, el correo electrónico es, sin duda, uno de los servicios más útiles con el que se pueden enviar mensajes de texto a otras personas de una manera más rápida y económica que el correo tradicional, permite envíos de ficheros multimedia, envío de mensajes de texto que se reciben en formato acústico e incluso mensajes a teléfonos móviles; además se puede conocer lo que sucede

a nivel mundial a través del servicio de noticias y lo más recurrente es, sin lugar a dudas, las tradicionales charlas escritas o chats con otros usuarios conectados simultáneamente a la red. (GRUPO CULTURAL, 2006)

2.5.2 SISTEMAS DE BASE DE DATOS

Una base de datos es un conjunto de información organizada y relacionada, agrupada como un todo, que contiene información o datos relacionados al objetivo de la misma. Esta compuesta por campos que constituyen la unidad más pequeña de datos. Todos los campos deberían tener una relación con el propósito mismo de la tabla. Podemos decir que una base de datos está formada principalmente por registros y por campos los cuales a su vez forman tablas que contienen la información requerida. (GRUPO CULTURAL, 2006).

Un sistema de base de datos es básicamente un sistema computarizado para llevar registros. Es posible considerar a la propia base de datos como una especie de armario electrónico para archivar, es decir es un depósito o un contenedor de una colección de archivos de datos computarizados, que permite efectuar varias acciones, como son:

- Agregar archivos a una base de datos
- Insertar datos dentro de un archivo existente
- Recuperar datos de los archivos existentes
- Modificar datos de los archivos existentes
- Eliminar datos de los archivos existentes
- Eliminar archivos de la base de datos. (Date, 2009)

La aplicación de la informática en todos los niveles de las organizaciones comprende un fenómeno que tiene sus implicaciones en la gestión documental, la aparición de bases de datos para distintos aspectos y que en algunos casos están sustituyendo a los documentos como soporte de información valiosa para la organización. Esta tendencia se agudiza todavía más en un entorno de e-business en el que las relaciones con los clientes se realizan a través de Internet. Desde un punto de vista de gestión documental, uno de los principales problemas es cómo identificar los documentos dentro del entorno de la base

de datos, saber qué parte del contenido constituye los documentos que se han de gestionar. Hay quienes piensan que una Base de Datos simplemente contiene información para realizar cálculos u operaciones. En el otro extremo, está la opinión de que una Base de Datos es el resultado de las actividades de la empresa y por ello se las puede considerar documentos de gestión. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014)

Para ejecutar un sistema de base de datos en una empresa, es necesario contar con los siguientes equipos:

Escáneres y dispositivos de Digitalización: Los documentos originales, una vez preparados, son transformados en documentos digitales, los cuales serán guardados o almacenados.

Servidores: Contienen la información previamente digitalizada. Los usuarios finales se conectaran a un servidor para poder acceder a dicha información, para su modificación o revisión.

Gestores documentales: Programas de apoyo al proceso de gestión de la documentación que se maneja en la empresa. Existen soluciones informáticas para: la gestión documental, administración de archivos digitales y para administración de bibliotecas de diversa índole.

Redes: Por medio de las redes los usuarios podrán acceder a la información que se encuentra en los servidores. Las redes pueden ser locales, aunque también se puede acceder a la información por Internet.

Usuarios: A través de una cuenta de Usuario, se lleva a cabo el acceso a los documentos digitalizados dentro del Sistema de Gestión Documental permitiendo así, realizar la consulta electrónica de los mismos de acuerdo a los niveles de seguridad asignados a cada uno de los usuarios registrados en el Sistema.

Administradores: Desde el puesto del Administrador del Sistema, los documentos digitalizados se codifican e indexan en la base de datos del servidor, identificando la ubicación física del documento original y asignando, a cada documento lógico, las claves

de acceso. Los documentos digitalizados se almacenan en su correspondiente fichero. (García, 2013)

Un sistema de gestión documental por lo general se refiere a las siguientes áreas: Almacenamiento, recuperación, clasificación, seguridad, custodia, distribución, creación, autenticación.

2.5.3 OPORTUNIDADES EN LA UTILIZACIÓN DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Las oportunidades en la utilización de una base de datos dentro del proceso de gestión documental para las empresas son múltiples, la principal sin duda es la de mejorar su productividad en el ejercicio de sus actividades y servicios hacia sus clientes. La optimización y organización de los documentos son una oportunidad de aligerar la estructura de costos, permitiendo un mayor agilidad y control sobre los gastos de la empresa, permitiendo así una mejoría del alojamiento de sus recursos y de los servicios ofrecidos. Este lleva a una mayor satisfacción y consecuente retención o fidelización de los clientes.

La gestión de documentos (Document Management) permite a las organizaciones gestionar sus documentos en cualquier formato electrónico, puesto que generalmente un gran número de documentos son almacenados para su posterior recuperación. Estos sistemas se refieren a la integración de varias tecnologías que incluyen:

- Document imaging (conversión de documentos impresos a formatos digitales)
- Servicios de Documentos/Biblioteca (manejo de los documentos nacidos digitalmente)
- Workflow (maneja documentos electrónicos y actividades de trabajo)
- Gestión de reportes empresariales (ERM) (guarda los informes electrónicamente estructurados)
- Gestión de formularios (incorpora los formularios interactivos y maneja formularios relacionados con datos)
- Reconocimiento óptico de caracteres (OCR)/Tecnologías inteligentes de reconocimiento óptico de caracteres.

Los sistemas de document management proporcionana a los usuarios un mayor acceso a la información digital desde una interfaz común para el usuario a traves de la utilización de tecnologías estándares de la industria de navegación en internet. Una de las primeras razones por la que los usuarios prefieren este tipo de tecnología es la funcionalidad distribuída y la magnitud de disponibilidad de información digital a la que puede accederse casi inmediatamente después de su aplicación. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014)

- **VENTAJAS**

- a. Gestión y control efectivo: sencillez, rapidez y ahorro

De una forma sencilla, la organización tiene acceso instantáneo a toda la documentación necesaria para su actividad de negocio, con las ventajas añadidas de la eliminación de desplazamientos, reducción de tiempo de consultas y tareas de archivo, ahorro de espacio físico, resolución del problema de localización de documentos.

- b. Uso racional de los recursos

La gestión documental facilita que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente y como un recurso colectivo. Como consecuencia, se reducen drásticamente situaciones como la duplicidad de documentos archivados, fotocopias innecesarias, dobles grabaciones de datos, etc. Seguridad y fiabilidad de la información, documentos de gran valor para la organización pueden custodiarse en locales de alta seguridad, garantizando su perfecto estado de conservación mientras que, para el uso diario, se dispone de su réplica electrónica.

- c. Productividad y valor añadido

Una gestión documental, además de ahorro de costos, genera una productividad y valor añadido adicionales, originados por el rápido acceso a la información dentro de la organización y su posterior distribución, sin necesidad de trasladar los documentos.

- **DESVENTAJAS**

Si bien es cierto de las desventajas más comunes que tiene la aplicación de una nueva tecnología es el factor económico y más estas denominadas TIC's (Tecnologías de Información y comunicación), es así que ya dependerá de la institución el aplicarla o no dependiendo de sus necesidades y del presupuesto del cual disponga basados en la necesidad que tenga de implementar éstos sistemas de Gestión Documental.

Lo cierto es que las organizaciones varían y son únicas por el contexto socioeconómico y político de su ambiente de negocios, así como los procesos y recursos materiales, financieros, y humanos que éstos poseen. En algunos países de elevado desarrollo tecnológico está el surgimiento de la llamada empresa digital. Estas empresas usan internet y tecnología de la información y comunicación de redes TIC's para hacer que los datos fluyan con libertad entre la diversas partes de la organización, para agilizar los flujos de trabajo y para crear vínculos electrónicos con clientes y proveedores. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014)

2.6. LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Una organización se puede definir como un conjunto o asociación de individuos que se rigen bajo una serie de normas y leyes previamente establecidas y consensuadas, con el objetivo de alcanzar fines y metas determinadas, asociadas con la producción de bienes y servicios a la sociedad, para lo cual deben adquirir recursos del entorno y transformarles, asignándoles mayor valor agregado, teniendo en cuenta una división y responsabilidad clara del trabajo, una remuneración adecuada de acuerdo con su desempeño y la eficiencia de factores económicos, políticos y sociales de su ambiente o contexto de negocios. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014).

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española: Una empresa es una unidad u organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos y los mismos pueden ser públicas o privadas en cuanto a su actuación. Una institución es un organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente. Una Compañía es una sociedad o junta de varias personas unidas para un mismo fin, frecuentemente mercantil.

Hablar de la administración de personas es hablar de gente, de mente, de inteligencia, de vitalidad, de acción y de pro acción, esta es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones a través de los años en las diferentes instituciones y empresas. Con la globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico, el fuerte impacto del cambio y el intenso movimiento en busca de la calidad y la productividad en la mayoría de las organizaciones, surge una elocuente prueba de que la gran diferencia y la principal ventaja competitiva de las empresas proviene de las personas que trabajan en ellas. Las personas son las que conservan el statu quo existente y son las que generan y fortalecen la innovación. Ellas son las que producen, venden, sirven al cliente, toma decisiones, lideran, motivan, comunican, supervisan, administran y dirigen los negocios de las empresas en el caso de las privadas y brindan atención personalizada y servicios en el caso de las empresas públicas o gubernamentales.

En el fondo las organizaciones son un conjunto de personas que las representan, les dan vida y les imprimen una personalidad propia. La forma en las que las personas se comportan, deciden, actúan, trabajan, desempeñan, atienden a los clientes, realizan negocios y mejoran sus actividades tienen dimensiones muy variadas. Gran parte de esta variación depende, además de las políticas y directrices que la organización establece, está la predisposición y el gusto por realizar el trabajo encomendado a cada una de las personas que forman esta institución. Los seres humanos desde un enfoque individual, son personas dotadas de habilidades y capacidades intelectuales y en la actualidad desde una visión empresarial, ya no son consideradas como un recurso humano de la empresa, como objetos serviles o simples sujetos serviles del proceso, sino fundamentalmente como sujetos activos que toman decisiones, emprenden acciones, crean innovaciones y agregan valor a las organizaciones. Es más, la persona es vista como un agente proactivo, dotado de visión propia y sobre todo de inteligencia, que es la mayor de las habilidades humanas, la más avanzada y la más sofisticada (CORNEJO, 1996).

Las instituciones son consideradas como auténticos seres vivos debido a su tendencia hacia el crecimiento, este conlleva a una mayor complejidad de los recursos que requieren para sus operaciones, como es el de aumentar el capital, incrementar la tecnología y el aumento de personas cada vez con más conocimientos, habilidades y destrezas para mantener la competitividad del negocio y asegurar que todos los recursos sean manejados

de una manera eficiente y eficaz. Las organizaciones cambian sus conceptos, modifican sus prácticas administrativas para movilizar y utilizar con plenitud a las personas en sus actividades. En lugar de invertir directamente en productos y servicios, ahora invierten en las personas que los conocen bien y saben cómo crearlos, desarrollarlos, producirlos y mejorarlos. En el caso de las empresas públicas, cuya principal actividad es el servicio también se ha enmarcado en el mejoramiento y la buena atención al cliente de tal manera que sepan cómo satisfacerlos cumpliendo con la misión de la institución. (STEPHEN R, 1996)

Los empleados aportan sus conocimientos, capacidades, habilidades y contribuyen con las decisiones y acciones que imprimen dinamismo a la organización, es por eso que se les debe dotar de toda la tecnología para que puedan desempeñar su trabajo eficientemente así como también motivarlos a través incentivos económicos, posibilidades de crecimiento profesional, niveles de satisfacción, desarrollo de carrera o reconocimientos por el trabajo realizado de tal forma que se lo integre a la institución como parte de ella y que la sientan como propia trabajando para conducirla a la excelencia y la éxito. (LAULER, 2001)

La eficiencia administrativa de los empleados es medible a través de la satisfacción o no de las necesidades de los clientes, es por ello que en muchas instituciones se ejecutan programas constantes de evaluación en donde el cliente califica el servicio recibido. Pero pese a ellos es necesario realizar una permanente evaluación del desempeño que es considerado como un procedimiento que pretende valorar el rendimiento o desempeño de los empleados de una organización, toda vez que siempre es necesario una retroalimentación de las actividades que estamos realizando con la única finalidad de mejorarlas constantemente cumpliendo con los objetivos de la organización. Se puede considerar también que la eficiencia administrativa es: “Es el sentido común organizado para eliminar el desperdicio del material, del equipo, del tiempo, de la energía y del espacio en el desempeño del trabajo de oficina.”. Para que la institución tenga una actuación competitiva y salga bien librada en el mundo globalizado de hoy, el desempeño humano debe ser excelente en todo momento. (TERRY, 1985).

La eficiencia es la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización: hacer las cosas bien. La eficacia es la capacidad para

determinar los objetivos apropiados: hacer lo que se debe hacer. Se puede afirmar que la clave para el éxito organizacional y el obtener ventajas competitivas en los ambientes de negocios, se debe fundamentalmente a una acertada gestión o administración. Estos términos son sinónimos incluido la gerencia, aunque predomina el uso del término gestión al asociarse sobre todo con la denominación de determinados procesos particulares como Gestión Documental, Gestión de la Información, Gestión del Conocimiento, Gestión de la calidad, Gestión de Recursos Humanos, entre otras. (PONJUAN, MENA, & RODRIGUEZ, 2014).

La eficiencia es un paradigma importado de la teoría económica que ha orientado el trabajo de las organizaciones y sus dirigentes durante décadas. Su esencia es la relación entre insumos (gastos) y resultados (ingresos) y su expresión es la reducción de los costos o costos mínimos. Tiene una lógica contundente, hay que producir con los costos más bajos posibles u obtener los mayores resultados con los mismos recursos (gastos). (CODINA, 2014)

2.6.1 SERVICIO AL CLIENTE

En una definición muy precisa, el profesor universitario Ernesto Solarte (2012) manifiesta que el servicio al cliente es darle al consumidor algo más de lo que él espera. Regularmente las empresas tanto del sector público como privado, confunden la atención con el servicio, descontextualizando la verdadera razón de ser de un buen servicio; si bien una persona compra o adquiere un producto o servicio por que necesita satisfacer una necesidad o por lo que éste representa, lo que realmente está buscando el cliente es comodidad, confort y sobre todo sentirse importante y bien atendido.

En esta etapa de cambio, las empresas buscan elevar índices de productividad, lograr mayor eficiencia y brindar un servicio de calidad, lo que está obligando a los gerentes adopten modelos de administración participativa, tomando como base central al Talento Humano, desarrollando el trabajo en equipo, para alcanzar la competitividad y responder de manera idónea a la creciente demanda de productos y servicios a todo nivel, cada vez más eficiente, rápida y de mejor calidad. (Serrano Parra, 2014).

La atención se centra en escuchar al cliente y el ofrecimiento de bienes y servicios que podrían solucionar o satisfacer sus necesidades en un momento dado, el servicio en cambio debemos entenderlo como una relación de mutua confianza entre el cliente quien tiene la expectativa de que se le dé algo más de lo que él espera y la empresa que busca que el cliente sea y se sienta que es importante y que en verdad salga complacido de la empresa. Un elemento en el servicio al cliente es la prontitud con que se atiende al cliente y la actitud con que éste sea atendido por nuestro personal, el primer contacto puede hacer la diferencia y ésta se traduce en confianza, lo que permitirá al cliente percibir una sensación de organización, comodidad y confort.

Si bien las empresas e instituciones subsisten por los clientes, no podemos olvidar que son seres emotivos que les gusta que se les reconozca y que mejor si se lo hace brindándoles una atención oportuna, con eficiencia, respeto y amabilidad. Esta tendencia debe hacer que los empresarios y directivos piensen que las políticas empresariales deben ir orientadas hacia nuestros clientes externos pero sin dejar de lado ni desconocer que los clientes internos “empleados” pueden hacer la diferencia, luego entonces el ambiente de trabajo y clima organizacional se convierten en elementos importantes para el logro del objetivo propuesto y la misión y visión institucional. Un buen o mal servicio puede conducir al éxito o al fracaso. (Serrano Parra, 2014).

2.6.2 LA EFICACIA EN LAS EMPRESAS

La naturaleza del ambiente empresarial actual sugiere una conclusión importante con respecto a dónde hallar la ventaja competitiva en el futuro. Una ventaja difícil de igualar sería la de una empresa eficaz, capaz de lograr concordancia total entre sus recursos humanos, el diseño de su organización y el enfoque de la gerencia frente a su estrategia de negocios. La eficacia de las empresas cada vez depende más de que éstas puedan desarrollar su propio enfoque frente a la gestión, la organización y el mejoramiento continuo. A fin de que las personas contribuyan a la organización y a la gestión como fuentes de ventaja competitiva, es preciso desarrollarlas, motivarlas y conservarlas, los sistemas de la organización deben diseñarse para atraer, conservar y desarrollar personas con las destrezas y el conocimiento necesario para que la organización posea las competencias y capacidades correctas.

Sin empleados excelentes es imposible que la organización alcance la excelencia, por lo tanto los empleados excelentes y los diseños excelentes son inseparables en muchos sentidos; forman los cimientos sobre los cuales se puede construir una organización de alto desempeño. Finalmente podemos concluir que los recursos humanos o talento humano dentro de una empresa, organización o institución debe ser una mezcla perfecta de competencias y capacidades, la organización debe conseguir, desarrollar y asignar el capital humano de una manera eficaz concomitantemente con una motivación y retribución conforme al desempeño tratando de responder a las necesidades individuales. (STEPHEN R, 1996).

La eficacia (o efectividad) hace énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, crear más valores (principalmente para el cliente) proporcionar eficacia (empowerment) a los subordinados y aplicar un enfoque proactivo, es decir, en lugar de reaccionar, anticiparse. La eficiencia se concentra en cómo se hacen las cosas, cuales son los resultados que se persiguen, qué objetivos se logran. La pregunta básica de la eficiencia es ¿Cómo podemos hacer mejor lo que estamos haciendo?. La de la eficacia es ¿Qué es lo que deberíamos estar haciendo?

Primero se debe identificar qué es lo más conveniente que se debe hacer, después tratar de hacerlo de la forma más eficiente posible con el mínimo de gastos. Tratar de innovar constantemente, de crear nuevas formas de satisfacer necesidades y generar productos y servicios de alto valor para el cliente. La eficiencia es hacer de los mismos pero más barato, mientras que la eficacia requiere hacer nuevas cosas que generan valor. La eficiencia requiere buena administración, la eficacia, liderazgo y creatividad. En la eficiencia se trabaja con paradigmas y caminos conocidos, La eficacia requiere un pensamiento de ruptura con viejos paradigmas, cuestionarse lo que venimos haciendo y buscar nuevos caminos. (CODINA, 2014)

2.6.3 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño es la medición sistemática del grado de eficacia y eficiencia con el que los trabajadores realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo y constituye la base para elaborar y ejecutar el plan individual de capacitación y desarrollo. Comprende la evaluación de la idoneidad

demostrada, las competencias laborales, los resultados alcanzados en el cumplimiento de sus funciones, tareas, objetivos, su plan de capacitación y desarrollo individual y las recomendaciones derivadas de evaluaciones anteriores. La evaluación del desempeño individual por competencias laborales, se realiza en coherencia con la estrategia organizacional y en consecuencia con lo dispuesto en el perfil de cargos por competencia. (CUESTA & VALENCIA, 2014)

La evaluación del desempeño ha sido una de las prácticas de administración y un tema de mucho estudio que ha generado gran cantidad de información sobre el impacto que ésta práctica tiene sobre la eficacia de la organización y la forma de hacerlo correctamente. Surge como consecuencia de la adopción más generalizada de prácticas de gestión de calidad total, el uso creciente de los equipos de trabajo, la popularidad de las estrategias de participación de los empleados, el desarrollo de sistemas de remuneración basados en las destrezas y competencias que desarrollan en el cumplimiento de su trabajo.

La mayoría de empleados piensan que su desempeño está por arriba del promedio y esperan una evaluación justa y equitativa y sobre todo una retroalimentación positiva, en muchos casos resulta lo contrario y ya dependerá del profesional aceptar o no de buena o mala manera los resultados obtenidos luego de su evaluación. En toda organización se debe realizar la evaluación del desempeño de sus empleados tomando en cuenta el mundo altamente competitivo en el cual se desarrollan las empresas. (STHEPEN R, 1996).

Las empresas realizan estudios y análisis para determinar el grado de satisfacción de los clientes, consumidores y usuarios de los productos y servicios y que están basados fundamentalmente en consultas realizadas a los clientes, Esta información proporciona las siguientes ventajas:

1. Conocer la calidad percibida por los clientes
2. Determinar los factores que realmente consideran importante los clientes
3. Potenciar los aspectos positivos y detectar los errores para corregirlos
4. Realizar acciones de mejora para fidelizar a los clientes actuales y para la captación de clientes potenciales

Las reclamaciones, quejas y comentarios de los clientes representan la manera más fiable, precisa y rápida de obtener información gratuita sobre cómo se sienten y la opinión que les merecen los productos y los servicios que ofrece una empresa. (Carrasco Hernández, 2008).

La Constitución Política de la República del Ecuador, garantiza derechos, establece las obligaciones de los servidores públicos y regula su ingreso, estabilidad, evaluación, ascenso y cesación. El artículo sesenta y nueve de la ley Orgánica de educación Superior establece que anualmente se evaluará el desempeño de empleados y trabajadores y que su promoción estará sujeta a resultados. En tal contexto le corresponde a las Direcciones de Desarrollo Humano evaluar mediante indicadores cuantificados y objetivos el desempeño del personal administrativo, en orden a identificar sus niveles y resultados de gestión y determinar los procesos de mejoramiento continuo de sus labores y el desarrollo profesional por lo que en el año 2008 el Consejo Politécnico aprueba el Reglamento para la Calificación de la Evaluación del desempeño del servidor administrativo de la ESPOCH, en el cual entre otras cosas se define las escalas de calificación cuantitativa para los servidores, mismas que se encuentran establecidas de la siguiente manera:

a) Sobresaliente.- Es aquella que sobrepasa los objetivos esperados, calificación que estará comprendida entre el 90% al 100%

b) Muy bueno.- Alcanza los objetivos esperados calificación que estará comprendida entre el 80% al 89.99%

c) Satisfactorio.- Mantiene un nivel aceptable de gestión organizacional, calificación comprendida entre el 70% al 79.99%

d) Deficiente.- Obtiene resultados menores a los aceptables, inducen al deterioro de la institución y consecuentemente producen insatisfacción de los clientes internos y externos, calificación que está comprendida entre el 60% y el 69.99%.

Finalmente se puede manifestar que el éxito sostenido de una organización se logra por su capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y de otras partes interesadas, a largo plazo y de un modo equilibrado. El éxito sostenido se puede

lograr mediante la gestión eficaz de la organización, mediante la toma de conciencia del entorno de la organización, mediante el aprendizaje y a través de la aplicación apropiada de mejorar, innovaciones o ambas. La norma NC-ISO 9004:2009 promueve la autoevaluación como una herramienta imprescindible en la revisión del nivel de madurez de la organización. Los principios de gestión de calidad sobre los que se fundamentan las normas de la serie ISO 9000 son el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación de las personas, en enfoque basado en procesos, el enfoque del sistema para la gestión, la mejora continua, el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. (Guerra & Meizoso, 2012)

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. IDEA A DEFENDER

Los procesos de gestión documental influyen significativamente en la eficiencia administrativa en las secretarías de la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH.

3.2. VARIABLES

Variable Independiente: Gestión Documental

Variable Dependiente: Eficiencia Administrativa

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo por que se detallan las características más importantes del fenómeno que se va a estudiar; exploratoria por que permite definir el problema, establecer la idea a defender y definir la metodología a emplearse para la investigación y de campo por que se realiza en el lugar mismo en donde se presenta el fenómeno.

3.4.1 TIPO DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el caso que nos aplica tendremos un tipo de investigación Descriptiva, ya que nos permite describir los hechos como son observados sin que se manipulen las variables del fenómeno que se va a investigar. Para ello es necesario explorar y describir el mismo fenómeno.

3.4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación será de carácter no experimental, ya que no se manipulará variables ni se trabajará en laboratorios. El presente estudio será de corte transversal, ya que se hará un corte en el tiempo para determinar el fenómeno, específicamente en el

primer trimestre del año 2014. Se utilizará datos retrospectivos los mismos que nos servirán para proyectarnos al futuro.

3.4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Las unidades de observación ascienden a 1510, divididas en estratos. Lo manifestado se puede evidenciar en el siguiente cuadro estadístico:

CUADRO 1: POBLACIÓN Y MUESTRA

ESTRATOS	F	%
Autoridades	6	0.42
Personal Administrativo	6	0.42
Docentes	150	10.62
Estudiantes	1250	88.54
TOTAL	1412	100

Fuente: Datos FSP

Elaborado por: Verónica Avalos.

Para esta investigación se va a dividir a la población en dos grupos, el primero para las autoridades y personal administrativo a los cuales se les tomará una muestra censal y se trabajará con ellos en su totalidad, es decir con 12 personas.

En el segundo grupo, estarán los docentes y estudiantes y como la población es muy alta, es necesario establecer una muestra para lo cual aplicaremos la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{m}{e^2 (m-1) + 1}$$

$$n = \frac{1412}{0.05^2 (1412-1) + 1}$$

$$n = \frac{1412}{0.0025(1411)+1}$$

$$n = \frac{1412}{4.5275}$$

$$n = 312 \text{ encuestas}$$

Como habíamos mencionado del total de encuestas a efectuarse, 12 de ellas se las harán al primer grupo antes indicado en su totalidad y solamente vamos a calcular la fracción muestral del segundo grupo establecido.

3.4.4 CÁLCULO DE LA FRACCION MUESTRAL

Para distribuir de forma equitativa la muestra, es necesario tener en cuenta la fórmula siguiente:

$$cf = \frac{n}{m}$$

$$cf = \frac{300}{1412}$$

$$cf = 0.2142857$$

CUADRO 2: FRACCIÓN MUESTRAL

ESTRATOS	F	%
Docentes	32	10.67
Estudiantes	268	89.33
TOTAL	300	100.00

FUENTE: Datos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos

3.4. METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1 METODOS

En la presente investigación se utilizará los siguientes métodos:

METODO CIENTIFICO:

Que guiará todo el proceso y nos permitirá llegar a la verdad.

METODO INDUCTIVO:

Es el que va de lo fácil a lo difícil, de lo simple a lo complejo, de lo conocido a lo desconocido, de lo concreto a lo abstracto y será utilizado en el planteamiento del problema, marco teórico, análisis de datos y propuesta.

METODO DEDUCTIVO:

Va de lo abstracto a lo complejo, de lo desconocido a lo conocido, de lo complejo a lo simple, de lo general a lo particular y será utilizado para el marco teórico, la identificación del problema, en la elaboración de las encuestas y en la interpretación de resultados.

METODO ANALITICO:

Realiza el análisis de los apartados en la investigación, como en el tema, planteamiento del problema, objetivos, justificación, marco teórico, marco conceptual, propuesta.

METODO SINTÉTICO:

Determina la síntesis en toda la investigación, por ejemplo en el marco teórico, muestra, análisis de resultados y propuesta.

3.5.2 TECNICAS

Para la recopilación de la información en el presente trabajo de investigación, utilizaremos una técnica de campo que permita la observación en contacto directo con el objeto de estudio y el acopio de testimonios para ello se realizará una Encuesta, misma que estará dirigida a la población que este caso serán las autoridades, docentes y estudiantes.

3.5.3 INSTRUMENTOS

Para la encuesta se diseñará un cuestionario con ítems de carácter cerrado, dicotómicas y de selección múltiple; aproximadamente en un número de 10 a 15 preguntas. Las encuestas serán direccionadas de la siguiente forma:

- Encuesta dirigida a las Autoridades de la Facultad
- Encuesta dirigida a los docentes y estudiantes de la Facultad
- Encuesta dirigida al Personal Secretarial de la Facultad

CAPITULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. METODOLOGIA, GUIA y/o PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN O DE PROPUESTA

Luego de haber puesto en marcha los instrumentos para la recolección de la información (ver anexo 1), se realizarán las siguientes actividades:

- 1.** Se ordena las encuestas
- 2.** Se clasifica las encuestas
- 3.** Se tabula la información
- 4.** Se procede a elaborar cuadros estadísticos y gráficos que permitan visualizar los resultados obtenidos
- 5.** Se analiza e interpreta los datos de los cuadros efectuados

A continuación se presenta detalladamente los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, luego de la recolección de la información, misma que se describe a continuación:

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL SECRETARIAL DE LA FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

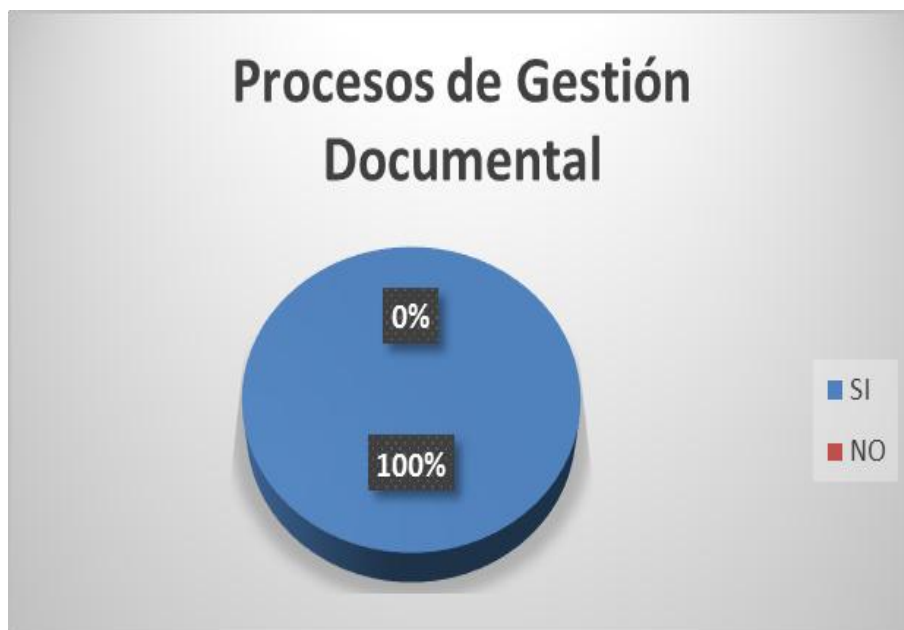
1. ¿Conoce acerca de los procesos de gestión documental?

CUADRO 3: PROCESOS DE GESTION DOCUMENTAL

RESPUESTA	f	%
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP
ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 5: PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP
ELABORADO POR: Verónica Avalos.

El proceso de la gestión documental es una práctica que se realiza en todas las empresas, sean éstas de carácter público o privado, pequeñas, medianas o grandes empresas y en la actualidad no solo se refiere a la recepción y almacenamiento de los documentos en sí, sino más bien refiere todo un proceso que se lleva a efecto en el área administrativa con la finalidad de realizar un trabajo de calidad, con eficiencia, eficacia y productividad en los equipos de trabajo, abriendo potenciales oportunidades de negocios y comerciales a futuro.

Desde esta óptica, el sector público y esencialmente las unidades educativas, efectúan este trabajo con mayor frecuencia, puesto que sus actividades se realizan sin fines de lucro, siendo el servicio al cliente su principal función y por su misma característica educativa, se genera gran cantidad de información y documentación que requiere de un tratamiento especial.

Para el sector es necesario contar con las herramientas adecuadas, conjugando adecuada y estratégicamente el talento humano y la tecnología, transformándola efectivamente para incrementar la eficiencia en los procesos.

En ese contexto y como se puede observar en la gráfica, el personal que labora en el área secretarial de las diferentes dependencias de la Facultad de Salud Pública, conoce acerca de los procesos de gestión documental y está profesionalmente capacitado para desarrollar esta función con un 100% de conocimiento de este tipo de actividades. Este conocimiento lo ha generado con la profesionalización del personal secretarial y la constante capacitación que se desarrolla permanentemente en la institución.

2. ¿Cuánto sabe acerca de este tema?

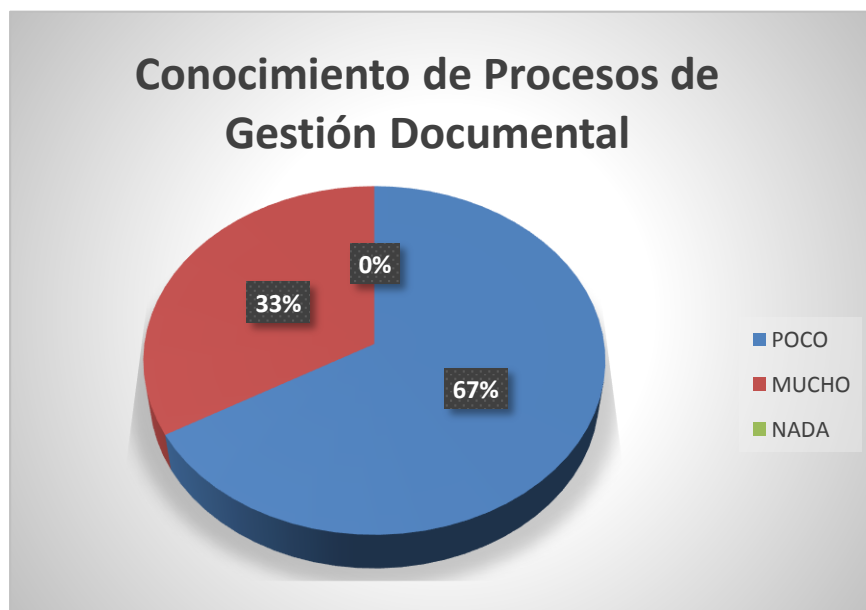
CUADRO 4: CONOCIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

RESPUESTA	f	%
POCO	4	67
MUCHO	2	33
NADA	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 6: CONOCIMIENTO DE GESTION DOCUMENTAL



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

En las organizaciones es importante y fundamental mantener un buen sistema de administración de documentos, que le permitan almacenar y recuperar la información generada. Los documentos son un recurso que provee información y un activo organizacional que provee documentación. Para ellos es necesario en muchas ocasiones y dependiendo de la cantidad o flujo de documentos que se manejen, contar con un

sistema adecuado y automatizado para desarrollar la información, de tal manera que se facilite la localización de documentos de una forma más rápida y desde cualquier lugar, sea en la organización o fuera de ésta.

El gráfico nos demuestra que un 33% del personal secretarial conoce mucho acerca de los procesos de gestión documental, frente a un 67% que conoce poco sobre el tema, sin embargo vale la pena indicar que no basta con los conocimientos adquiridos dentro de la formación profesional para desarrollar un trabajo eficiente, es necesario innovarse constantemente para un mejor desempeño.

Aplicar este tipo de procesos requiere de una capacitación constante y sobre todo actualización permanente, ya que el mundo global en el que nos desarrollamos existen cambios permanentemente y debemos estar atentos y a la vanguardia de las actualizaciones para desarrollar nuestras actividades diarias de manera más efectiva.

3. En el cargo que desempeña actualmente, ¿Existe un proceso definido para la recepción y archivo de documentos?

CUADRO 5: PROCESOS DE ARCHIVO

RESPUESTA	f	%
SI EXISTE	6	100
NO EXISTE	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 7: PROCESOS DE ARCHIVO



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

La gestión documental es un proceso que debe desarrollarse como una función clave dentro de toda institución, que debe estar perfectamente alineada con la estrategia y los objetivos del negocio, integrada a sistemas de información que le brinden soporte a éstos procesos.

Cada día las instituciones se dan cuenta de la necesidad y la importancia que tiene la implementación de sistemas que permitan automatizar los servicios incluyendo el control de documentos y la administración adecuada de la información con la finalidad de que se puedan tomar las mejores decisiones y compartirlas con el resto de personas del entorno administrativo.

En la gráfica podemos determinar que cada dependencia cuenta con un proceso definido de gestión documental para la recepción y archivo de documentos con un 100% de afirmación, logrando que el personal secretarial realice un trabajo efectivo frente a las actividades que desarrolla diariamente.

4. El proceso de recepción y archivo de documentos lo realiza

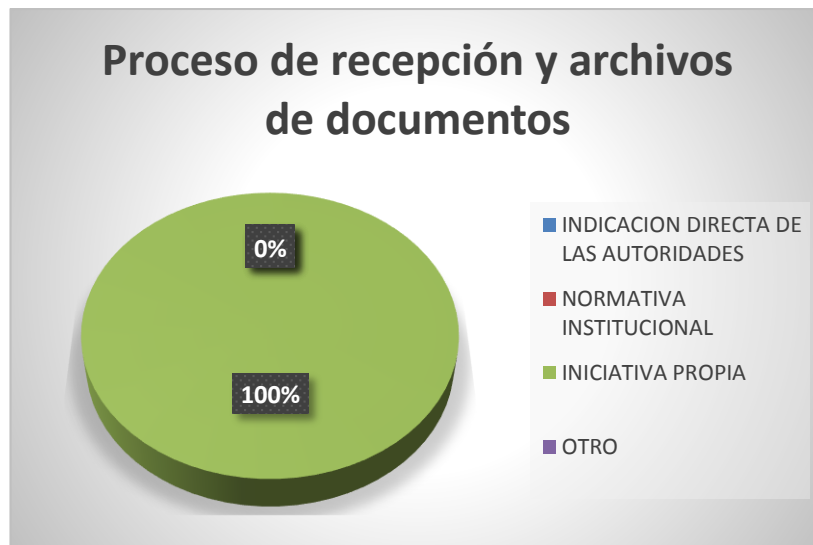
CUADRO 6: RECEPCIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS

RESPUESTA	f	%
INDICACION DIRECTA DE LAS AUTORIDADES	0	0
NORMATIVA INSTITUCIONAL	0	0
INICIATIVA PROPIA	6	100
OTRO	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica A.

GRAFICO 8: RECEPCION Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

En todas las instituciones durante el trabajo que se desarrolla diariamente, existe gran cantidad de información y gran cantidad de documentación que ingresa y que también se emite, para lo cual es necesario mantener un adecuado sistema para la recepción y archivo de la documentación interna y externa también.

Esta actividad lograda de una manera efectiva permitirá a futuro tener una buena accesibilidad a la información generada y que constituye la historia de la misma empresa como tal.

Para un correcto desarrollo de la actividad secretarial, es necesario contar con un proceso efectivo de recepción y archivo de documentos y según nuestra gráfica, el mismo se desarrolla por iniciativa propia del personal secretarial en un 100%, ya que el sistema adecuado no ha sido determinado ni por indicación de las autoridades ni tampoco por normativa institucional. Este factor nos permite determinar una gran falencia a nivel institucional al no contar con un sistema adecuado para el manejo de la documentación.

5. Dicho proceso lo realiza

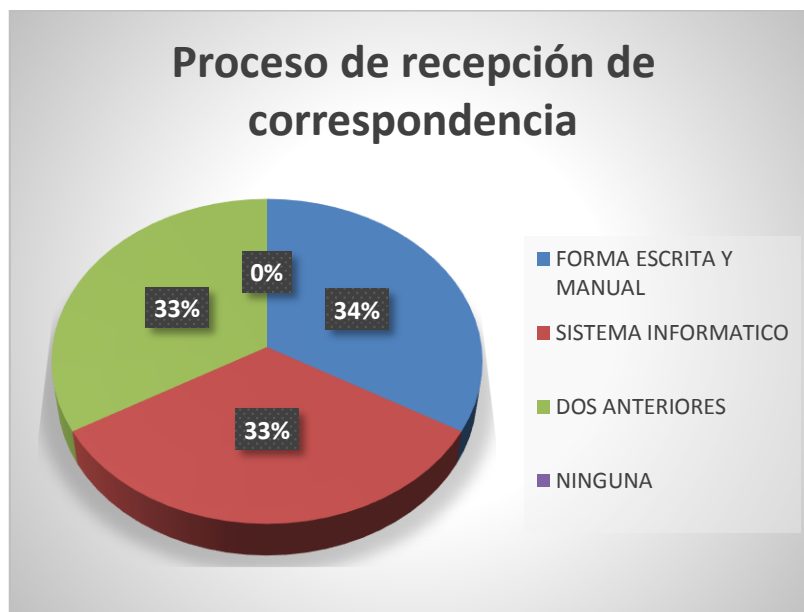
CUADRO 7: PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

RESPUESTA	f	%
FORMA ESCRITA Y MANUAL	2	33
SISTEMA INFORMÁTICO	2	33
DOS ANTERIORES	2	33
NINGUNA	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 9: PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica A.

La recepción y archivo de la documentación generada diariamente en una empresa, es una actividad clave dentro del desarrollo de la misma, toda vez que constituye el archivo histórico de la institución y se va acumulando diariamente.

En la actualidad existen gran cantidad de sistemas que permiten efectuar esta actividad eficientemente, sin embargo en algunas instituciones aún no se han definido procesos específicos para desarrollar esta actividad.

El no contar con un sistema definido no ha sido determinante para que una secretaria no pueda realizar su trabajo con efectividad, así lo demuestra la encuesta efectuada en la cual un 33% realiza este proceso de forma escrita y manual, un 33% lo realiza apoyándose en la tecnología y los sistemas informáticos existentes y un 33% combina las dos anteriores, es decir lleva un sistema manual y también lo realiza mediante un sistema informático, creado de manera personal y adecuado a sus propias necesidades.

6. En el caso de ser un sistema informático, el mismo es:

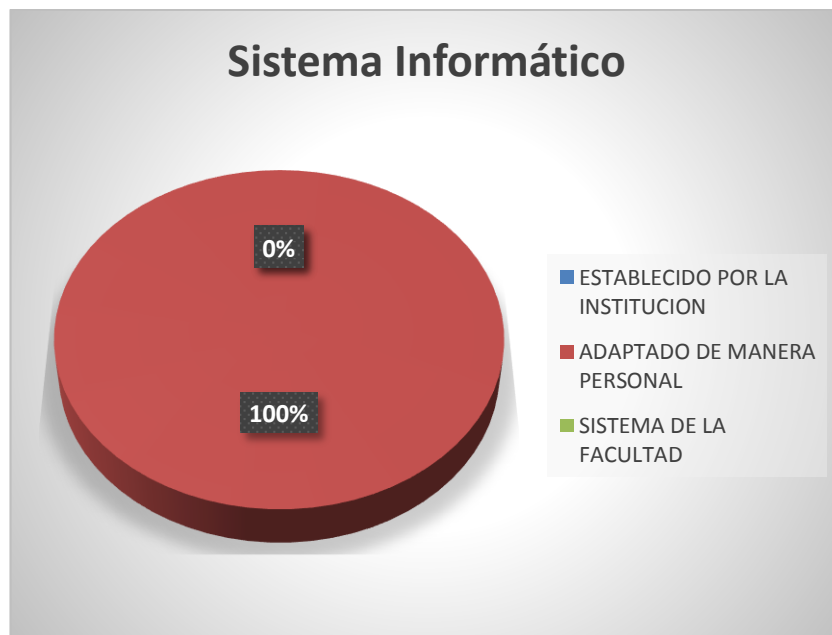
CUADRO 8: SISTEMA INFORMÁTICO

RESPUESTA	f	%
ESTABLECIDO POR LA INSTITUCION	0	0
ADAPTADO DE MANERA PERSONAL	6	100
SISTEMA DE LA FACULTAD	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica A.

GRAFICO 10:SISTEMA INFORMÁTICO



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

En toda institución, sea ésta de cualquier índole, la secretaria constituye un pilar fundamental para el desarrollo de las actividades diarias y su adaptación es muy importante. La iniciativa y la buena voluntad son un factor determinante para un excelente desempeño, es así que debe hacer dote de sus conocimientos para adaptar sistemas que le

permitan desarrollar sus actividades eficientemente, aún sin contar con los adecuados recursos por parte de la institución.

En la gráfica podemos observar que al tener una carencia a nivel institucional y de facultad y no contar con un sistema informático que permita controlar la recepción y archivo de la correspondencia, el personal secretarial debe hacer uso de sus conocimientos de ofimática y crear un sistema adaptado de manera personal que permita realizar su trabajo de manera más efectiva y con los requerimientos adecuados a sus necesidades.

7. Se le entrega algún documento de registro a los usuarios para el seguimiento de su trámite?

CUADRO 9: DOCUMENTO PARA SEGUIMIENTO DE TRAMITE

RESPUESTA	f	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP
ELABORADO POR: Verónica A.

GRAFICO 11: DOCUMENTO PARA SEGUIMIENTO DE TRAMITE



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP
ELABORADO POR: Verónica Avalos.

La recepción y despacho de correspondencia es una de las actividades esenciales y fundamentales que realiza la secretaria, independientemente de la dependencia a la que pertenezca. Esta actividad es muy importante y requiere de gran concentración para un óptimo desempeño y es de trascendental importancia para una efectiva comunicación.

En toda dependencia existe una generalidad practicada por las secretarías a todo nivel, mediante el cual se realiza un registro de correspondencia al momento de ser recibida la misma, quedará grabado de distinta manera la fecha, hora y persona que recibió la correspondencia, esta actividad se la desarrolla de manera interna e cada dependencia y para constancia de lo actuado se replica en un acopia que es entregada a la persona que deja la correspondencia.

Sin embargo existe la posibilidad de que este proceso no se desarrolle de igual manera y no quede una constancia de lo entregado por parte de los usuarios para dar seguimiento a lo solicitado, tal es así que según lo demuestra la gráfica y al preguntar sobre el tema un 33% indica que si se le entregó un documento de respaldo al cliente y un 67% indica que no se le entregó un documento de respaldo de lo recibido y que le permita dar seguimiento a su trámite.

Vale la pena aclarar que es el interesado el que debe pedir la constancia del trámite solicitado para dar seguimiento del mismo y al no contar con un sistema de registro de correspondencia informático, resulta complicado el entregar un documento de registro de la correspondencia recibida.

8. Qué tiempo le lleva la recepción de un documento?

CUADRO 10: TIEMPO DE RECEPCIÓN DE UN DOCUMENTO

RESPUESTA	f	%
DOS MINUTOS	6	100
MAS DE 5 MINUTOS	0	0
MAS DE DIEZ MINUTOS	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica A.

GRAFICO 12: TIEMPO DE RECEPCIÓN DE UN DOCUMENTO



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

La recepción y el archivo de la correspondencia, constituyen la actividad esencial dentro de un proceso de gestión documental que se realiza diariamente y en todas las dependencias de una institución.

Esta práctica diaria en todas las dependencias, requiere de una gran concentración, ya que el despacho de la misma dependerá de una buena clasificación para su posterior despacho y correspondiente archivo.

En la gráfica podemos observar que nuestro personal secretarial realiza esta actividad de manera muy profesional con un 100% de repuesta al tiempo que le lleva la recepción de un documento siendo dos minutos el tiempo requerido para esta actividad. Es allí donde empieza el verdadero trabajo de la secretaria al cumplir con un efectivo proceso de gestión documental.

9. Qué tiempo lleva el despacho de un documento?

CUADRO 11: TIEMPO DE DESPACHO DE UN DOCUMENTO

RESPUESTA	f	%
DOS MINUTOS	0	0
MAS DE 5 MINUTOS	3	50
MAS DE DIEZ MINUTOS	3	50
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 13: TIMEPO DE DESPACHO DE UN DOCUMENTO



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

En toda organización es necesario disponer de un mecanismo de control que permita comprobar el recibo y tramitación de los documentos que llegan y salen de la misma por cualquier concepto, de lo contrario es difícil establecer las responsabilidades de las personas que se encuentran a cargo de esta actividad y que generalmente son las secretarías.

La recepción de correspondencia es una actividad cotidiana que la secretaria la realiza con mucha frecuencia y una vez que la autoridad o jefatura lo sumille y disponga su respuesta, se debe elaborar un documento que contenga la respuesta de lo solicitado. Para ello la secretaria debe hacer uso de sus conocimientos de redacción, ortografía y sintaxis para preparar un documento de calidad que responda a los requerimientos.

Como podemos observar en el gráfico, el tiempo necesario para el despacho de un documento al 50% de nuestras encuestadas no les lleva más de 5 minutos para cumplirlo, mientras que al otro 50% le lleva 10 minutos la realización de esta actividad. Vale la pena destacar que el tiempo de dos minutos no ha tenido valoración, debido a que es demasiado corto para realizar esta actividad con un 0% de aceptación.

10. Qué tiempo lleva el archivo de un documento?

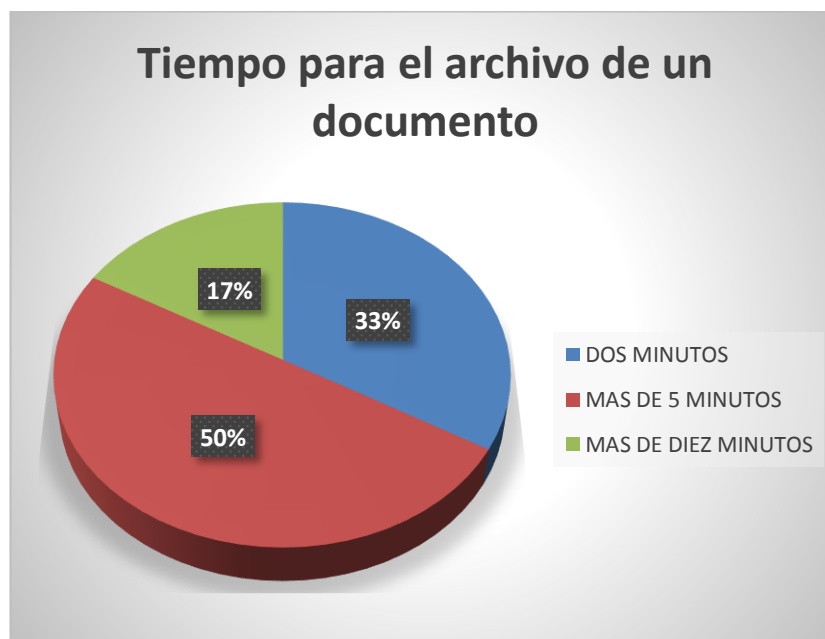
CUADRO 12: TIEMPO DE ARCHIVO DE UN DOCUMENTO

RESPUESTA	f	%
DOS MINUTOS	2	33
MAS DE 5 MINUTOS	3	50
MAS DE DIEZ MINUTOS	1	17
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 14: TIEMPO DE ARCHIVO DE UN DOCUMENTO



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

El archivo de correspondencia de una entidad constituye una actividad de mucha importancia y relevancia, ya que su correcto manejo permitirá rescatar hechos pasados a lo largo de los años y constituyen la historia misma de la organización.

Los sistemas de archivo deben cumplir ciertas funciones que permitan almacenar la documentación que se ha generado durante el tiempo de vida de la empresa de forma ordenada y secuencial, que sea guardado de tal manera y en el espacio adecuado para evitar su deterioro con el paso de los años y que sea accesible su localización en el caso de requerirlo.

Debido a la gran cantidad de correspondencia que se maneja en la institución y tal como lo demuestra el gráfico, esta actividad se la realiza en dos minutos para su realización de acuerdo al 33% de nuestras encuestadas, mientras que más de 5 minutos es el tiempo utilizado para un 50% de personas y más de 10 minutos es requerido por el 17% de las personas encuestadas.

El volumen de correspondencia generada va creciendo constantemente para ello se hace necesario contar con un sistema determinado y estándar de clasificación y archivo de documentación a nivel institucional que permita optimizar el tiempo utilizado para su efecto.

11. Debido a la gran cantidad de documentación que se recibe en su dependencia, el archivo de correspondencia la realiza:

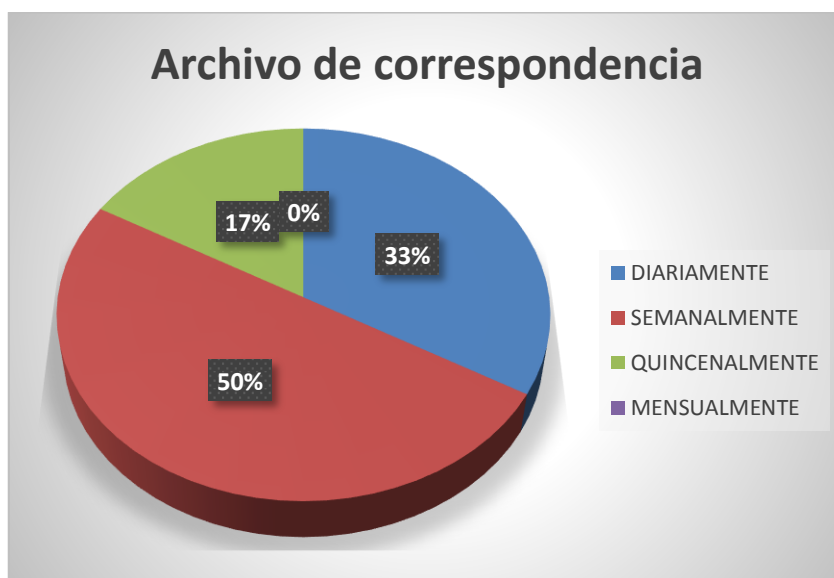
CUADRO 13: ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA

RESPUESTA	f	%
DIARIAMENTE	2	33
SEMANALMENTE	3	50
QUINCENALMENTE	1	17
MENSUALMENTE	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica A.

GRAFICO 15:ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

El volumen de correspondencia que se maneja en toda entidad, sea pública o privada va creciendo constantemente de manera proporcional con el crecimiento de la empresa y su relación con el exterior, para ello es necesario contar con un sistema de archivo que

permita mantener organizada y clasificada esta documentación de tal manera que su localización sea factible de efectuarla.

Esta actividad es netamente es desarrollada por la secretaria y requiere de cierto tiempo para efectuarlo siendo de su responsabilidad única la custodia de los documentos generados. De acuerdo a lo consultado un 33% realiza esta actividad diariamente, mientras que un 50% se dedica a esta función semanalmente, un 17% lo realiza quincenalmente y un 0% deja esta actividad para realizarla mensualmente.

El archivo de la correspondencia requiere de tiempo, organización y sobre todo una buena actitud para realizarlo correctamente y los resultados van ser positivos mientras más rápido sea guardado.

12. Considera necesaria la estandarización de los procesos de gestión documental para las Secretarías de la Facultad de Salud Pública

CUADRO 14: ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

RESPUESTA	f	%
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 16: ESTANDARIZACION DE PROCESOS



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

En toda entidad es necesario contar con ciertas normas y procesos determinados para efectuar las labores cotidianas y más aún cuando en una institución existen muchas dependencias que se dedican a lo mismo, con similitud de procedimientos y en general realizando las mismas actividades.

En la gráfica podemos observar que la estandarización de procesos de gestión documental es necesaria ya que el 100% de las encuestadas han dicho que si es necesario y un 0% a calificado innecesario. Este particular debe ser analizado y considerado no solo a nivel de la Facultad de Salud Pública sino también a nivel institucional.

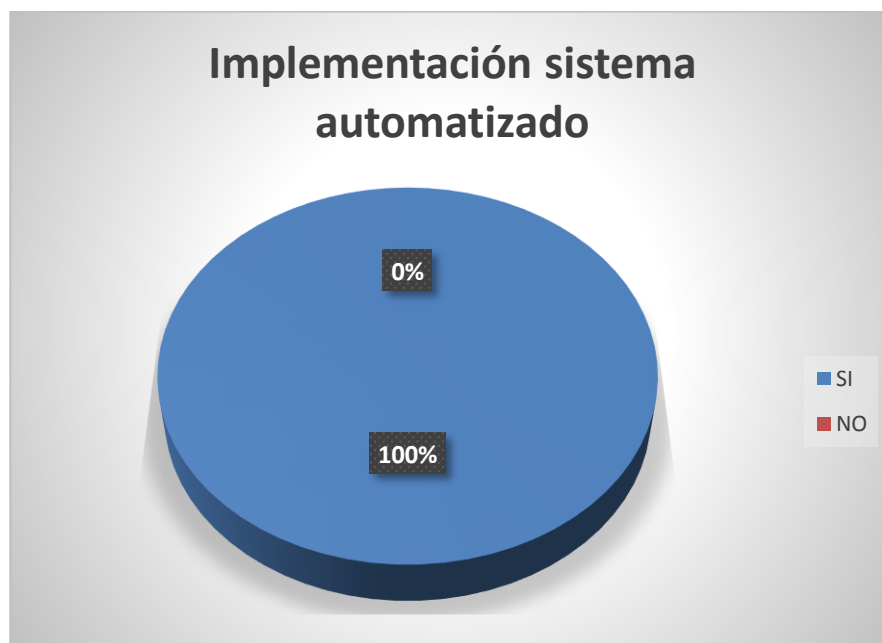
13. Piensa usted que un sistema automatizado contribuirá a optimizar el tiempo en la recepción, archivo y ubicación de documentos?

CUADRO 15: IMPLEMENTACION SISTEMA AUTOMATIZADO

RESPUESTA	f	%
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP
ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 17: IMPLEMENTACION SISTEMA AUTOMATIZADO



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP
ELABORADO POR: Verónica Avalos.

La imagen de una organización sea pública o privada se refleja en muchas ocasiones por la forma como están organizados sus archivos y que permitan obtener información de una manera ágil y oportuna cuándo ésta sea requerida.

Para cumplir con este objetivo es necesario hacer uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación TIC's para acceder de manera oportuna y eficaz a los archivos de la entidad, contando así con una herramienta que permita desarrollar un trabajo efectivo dentro de cada dependencia.

Como lo muestra el gráfico, la totalidad de nuestras encuestadas coinciden en que es necesario contar con un sistema automatizado para optimizar el tiempo en la recepción, archivo y ubicación de documentos tal como lo demuestra el 100% de aceptación frente a un 0% de negatividad.

14. Ha sufrido pérdida de documentos o demora en el trámite, debido a confusión o trasapelado de los mismos?

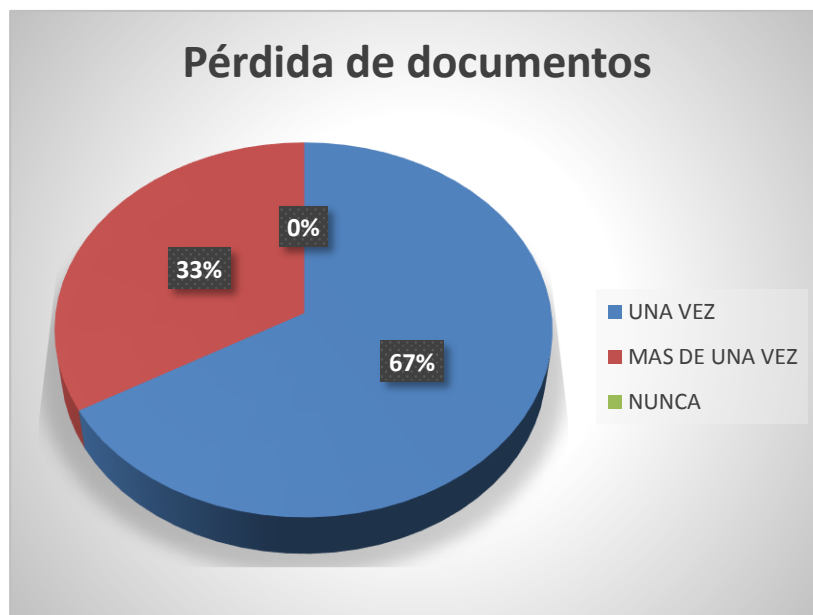
CUADRO 16: PERDIDA DE DOCUMENTOS

RESPUESTA	f	%
UNA VEZ	4	67
MAS DE UNA VEZ	2	33
NUNCA	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 18: PERDIDA DE DOCUMENTOS



FUENTE: Encuestas personal secretarial FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

La secretaria dentro de sus funciones cotidianas, constantemente recibe mucha información, sea de manera escrita con los documentos y correspondencia recibida como verbal al momento de contestar el teléfono, sumado a esto el servicio personalizado que debe brindar a los clientes o usuarios que acuden diariamente a esta dependencia. En

muchas ocasiones la suma de actividades, el estrés y la gran cantidad de documentación que se recibe y se emite diariamente, sumado a una falta de concentración puede ocasionar que la correspondencia sea ubicada en un lugar al que no corresponde, confundiéndose entre otros y resultando difícil su ubicación.

En el cuadro podemos observar que a un 67% de nuestras encuestadas han sufrido una vez pérdida de documentación, un 33% le ha sucedido más de una vez, mientras que a 0% nunca le ha pasado una situación similar.

4.2.3.3.2. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SEÑORES ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

1. Dependencia a la cual acude con más frecuencia en la Facultad de Salud Pública.

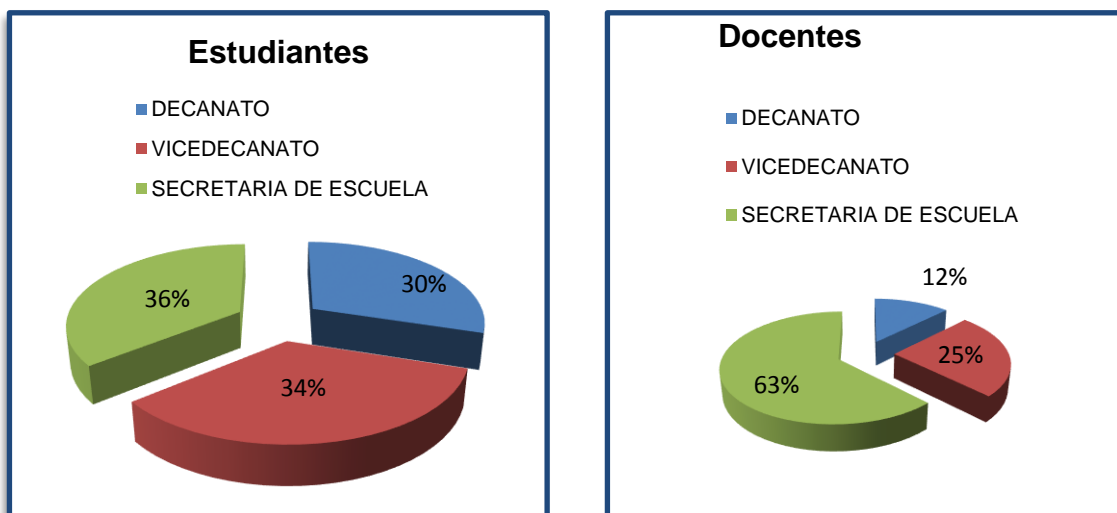
CUADRO 17: FRECUENCIA DE VISITA A DEPENDENCIAS FSP

RESPUESTA	f	%	f	%
	alumnos		docentes	
DECANATO	80	30	4	12
VICEDECANATO	92	34	8	25
SECRETARIA DE ESCUELA	96	36	20	63
TOTAL	268	100%	32	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 19/GRAFICO 20: FRECUENCIA DE VISITA DEPENDENCIAS FSP



FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

Todos quienes forman parte de una organización ya sea pública o privada, que se dedique a ofrecer bienes o servicios, son visitadas diariamente por usuarios que necesitan cumplir con ciertos trámites. Las dependencias administrativas despliegan tareas tanto internas como externas, de departamento en departamento, como también de oficina en oficina, dichas tareas deben ser cumplidas con eficiencia y eficacia.

Partiendo del concepto de que el término administrativo se refiere a todas las actividades cuya característica principal es la administración o relativo a ella, es lógico pensar que dichas dependencias serán visitadas permanentemente por los usuarios y por ello requiere contar con servicios que garanticen calidad tanto en el manejo científico de los recursos, la dirección del talento humano, enfocando todos los esfuerzos a la satisfacción de un interés determinado.

En la encuesta aplicada a los alumnos se establece que realizan trámites personales en distintas dependencias de la Facultad, a decir, el 30% de estudiantes y un 12% de docentes, han acudido al Decanato, frente a un 34% de alumnos y el 25% de catedráticos cuyo trámite se cumplió en el Vicedecanato y se observa que un 36% y el 63% de usuarios acuden a la Secretaria de Escuela, siendo la oficina que más visitas por trámites tiene.

Dichos porcentajes demuestran la necesidad de que cada una de las dependencias cuente con estrategias encaminadas a satisfacer de manera efectiva las necesidades de los usuarios, es decir, brindar servicios oportunos.

Se observa además, que es precisamente en la Secretaría de Escuela en donde se logra centrar la mayor parte de trámites administrativos, pues, es aquí precisamente el lugar en que gran parte de la información académica se genera.

2. Cuando realiza un trámite ¿Cómo se registra del documento que entrega?

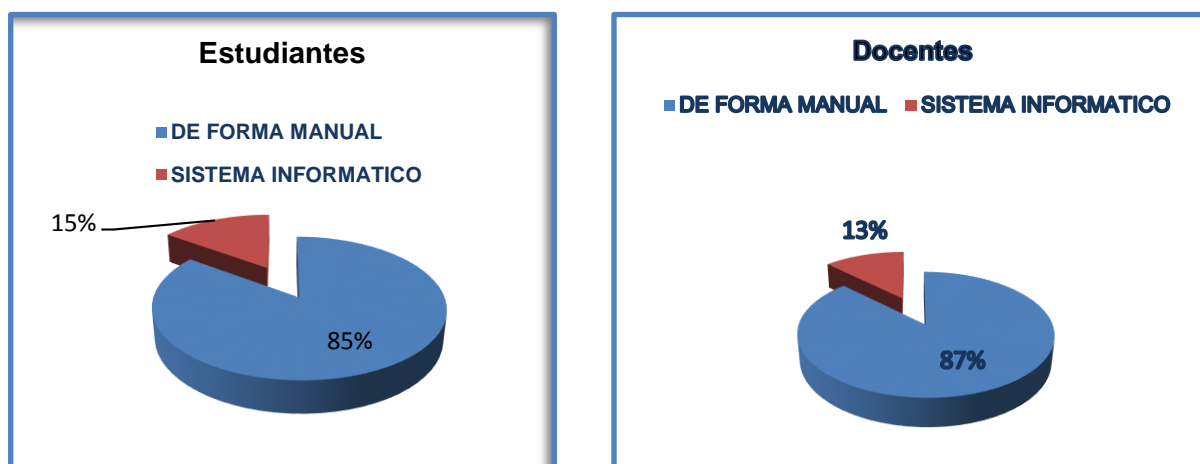
CUADRO 18: REGISTRO DE DOCUMENTOS

RESPUESTA	f	%	f	%
	Alumnos		Docentes	
DE FORMA MANUAL	228	85	28	87
SISTEMA INFORMATICO	40	15	4	13
TOTAL	268	100	32	100

FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 21/GRAFICO 22: REGISTRO DE DOCUMENTOS



FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

La recepción y registro de documentos constituyen la base fundamental del proceso administrativo en dependencias de una Institución Educativa, esta acción es la mayor parte de la inteligencia de una organización. Por ello, es necesario que se generen mecanismos de recepción como también de registro que custodien los mismos y agilicen los procesos.

Es preciso tomar en consideración que todo proceso administrativo implica el generar documentación que evidencia oportunamente el tipo de trámite que se realiza, la prioridad que el mismo tiene y el tratamiento que se le debe otorgar.

Cada documento no solo cumplirá ciertas especificaciones para ser tramitado, será también necesario que se considere que la documentación que ingresa o egresa de una dependencia administrativa debe facilitar el entendimiento, la agilidad del trámite, cumplir con los requisitos legales y sobre todo la trazabilidad del proceso en caso de ser necesario.

En el literal planteado se establece que los estudiantes en su calidad de usuarios de las dependencias, al dejar su trámite el 85% estudiantes como el 87% de docentes, han evidenciado que los mismos fueron registrados manualmente, esta realidad no garantiza que los trámites puedan sufrir algún tipo de pérdida, tardanza en el despacho o el que se trasapele. Por otra parte un 15% y 13% de encuestados respectivamente, indica que observaron que sus trámites fueron registrados mediante la utilización de un sistema informático, éste porcentaje tiene relación con la dependencia a la que acuden, pues, dichos resultados confirman que no todas las oficinas cuentan con un paquete informático para el efecto, o, que a pesar de contar con uno, no lo aplican.

Esta realidad confirma la necesidad de facilitar al personal administrativo, de las herramientas necesarias para que la recepción y registro de los documentos cumplan con los parámetros de calidad de todo proceso.

3. ¿Recibió algún documento de constancia para el seguimiento de su trámite?

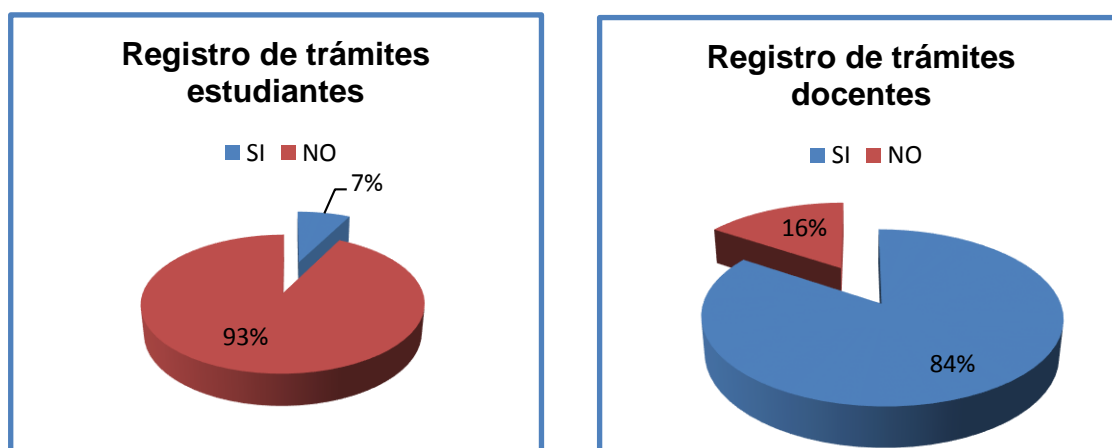
CUADRO 19: DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE TRAMITE

RESPUESTA	f alumnos	%	f docentes	%
SI	20	7	27	84
NO	248	93	5	16
TOTAL	268	100	32	100

FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 23/GRAFICO 24: DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE TRAMITE



FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

El registro y entrega de constancia de trámites que se reciben o emiten, es una actividad primordial que sirve como evidencia del proceso como también los resultados obtenidos. Además es una forma efectiva de establecer si la documentación y requisitos correspondientes se encuentran adecuados al asunto correspondiente.

El emitir un comprobante que sirva de evidencia por la recepción de trámites, no está sujeto a actualizaciones, modificaciones (salvo casos especiales y dejando constancia de

todas las circunstancias del cambio, cumpliendo los respectivos procedimientos), es decir, notificando al interesado las razones por la que un documento de constancia necesita ser actualizado o reemplazado.

Por cualquier concepto y tomando en consideración una diversidad de circunstancias es prioritario el entregar un documento de constancia del trámite que se recibe, éstos servirán en caso de que exista la necesidad de verificar o seguir los pasos del proceso administrativo iniciado.

En los resultado obtenidos en la interrogante planteada se puede apreciar que el 7% de alumnos frente a un 84% de docentes indican que han recibido algún tipo de constancia por el trámite ingresado, la diferencia en este resultado radica en una gran realidad, no todos prestan atención a la importancia que tiene el contar con un documento de respaldo que evidencie el ingreso de documentos en determinada dependencia.

Si se contrasta estos porcentajes con 93% de alumnos y el 16% de docentes que indican que no han recibido ningún respaldo documentado, se demuestra una vez más, que en realidad no para todas las personas es indispensable contar con el mismo, de pronto se debe por el tipo de trámite que se ha generado o simplemente porque no existe la cultura del ser precavidos frente a las posibles circunstancias.

No obstante es muy importante considerar que tanto para el emisor como para el receptor de documentos, el contar con un documento de respaldo que garantice el seguimiento de un determinado trámite, puede ser de gran ayuda en un momento determinado.

4. ¿Cómo calificaría la atención que recibió por parte del personal administrativo que labora en la FSP?

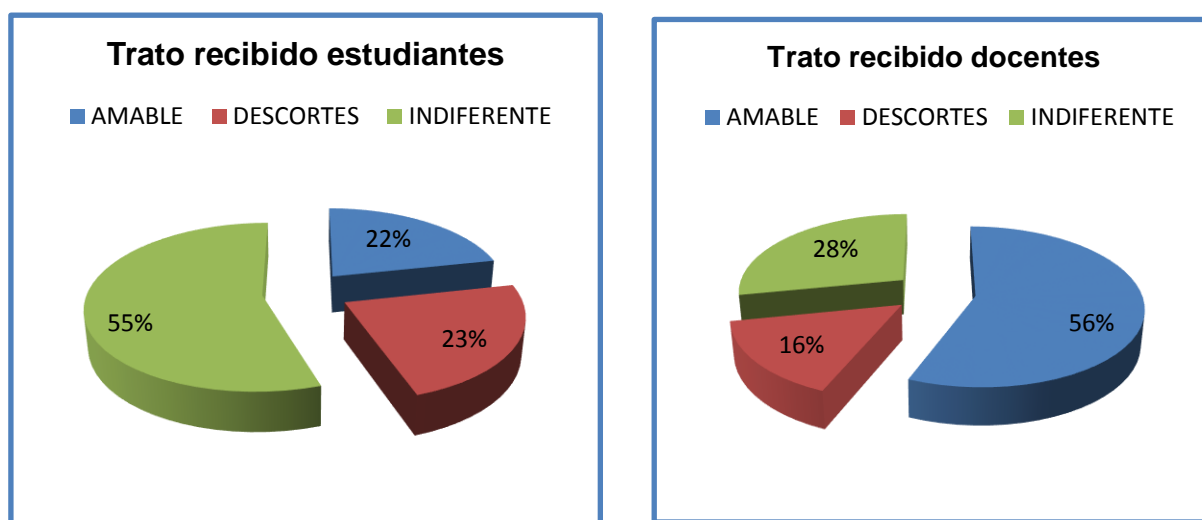
CUADRO 20: SATISFACCION DEL CLIENTE

RESPUESTA	f	%	f	%
	estudiantes		docentes	
AMABLE	58	22	18	56
DESCORTES	62	23	5	16
INDIFERENTE	148	55	9	28
TOTAL	268	100	32	100

FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 25/GRAFICO 26: SATISFACCION DEL CLIENTE



FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

Cada vez que las personas acuden a las dependencias públicas y privadas a solicitar algún tipo de servicio, al final de mismo siempre demuestran su grado de satisfacción o insatisfacción por la atención que recibieron. En todo proceso es indispensable lograr la satisfacción de los usuarios, para ello se debe proporcionar servicios caracterizados por la

calidad absoluta en cuanto al tiempo de espera, al trato con el cliente, a la agilidad en los trámites, entre otros factores.

En la interrogante se puede establecer que el 22% de estudiante y el 56% de docente afirman que en las dependencias de la FSP, han recibido un trato amable, el porcentaje difiere notablemente, ésta situación puede evidenciar que la amabilidad de los funcionarios de pronto tiene relación con la forma en que las personas llegar a solicitar un determinado trámite. Por otra parte, en virtud a lo expuesto se observa también que un 23% y 16% de usuarios respectivamente indican que recibieron una atención descortés, lamentablemente nos siempre las personas solicitan de manera educada un bien o servicio, es un factor que influye directamente en este tipo de circunstancias.

El 55% de alumnos y el 28% de profesionales manifiestan que los funcionarios administrativos fueron indiferentes en sus actitudes. Vale la pena recordar que es obligación de quienes se encuentra al frente de las dependencias ser serviciales, estar pendientes de los reclamos teniendo en cuenta que es importante mantener una buena imagen, aprender a aceptar errores y saber superarlos. Las actitudes negativas de los funcionarios hacia los clientes son las razones por las que, la mayor parte de las ocasiones surgen desacuerdos en el lugar de trabajo.

En la actitud que se demuestra en el trato con los usuarios se evidencia la capacidad de manejo y resolución de problemas, la facultad, capacidad y conocimiento en el manejo y trato con las personas como también el nivel de tolerancia que se tiene en la labor que se desempeña.

Es importante evitar actitudes de apatía, de desaire, de frialdad e inflexibilidad frente a las cosas, tener cuidado al demostrar aires de superioridad o al ser evasivo ante interrogantes, por sobre todas las cosas debe primar la cordialidad.

5. ¿Qué tipo de trámite realiza con frecuencia?

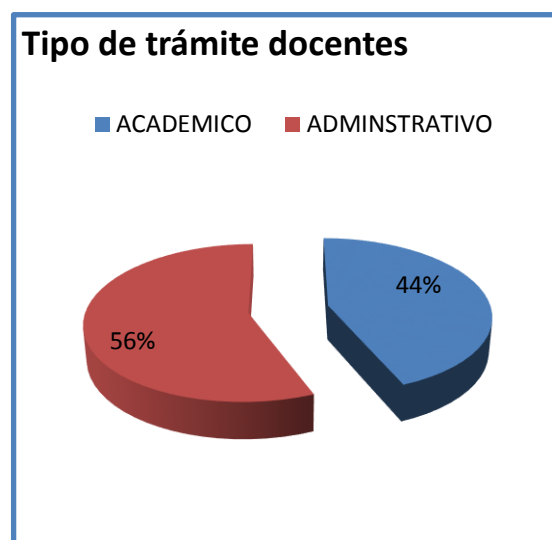
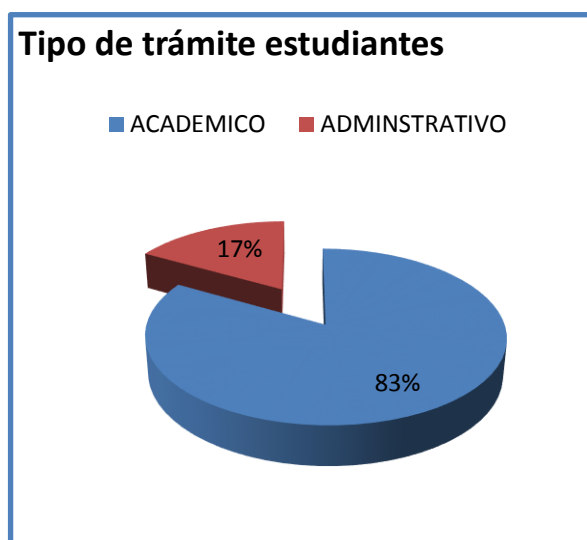
CUADRO 21: FRECUENCIA EN LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES

RESPUESTA	f	%	f	%
	estudiantes		docentes	
ACADEMICO	223	83	14	44
ADMINISTRATIVO	45	17	18	56
TOTAL	268	100	32	100

FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 27/GRAFICO 28: FRECUENCIA EN LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES



FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

Al receptor los trámites en cada una de las dependencias, debe existir en convencimiento de que los usuarios constituyen el objetivo de la labor que se desempeña, es decir, quienes llegan a las distintas oficinas de una institución no dependen de sus funcionarios, al

contrario, cada lugar de trabajo cumple una misión importante en las gestiones administrativas, de no ser necesarias, no existirían.

Los usuarios no interrumpen el trabajo, son parte y razón del mismo, es decir, se constituyen en el propósito de cada dependencia, no son personas con quienes se debe discutir para ganarle, lo importante es saber escuchar para agilizar los trámites que solicita, merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que se le pueda brindar sea cual sea la diligencia requerida.

Al observar los resultados obtenidos, se puede observar que dependiendo del rol que desempeñan los usuarios existe la prioridad en el tipo de trámite que requieren.

Así, el 83% de estudiantes y el 44% de los docentes encuestados indican que realizan trámites de carácter académico, frente a un 17% y 43% de usuarios respectivamente que se acercan a las dependencias con la finalidad de cumplir con trámites administrativos.

Dichos porcentajes demuestran que existe gran movimiento en la solicitud de distintas diligencias, las reglas de un servicio de excelencia implica la agilidad en los procesos, atención sin distracciones e interrupciones.

6. ¿Qué tiempo ha tardado el resultado de sus trámites?

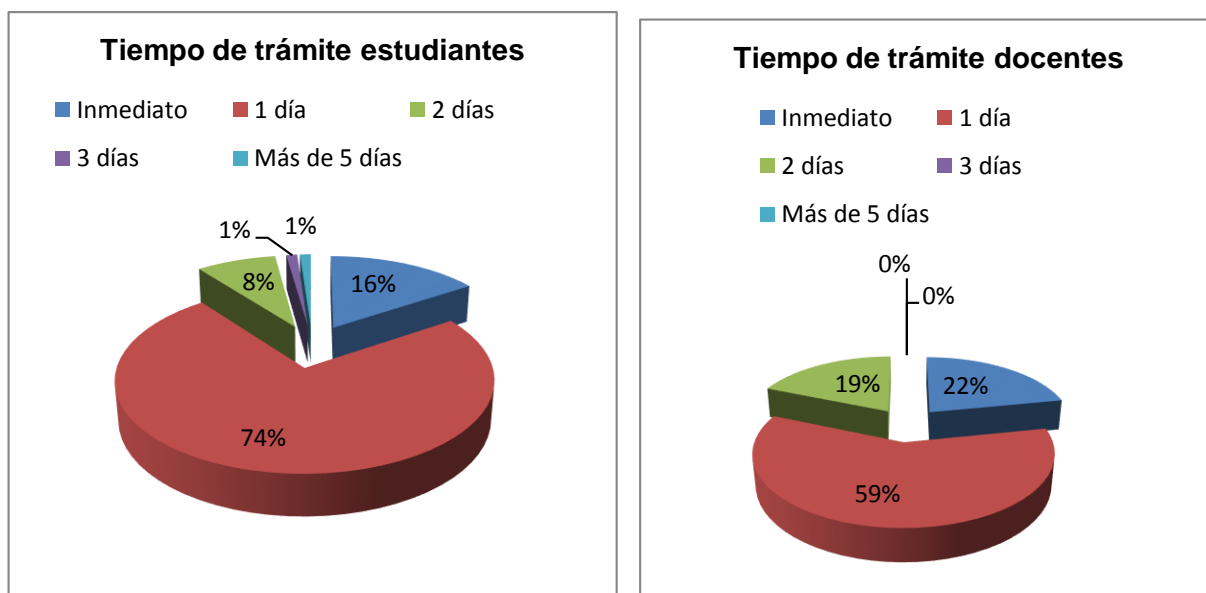
CUADRO 22: TIEMPO DE RESULTADO DE TRÁMITES

RESPUESTA	f estudiantes	%	f docentes	%
Inmediato	42	16	7	22
1 día	198	74	19	59
2 días	22	8	6	19
3 días	3	1	0	0
Más de 5 días	3	1	0	0
TOTAL	268	100	32	100

FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 29/GRAFICO 30: TIEMPO DE RESULTADO DE TRÁMITES



FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

Un servicio de calidad al usuario constituye un elemento poderoso que determina en gran medida la eficiencia en los procesos. Se debe tener presente que las personas que acuden a las dependencias a realizar cualquier tipo de trámite, son sensibles al tipo de comunicación que reciben y al tiempo que les implica en llevar a cabo un proceso administrativo.

Las actitudes se reflejan definitivamente en las acciones, por ello, el comportamiento de un funcionario debe ser eficaz, es decir estar enfocado a la satisfacción de los usuarios. Por otra parte es importante recalcar que la optimización del tiempo en los trámites puede marcar la diferencia entre los procesos y los departamentos.

Es primordial considerar además que el ritmo de vida acelerado contribuye a que las personas sean cada vez más exigentes en cuanto al tiempo que les lleva el cumplir con determinada diligencia. La idea es que el funcionario no solo sepa controlar sus emociones sino también atender comprometidamente los requerimientos de las personas que acuden hasta sus oficinas.

La correcta administración del tiempo en el cumplimiento de procesos va de la mano con las políticas de calidad institucionales, constituye una norma y un procedimiento que debe ser cumplido. Los resultados evidencian que el 16% y 22% de beneficiarios han recibido sus trámites de manera inmediata, el 74% de estudiantes y el 59% de docentes han tardado un día en los mismos y apenas un 8% y un 19% esperaron dos días, de pronto por el tipo de trámite o por alguna circunstancia que amerita dicha espera.

El mayor reto que poseen todo tipo de organizaciones ya sean públicas o privadas, de bienes o de servicios es, superar las expectativas en cuanto al tiempo, esto es un valor agregado que posee una entidad y sus distintos departamentos. Para que esto sea posible se requiere que los funcionarios pongan en práctica habilidades técnicas relacionadas principalmente con la función que cumplen, como es el conocimiento del tipo de proceso, el tiempo de espera, los requerimientos y la prioridad que los mismos tienen.

7. ¿Ha sufrido pérdida de documentos o demoras por la confusión o trasapelado de los mismos en esta dependencia?

CUADRO 23: PERDIDA DE DOCUMENTOS

RESPUESTA	f estudiantes	%	f docentes	%
Una vez	51	19	19	59
Más de una vez	45	17	4	13
Nunca	172	64	9	28
TOTAL	268	100	32	100

FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos

GRAFICO 31/GRAFICO 32:PERDIDA DE DOCUMENTOS



FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

La recepción de documentos debe estar en correspondencia con el tipo de trámite y la unidad a la que está dirigida. Es importante entonces que se normalice la recepción, radicación y distribución de documentos según el proceso que se requiere cumplir.

Tanto la recepción de los documentos como la circulación de los mismos para su respectivo despacho constituyen una actividad primordial en una organización, es una parte complementaria del desempeño profesional.

Es trascendental el despachar los documentos de manera oportuna, pues, si por alguna circunstancia se comete algún tipo de error, por pequeño que sea, pueda ser superado el impase y llegue a buen término cualquier tipo de trámite.

La recepción y despacho de documentos es un proceso que se desarrolla de manera frecuente en una Institución, dicha actividad es de vital importancia para el manejo de archivos de manera interna y externa, por pequeña que esta sea y debe ser ejecutada prestando mucha atención a los detalles que dicha actividad implica, cumpliendo con todos los requerimientos existentes para el efecto. No obstante, a pesar de las normativas, por una diversidad de situaciones se han producido pérdidas de documentos y trámites, situación que trae consigo problemas y reclamos por parte de los usuarios e incomodidades en el ámbito laboral.

En la interrogante planteada, los usuarios en un 19% estudiantes y un 59% docentes indican que algún momento han tenido problemas con la pérdida de documentación es decir de un trámite iniciado en alguna de las dependencias de la FSP, por otra parte, un 17% y 13% respectivamente señalan que más de una vez se les ha extraviado un trámite, porcentaje que si se considera es a nivel de facultad constituye un porcentaje relativamente bajo, no obstante es importante evitar este tipo de contratiempos, pues, los usuarios se sienten insatisfechos con el tipo de servicio recibido.

Finalmente un 64% y un 20% de alumnos y docentes indican que nunca se les ha perdido la documentación en algún proceso iniciado, lo que en cierto modo evidencia que la gestión que se realiza en cuanto a la documentación es llevada de manera adecuada.

8. Cuál ha sido su grado de satisfacción en el servicio administrativo recibido?

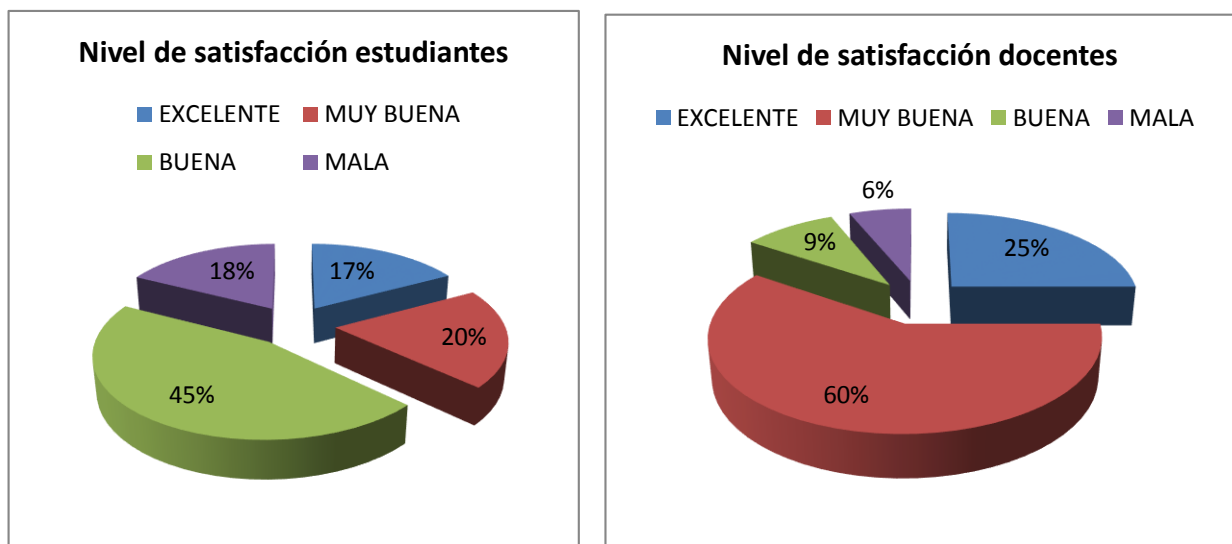
CUADRO 24: SATISFACCION EN EL SERVICIO RECIBIDO

RESPUESTA	f estudiantes	%	f docentes	%
EXCELENTE	46	17	8	25
MUY BUENA	53	20	19	60
BUENA	122	45	3	9
MALA	47	18	2	6
TOTAL	268	100	32	100

FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 33/GRAFICO 34: SATISFACCION EN EL SERVICIO RECIBIDO



FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

El hablar de los niveles de satisfacción de los usuarios se ha tornado en un tema de vida importancia en las organizaciones. Cada vez es mayor la preocupación por lograr que los servicios que se ofrecen sean caracterizados por los estándares de calidad. La satisfacción

de los usuarios respecto al funcionamiento y cumplimiento de procesos se encuentran íntimamente relacionados con el uso de sistemas que garanticen optimización de recursos.

Quienes acuden a las distintas dependencias esperan recibir del personal que en ellas laboran, un ambiente de confianza, atención personalizada, amabilidad, disposición para responder las preguntas que son planteadas, conocimiento de la información requerida, atención a las necesidades, voluntad para ayudar en los trámites, tratamiento adecuado de los requerimientos.

La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario son aspectos que en todo proceso administrativo van de la mano, pero también se encuentran relacionadas con las circunstancias en las que se generan los procesos. Si el usuario es la persona o grupo de personas que tienen una necesidad de información, entonces es lógico pensar en las estrategias y mecanismos que vayan encaminados a mejorar el nivel de satisfacción de los mismos, para el efecto es importante planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información adecuados y oportunos.

Los resultados obtenidos evidencian que un 17% de estudiantes y un 25% de docentes califican como excelente la calidad del servicio administrativo que recibieron, un 20% y 60% de los mismos señalan que ha sido muy buena la atención, mientras un 45% de estudiantes frente a un 9% de docentes indican que la calidad del servicio ha sido buena, situación que tiene relación inclusive con la forma en la que cada una de las partes acuden a una dependencia, en otras palabras, los alumnos en la mayor parte de ocasiones carecen de buenos modales o no los ponen en práctica, situación que influye en el tipo de trato que aparentemente reciben por parte de los funcionarios.

Finalmente, un 18% y un 6% de usuarios respectivamente han calificado como mala la atención recibida. Estos porcentajes son relativamente bajos si se considera que son resultados que reflejan el desempeño de toda una facultad, no obstante el objetivo principal radica en precisamente mejorar notablemente las actividades administrativas para que se incrementen los niveles de satisfacción.

9. ¿Considera que se debe implementar un sistema automatizado de recepción de documentos que mejore el tiempo de los trámites?

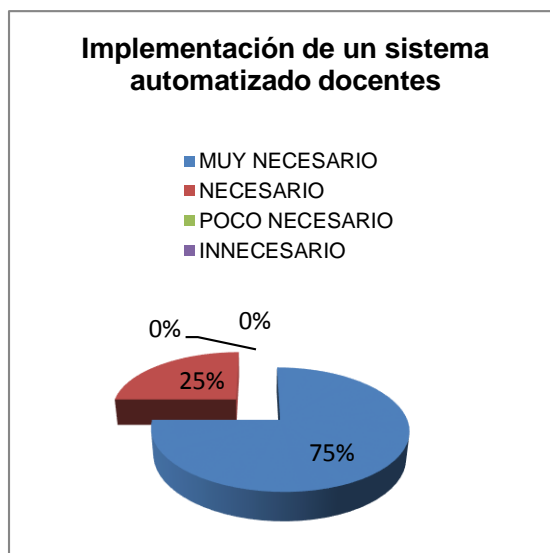
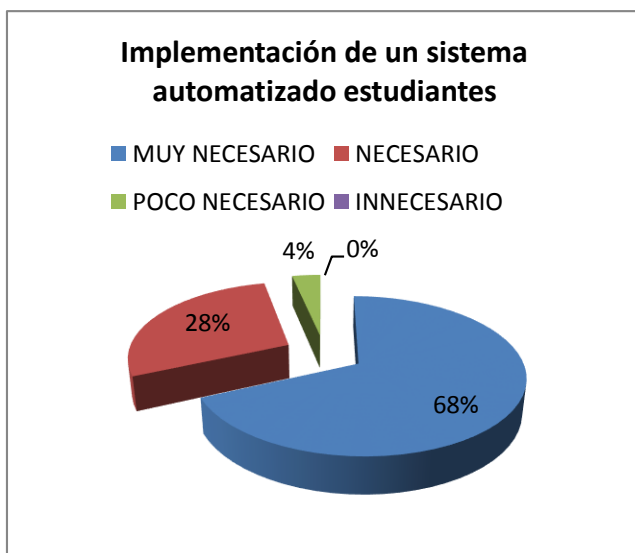
CUADRO 25: SISTEMA AUTOMATIZADO

RESPUESTA	f estudiantes	%	f docentes	%
MUY NECESARIO	183	68	24	75
NECESARIO	76	28	8	25
POCO NECESARIO	9	4	0	0
INNECESARIO	0	0	0	0
TOTAL	268	100	32	100

FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 35/GRAFICO 36:SISTEMA AUTOMATIZADO



FUENTE: Encuesta aplicada a docentes y alumnos FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

Los sistemas de automatizados de información y recepción de documentos se han ido convirtiendo una herramienta funcional en las Instituciones en todas sus áreas. Actualmente en toda organización se le ha otorgado especial importancia al conocimiento

y aplicación de tecnologías de información, pues, benefician los procesos en sus distintos ámbitos.

Entre las ventajas que se pueden evidenciar al contar con un sistema automatizado para el manejo de documentos están, el acceso rápido a la información y por ende mejora en la atención a los usuarios, posibilidad de anticiparse a los requerimientos, generación oportuna de informes e indicadores, que permite corregir fallas difíciles de detectar y controlar con un sistema manual. Por otra parte existe la posibilidad de planear y generar soportes de la documentación, almacenar la misma de manera rápida y efectiva, mejor manejo de los archivos y la posibilidad de clasificar la información según los temas de interés, es decir, existe mayor productividad gracias a la liberación de tiempos en la búsqueda y generación de información.

Los resultados obtenidos en ésta pregunta abalizan lo expuesto, un 60% de estudiantes y un 75% de docentes confirman lo dicho, es muy necesaria la implementación de un sistema automatizado de recepción de documentos optimizará el tiempo de cada proceso administrativo o académico. Un 28% y 35% de usuarios manifiestan necesaria la implementación de un sistema, un restante 4% de alumnos de manera indiferente consideran poco necesaria la propuesta. Si se toma en cuenta el último porcentaje con el inicial, se confirma la necesidad de contar con un sistema computarizado de recepción de documentos en cada una de las dependencias de la FSP.

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

1. En el cumplimiento de sus funciones administrativas, cuando usted ha solicitado un documento a secretaría, en qué tiempo ha sido la entrega?

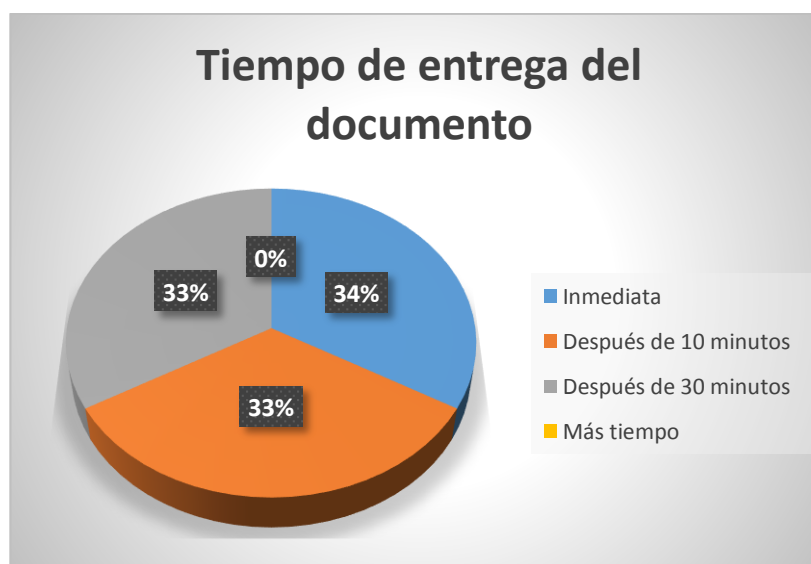
CUADRO 26: TIEMPO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

RESPUESTA	f	%
Inmediata	2	33
Después de 10 minutos	2	33
Después de 30 minutos	2	33
Más tiempo	0	0
TOTAL	4	100

FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 37: TIEMPO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS



FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

Toda actividad administrativa implica la entrega oportuna de documentación, para el efecto es necesario mantener acciones planificadas las mismas que se encuentran direccionadas a la consecución de la calidad en los procesos.

Es imprescindible mantener una organización adecuada en cada una de las responsabilidades a cumplir, esto contribuirá a lograr niveles óptimos de rendimiento, la entrega oportuna de documentación implica alcanzar los objetivos institucionales, establecer metas y reducir al máximo en tiempo de espera de los mismos.

En los resultados obtenidos se puede establecer que el 33% de Autoridades coinciden en que la documentación ha sido entregada de manera inmediata por parte del personal administrativo que es responsable de emitirlo, por otra parte el 33% señalan que han esperado 10 y 30 minutos respectivamente por un documento, es lógico pensar que se debe al tipo de trámite que se inicia como también a la cantidad de documentación que debe ser enviado a la vez dando respuesta a otros requerimientos.

En todo proceso administrativo es necesaria la eficiencia, es decir, procurar reducir al máximo los recursos usados para alcanzar los objetivos institucionales, es decir hacer las cosas bien y a tiempo.

2. Qué tiempo utiliza para el despacho de un documento en la secretaría de su gerencia, luego de su conocimiento, aprobación o sumilla?

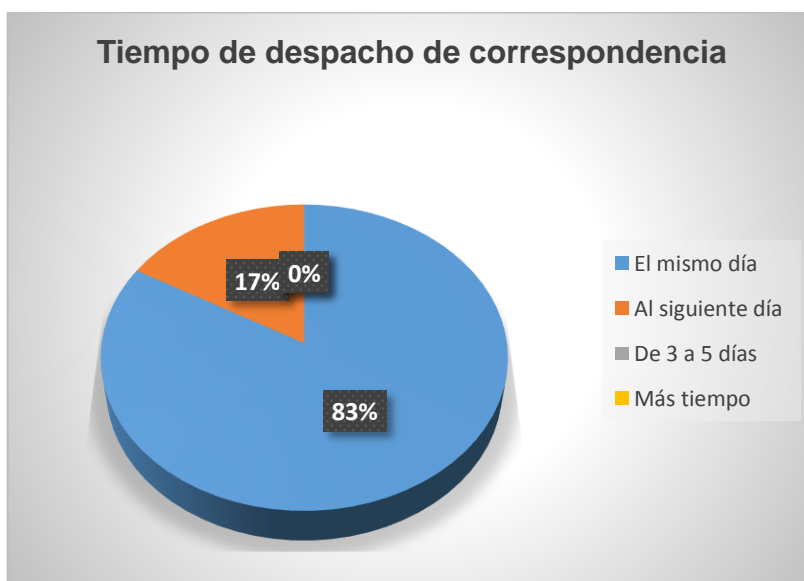
CUADRO 27: DESPACHO DE DOCUMENTOS

RESPUESTA	f	%
El mismo día	5	83
Al siguiente día	1	17
De 3 a 5 días	0	0
Más tiempo	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 38: DESPACHO DE DOCUMENTOS



FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

La entrega oportuna de documentos de una dependencia a otra, marca la diferencia entre el cumplimiento satisfactorio y la ineficiencia en la acción. El mantener un sistema

adecuado de gestión documental aporta un beneficio importante en cuanto a la optimización del tiempo en los trámites propios de una Institución Educativa.

La gestión adecuada de documentos y la organización de la información, es una ventaja única para el almacenamiento y entrega de información, además se puede personalizar y custodiar la misma facilitando además su búsqueda en caso de ser necesario.

En la gráfica de resultados se puede apreciar que el despacho de documentos desde cada una de las dependencias que forman parte de la Facultad de Salud Pública se realiza en mismo día, así lo afirman el 83% de las autoridades encuestadas, lo que determina la agilidad en los trámites, no obstante, existe un 12% de encuestados afirmando que la documentación es entregada hasta el día siguiente. Lógicamente depende también del tipo de trámite que se atiende, pues existen ciertos procesos que requieren de mayor tiempo para ser atendidos.

Sin embargo, la aplicación de un sistema de información puede ayudar notablemente en la optimización de tiempo en el despacho de documentos, pues, se puede tener un acceso rápido a la información requerida, como también contar con un banco de datos que son necesarios en cada dependencia, no solo de manera física, sino también un respaldo computarizado.

3. La secretaria de su dependencia maneja algún sistema de control y seguimiento de la documentación despachada

CUADRO 28: SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA

RESPUESTA	f	%
SI	4	67
NO	2	33
OTRO	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 39:SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA



FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

El control de registros y control de documentos en una dependencia, como también el proceso de actualización de los mismos, constituye una necesidad, esta acción permite eliminar información innecesaria, clasificarla y organizarla de tal manera que su existencia favorezca el trabajo del personal que labora en una dependencia.

Para que sea exitosa la actividad es importante realizar una revisión minuciosa de la documentación existente, organizarlas en archivos que actualmente son requeridos tanto en físico como en electrónicos para efectos de acreditación de carreras en el caso de las Instituciones Educativas de Nivel Superior.

Como se observa en los resultados obtenidos, las autoridades de las distintas dependencias señalan en un 67% que mantienen un sistema de control que no es el mismo en todos los casos, es decir, no tiene carácter universal, simplemente cada funcionario ha tratado de optimizar su labor adaptando ciertos beneficios digitales a su desempeño diario.

Por otra parte se observa al 33% de encuestados que afirman no contar con ningún sistema de control y seguimiento de documentación, una realidad que se puede evitar, sobre todo si se toma en consideración que la aplicación de un sistema informático mejoraría no solo el almacenamiento de información, será muy útil para su registro, seguimiento y control en caso de ser necesario.

4. Dicho proceso lo realiza:

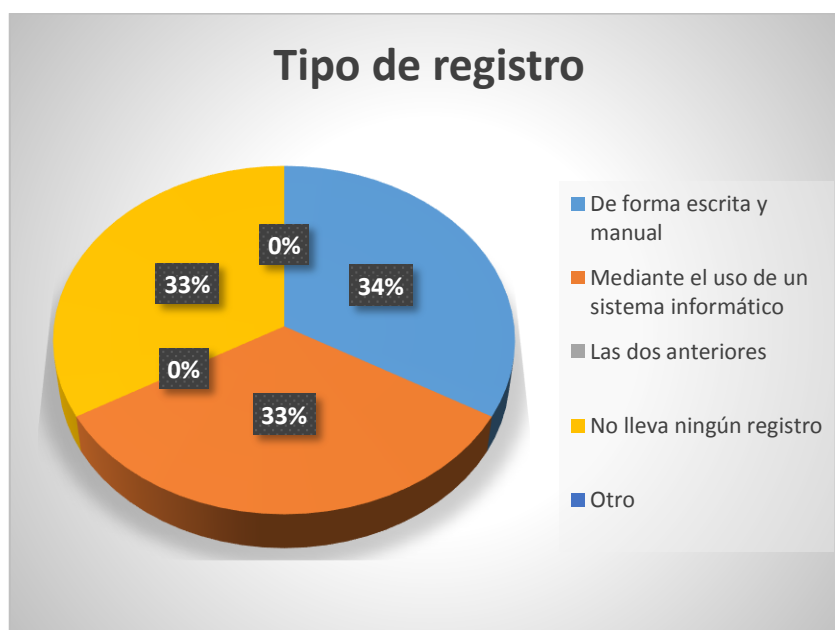
CUADRO 29: FORMA DEL PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL

RESPUESTA	f	%
De forma escrita y manual	2	34
Mediante el uso de un sistema informático	2	33
Las dos anteriores	0	0
No lleva ningún registro	2	33
Otro	0	0
TOTAL	4	100

FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 40: FORMA DEL PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL



FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

La circulación de documentos por cada una de las dependencias que forman parte de una Institución es permanente, se van creando documentos ya sea como remitente o de la

misma forma se van almacenando en calidad de destinatarios, pero todos ellos deben tener una secuencia determinada tanto para la emisión como para la recepción.

Este proceso ha sido llevado a cabo por mucho tiempo de forma manual, más con el avance de la tecnología se ha creado la posibilidad de además poder registrarlos y almacenarlos con el uso de sistemas informáticos que benefician el trabajo optimizando tiempo y recursos.

En los resultados se puede evidenciar que el 34% de autoridades manifiesta que el proceso de recepción y archivo es ejecutado manualmente, frente a un 33% que indican que usan un sistema informático a la par con un 33% que señala no llevar ningún tipo de registro.

Cuando se tiene la responsabilidad de custodiar información que es extremadamente necesaria en una dependencia, aspectos de tiempo y espacio se hacen presentes, el archivo de forma manual lleva no solo tiempo, por otra parte retrasa otro tipo de actividades.

Por otra parte, el registro de documentos en sistemas informáticos que no son unificados en las dependencias, si bien es cierto pueden mejorar el proceso, no siempre garantizan el acceso inmediato y seguro a los mismos, pues un sistema debe estar validado y controlado para poder ser aplicado.

El almacenamiento adecuado mediante la aplicación de un sistema informático, facilita su recuperación a través del uso de un determinado programa, mismo que aplicado puede brindar una serie de opciones para su registro y almacenamiento.

5. En el caso de ser un sistema informático, el mismo es:

CUADRO 30: SISTEMA INFORMÁTICO

RESPUESTA	f	%
Establecido por la institución	0	0
Adaptado de manera personal	6	100
Un sistema de la facultad	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 41: SISTEMA INFORMATICO



FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

Los sistemas informáticos son paquetes que permiten a los usuarios el almacenamiento de información. Los mismos son ejecutados según las necesidades de los usuarios. No obstante existen muchos que forman parte de procesador y pueden ser aplicados en distintas circunstancias según los requerimientos, son adaptables y manejables.

Sin embargo, la organización de datos que requieren de mayor cuidado como es la correspondencia institucional, requiere de manejo adecuado de la información de tal manera que se pueda custodiar los datos emitidos y recibidos de manera eficaz y eficiente.

El uso adecuado de un sistema informático para el almacenamiento y organización de documentos en una Institución, permite el mejoramiento del desempeño en las tareas que son específicas del personal administrativo. Ofrecen la posibilidad de mayor rapidez en el almacenamiento de información y la flexibilidad para combinar las mismas con otro tipo de actividades que requieren de mayor tiempo.

Considerando que los datos y la información deben ser almacenadas el tiempo necesario, es importante buscar los mecanismos más óptimos para que dicho proceso sea organizado, manejable, pero sobre todo cumpla con los estándares de seguridad requeridos para la conservación de la información que es la evidencia fundamental de una Institución.

En los resultados obtenidos se puede apreciar que el 100% de las Autoridades confirman que en sus dependencias utilizan un sistema informático que ha sido adaptado a sus necesidades de manera personal. Lamentablemente es una realidad que no se puede evitar, al contrario se evidencia la necesidad de contar con un Sistema informático establecido por la Institución, esto beneficia el trabajo pues, al ser un sistema único, facilita el manejo y comprensión.

6. Considera necesaria la estandarización de los procesos de gestión documental para la Facultad de Salud Pública

CUADRO 31:ESTANDARIZACION DE PROCESOS DE GESTION DOCUMENTAL

RESPUESTA	f	%
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica A.

GRAFICO 42: ESTANDARIZACION DE PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL



FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica A.

El cumplimiento de una actividad de manera estándar es decir previamente establecida, implica proceder mediante el cumplimiento de reglas, que en ciertos casos pueden estar implícitas, es decir es cuestión de conocimiento y reglamento, en la mayor parte son reglas explícitas y de gran importancia en cuanto a su observancia.

La estandarización de procesos en una Institución implica además que los mismos sean ejecutados de manera uniforme por todos quienes forman parte de dichos procesos, es decir por los responsables de determinadas actividades, esto con la única finalidad de asegurar la calidad. Este proceso juega un papel importante en todos los campos de la organización y registro de documentos, aumenta el nivel de rendimiento de los trabajadores, optimizando además recursos.

El aseguramiento de la calidad requiere de la aplicación de modernas y actuales normas de procedimientos en lo que se refiere al desempeño en cada una de las dependencias administrativas de la Institución Educativa a nivel superior.

Por ello, se puede observar que el 100% de las autoridades encuestadas coinciden en la necesidad de contar con un sistema estandarizado para los procesos de gestión documental en la Facultad de Salud Pública, dicha acción no solo mejorará la calidad de los procesos, además facilitará la verificación oportuna de la documentación por parte de auditores tanto internos como externos en caso de ser necesario.

La implementación de un sistema con dichas características también contribuirá a la uniformidad de los procesos, ordenamiento adecuado y uniforme. De este modo el almacenamiento de documentos a nivel Institucional será de tipo digital y físico pero bajo los mismos estándares, manteniendo así un sistema único de almacenamiento y en los archivos apropiados.

7. Piensa que un sistema automatizado contribuirá a optimizar el tiempo en la recepción, archivo y ubicación de documentos?

CUADRO 32: SISTEMA AUTOMATIZADO PARA DOCUMENTOS

RESPUESTA	f	%
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 43: SISTEMA AUTOMATIZADO PARA DOCUMENTOS



FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

Toda acción del ser humano implica el poseer la capacidad de gestionar de manera idónea el tiempo. Esto no solo es cuestión de responsabilidad sino de habilidad de mejorar la productividad y competitividad en la organización.

Un profesional que tenga la capacidad de sentirse comprometido con cada una de sus acciones, saber cuál es su objetivo y el rol que cumple en la Institución para el cumplimiento de las metas propuestas.

La implementación de un sistema digitalizado para la recepción, organización y archivo de documentos mejorará y optimizará la jornada de trabajo logrando en cada funcionario la eficacia en los procesos.

Además será posible establecer prioridades entre los mismos, según el nivel de necesidad, evitando así barreras involuntarias que impiden muchas veces que los documentos sean despachados de manera oportuna.

Al observar la gráfica se puede determinar que el 100% de encuestados afirman que la implementación de un sistema automatizado contribuirá a optimizar el tiempo en la recepción, archivo y ubicación de documentos. Consideran que así se podrán anticipar acciones, planificar y organizar imprevistos y minimizar las constantes interrupciones, es decir, se tendrá mayor facilidad en el qué hacer, cuándo hacerlo y cómo hacerlo.

8. Estaría dispuesto a implementar un sistema automatizado para optimizar el tiempo en la recepción, archivo y ubicación de documentos?

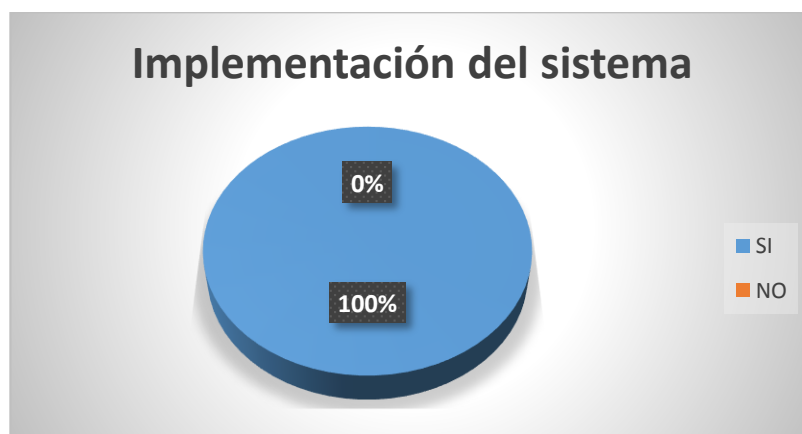
CUADRO 33: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA AUTOMATIZADO

RESPUESTA	f	%
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 44: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA AUTOMATIZADO



FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

La interrogante planteada tiene relación directa con la anterior, la implementación de un sistema de documentación es una acción muy necesaria en las dependencias, como se ha mencionado anteriormente es una herramienta que mejora la calidad de trabajo y desempeño laboral, optimizando también recursos.

El valorar el tiempo de trabajo implica saber aprovecharlo al máximo, ser productivo y eficaz, orientando los esfuerzos a la productividad como también a la toma de decisiones eficaces.

El objetivo principal es obtener el máximo rendimiento, evitar distracciones, trabajar con la aplicación de un sistema que facilite cada una de las acciones de las dependencias. El 100% de las autoridades están dispuestas a contar con un sistema que mejore todos los procesos de las dependencias, están conscientes que para el mejoramiento del desempeño también es necesario contar con herramientas actuales que contribuyan a la consecución de dicho ideal.

9. Califique según su criterio, el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención y servicio al cliente por parte de la secretaria de su dependencia, considerando 4 factores como son: Amabilidad, rapidez, cordialidad, calidez.

CUADRO 34: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

RESPUESTA	f	%
Excelente	2	33
Muy Buena	3	50
Buena	1	17
Mala	0	0
TOTAL	1	100

FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

GRAFICO 45: NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS



FUENTE: Encuesta aplicada a las autoridades FSP

ELABORADO POR: Verónica Avalos.

El servicio en el área administrativa constituye un proceso mediante el cual el personal responsable de la atención tiene que fijar sus objetivos en el cumplimiento de los niveles de satisfacción de los usuarios. Los servicios constituyen aquellas realizaciones que tienen como característica primordial la intangibilidad y heterogeneidad de procesos. No obstante es importante tomar en consideración que un servicio y sus procesos tienen caducidad, son de carácter perecedero, pues los trámites en proceso no pueden ni deben ser almacenados.

Los servicios son necesarios en todas las instituciones y organizaciones, en las empresas públicas o privadas, por ello es necesario ofrecer alternativas de satisfacción a los usuarios, mediante procesos rápidos, eficientes, pero sobre todos caracterizados por el buen trato y la cordialidad. Quienes acuden a las dependencias para ser atendidos en diversos trámites, tienen percepciones sobre cómo fueron recibidos, la forma en la que se atendió sus necesidades, el tiempo que les llevó dicho trámite, el interés que demostró el personal administrativo como también el nivel de confiabilidad que generó.

En la interrogante planteada se puede determinar que el 33% de las autoridades considera que el servicio ofrecido en su dependencia es excelente, por otra parte el 50% afirma que es muy bueno y un 17% que califica como bueno el servicio prestado. Son resultados que demuestran la necesidad de contar con alternativas prácticas e idóneas para lograr una calidad en el servicio que mejore por completo los niveles de satisfacción.

4.2. IMPLEMENTACIÓN O PROPUESTA

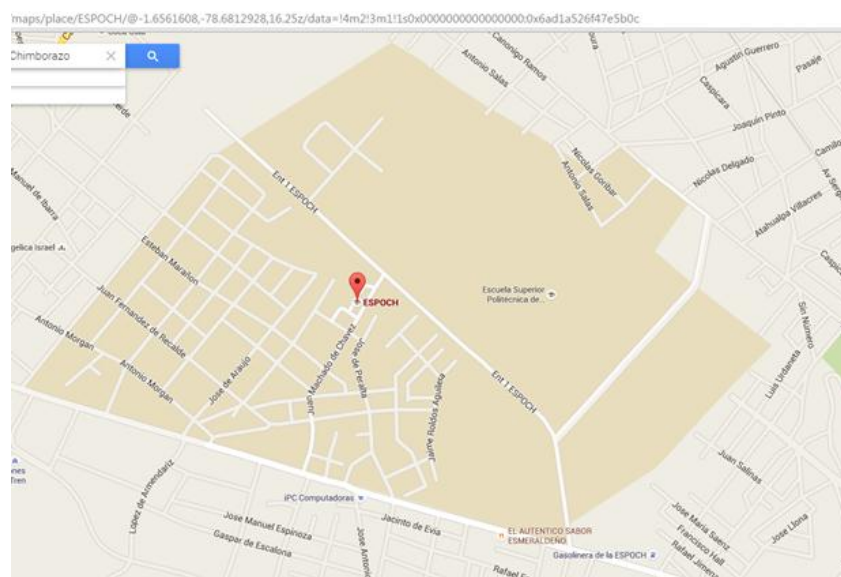
La presente investigación tratará de efectuar un análisis a los procesos de gestión documental de cada una de sus dependencias de la Facultad de Salud Pública y en ellas se determinará la cantidad de tiempo utilizado para el registro y despacho de correspondencia en el caso que así se lo requiera, proponiendo la utilización de un software que facilite esta tarea, reflejándose en la eficiencia administrativa y en la satisfacción del usuario.

Este software será diseñado de manera sencilla y de fácil aplicación de tal forma que facilite el registro de correspondencia y la localización de los documentos físicos cuando así se lo requiera, ya que el sistema lo que pretende es clasificar y definir el archivo en donde se localizará la información de manera más rápida y oportuna.

4.2.1 LOCALIZACIÓN

La propuesta en mención se desarrolló en las dependencias académicas y administrativas de la Facultad de Salud Pública de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ubicada en la Provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, en la parroquia Lizarzaburu, en la Avda. Pedro Vicente Maldonado, Panamericana Sur Km. 1 ½ y tuvo una duración de seis meses, tiempo en el cual se determinaron los puntos críticos y se desarrolló la propuesta.

GRAFICO 46: LOCALIZACIÓN ESPOCH



4.2.2 JUSTIFICACION

Fruto de la investigación y de los resultados obtenidos de los encuestados, podemos determinar la necesidad de efectuar innovaciones administrativas que permitan mejorar la eficiencia administrativa en cada una de las dependencias de la Facultad de Salud Pública.

Proponer la aplicación de un sistema informatizado que permita mejorar el tiempo de registro y localización de documentos que se requieren en los distintos procesos, optimizando el tiempo y los recursos en las actividades propias de la gestión administrativa y académica, garantizando una atención de calidad para los usuarios. Por lo tanto el sistema informático propuesto se constituye una herramienta necesaria para el cumplimiento de este objetivo.

4.2.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.2.3.1 GENERAL

Mejorar los procesos de gestión documental en las secretarías de la Facultad de Salud Pública a través de un sistema automatizado estandarizado, que permita contribuir a la eficiencia administrativa.

4.2.3.2 ESPECÍFICOS

- Diseñar la propuesta de innovación de las actividades de las secretarías de la facultad mediante un sistema automatizado de gestión documental
- Socializar las ventajas y fortalezas de contar con un sistema automatizado que permita estandarizar los procesos de gestión documental en las secretarías de la facultad.

4.2.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

A continuación se presenta todos los aspectos importantes a saber para la aplicación del sistema de gestión documental, aplicando los instrumentos diseñados para el efecto:

4.2.5 JUSTIFICACIÓN

En la realización de la presente investigación se encontró que pese a que el trabajo es efectuado de manera muy efectiva, existen ciertos criterios erróneos referentes a la forma como es manejado el archivo de la documentación o correspondencia, trabajo que es considerado de vital importancia para cualquier empresa o dependencia académica como es nuestro caso porque constituye su vida misma reflejada a través de los documentos que son parte de su historia y que necesariamente se debe hacer una intervención para mejorar sus procesos.

Conociendo que el archivo y como lo define el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española es un: “Local en el que se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la existencia de archivos no solo oficial, sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de éstos documentos y el mueble/s que los contienen (carpetas, guías, etc., donde se colocan). Es así que como primera actividad se debería reorganizar el archivo histórico de la dependencia, colocando los documentos en files o carpetas que deberán estar completamente etiquetadas para facilitar su ubicación en el momento que así se lo requiera.

Para ello será necesario diseñar una etiqueta particular que permita identificar cada carpeta, de acuerdo a los años que corresponda, por ejemplo:

- Oficios recibidos Año 2012, 2013...2015
- Oficios enviados Año 2012, 2013...2015
- Programas Analíticos por promociones
- Publicaciones efectuadas
- Actas de calificaciones por períodos
- Comunicaciones de Secretaria Académica
- Comunicaciones de Secretaria General
- Resoluciones Consejo Politécnico
- Resoluciones de Consejo Directivo
- Resoluciones de Comisión Académica, en fin, posteriormente se pueden ir creando más carpetas conforme se presente la necesidad. Vale la pena mencionar que este sistema de etiquetado permite agrupar las carpetas por grupos de forma

ordenada y secuencial de tal manera que permita su fácil ubicación y se mejore inclusive la estética en los archivadores y más aún si éstos son visibles para el público que visita nuestras oficinas.

Cumpliendo con los objetivos específicos planteados, tenemos la creación de un sistema informático para el registro de la correspondencia, optimizando el tiempo requerido para efectuarlo de forma manual como actualmente se lo hace, con el propósito de mejorar la eficiencia administrativa de las secretarías de la Facultad de Salud Pública. Para ello es necesario utilizar herramientas informáticas TIC's para la creación de un Sistema General de Base de Datos (SGBD) que permita el registro de la documentación antes de ser enviada para su archivo definitivo.

Cabe la pena indicar que para la elaboración de esta aplicación informática fueron necesarios solamente los conocimientos adquiridos en formación profesional en Secretariado Gerencial, ya que la informática ayuda a crear nuevas alternativas ofimáticas que permitan mejorar y optimizar el trabajo realizado en las diferentes dependencias.

Los archivos electrónicos o informáticos nos permiten almacenar datos en ficheros electrónicos (similar a los archivos físicos) que optimizan el tiempo para su ubicación, sobre todo cuando no es necesaria la presencia del documento físico, sino que solamente se requiere parte de la información contenida. (Date, 2009). En base a esa necesidad fue necesaria la creación de un sistema de gestión de base de datos que se puede crear mediante el programa ACCESS dentro de la aplicación de Office.

Este sistema debe tener suficiente flexibilidad para atender las necesidades que se presenten y cumplir con los objetivos para los que fue creado. Su base consiste en tablas que identifican la necesidad que se tiene y que el mismo sistema las enlaza para obtener los resultados deseados. El objetivo fundamental de un SGBD consiste en suministrar al usuario las herramientas que le permitan manipular los datos, o sea, de forma que no le sea necesario conocer el modo de almacenamiento de los datos en la computadora, ni el método de acceso empleado. Los SGDB brindan facilidad a la hora de elaborar tablas y establecer relaciones entre las informaciones contenidas en ellas. Pueden mantener la integridad de una base de datos permitiéndole a más de un usuario actualizar un registro al mismo tiempo y también puede impedir registros duplicados. (Date, 2009)

Como características de los SGBD tenemos las siguientes:

- Permite crear y gestionar base de datos de forma fácil, cómoda y rápida.
- Ofrece una gran flexibilidad para el trabajo con base de datos relacionales.
- Ofrece un ambiente agradable dado por su interfaz gráfica”.

A continuación procedemos a detallar las partes que constituyen el sistema informático de gestión documental propuesto:

Primero se procede con la creación de las tablas necesarias para la realización del trabajo, en este caso tenemos las siguientes tablas:

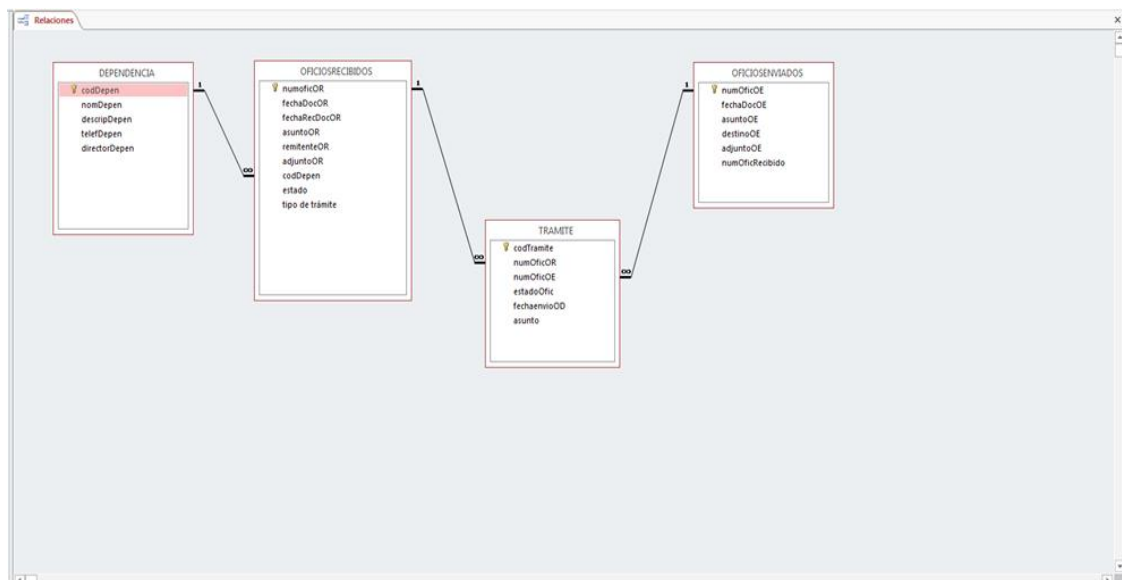


Tabla Dependencia, en donde se registran los datos de las diferentes dependencias u oficinas con quienes se mantiene comunicación constante.

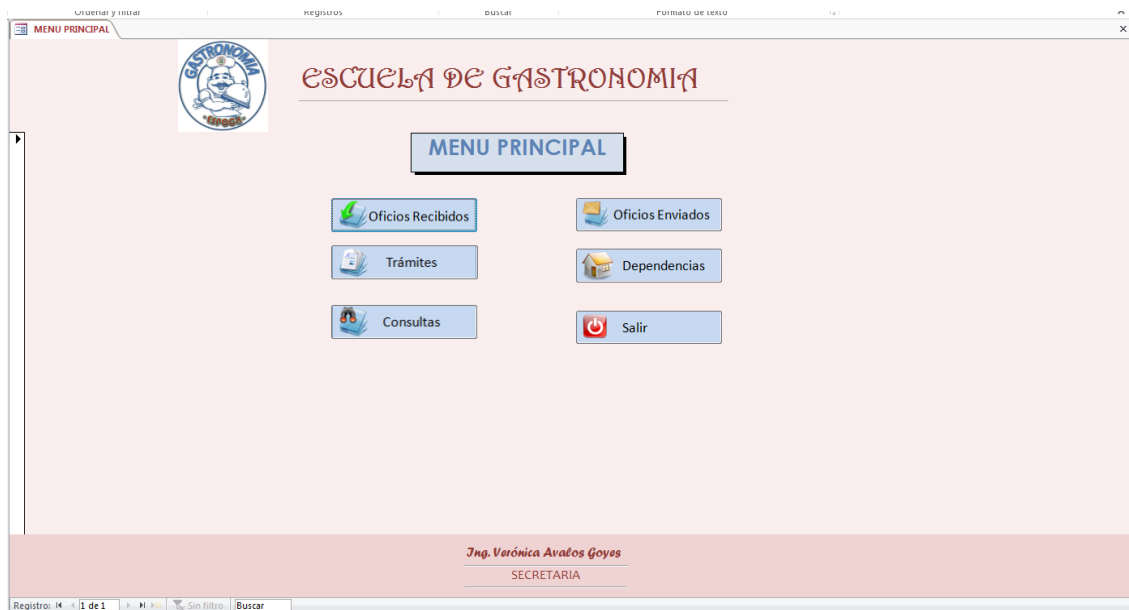
Tabla Oficios Recibidos, en la cual se registran los documentos que ingresan durante la jornada diaria, haciendo constar toda la información necesaria para su identificación.

Tabla trámite, en esta tabla se registrará el estado en el que se encuentra la documentación, sea recibida o enviada.

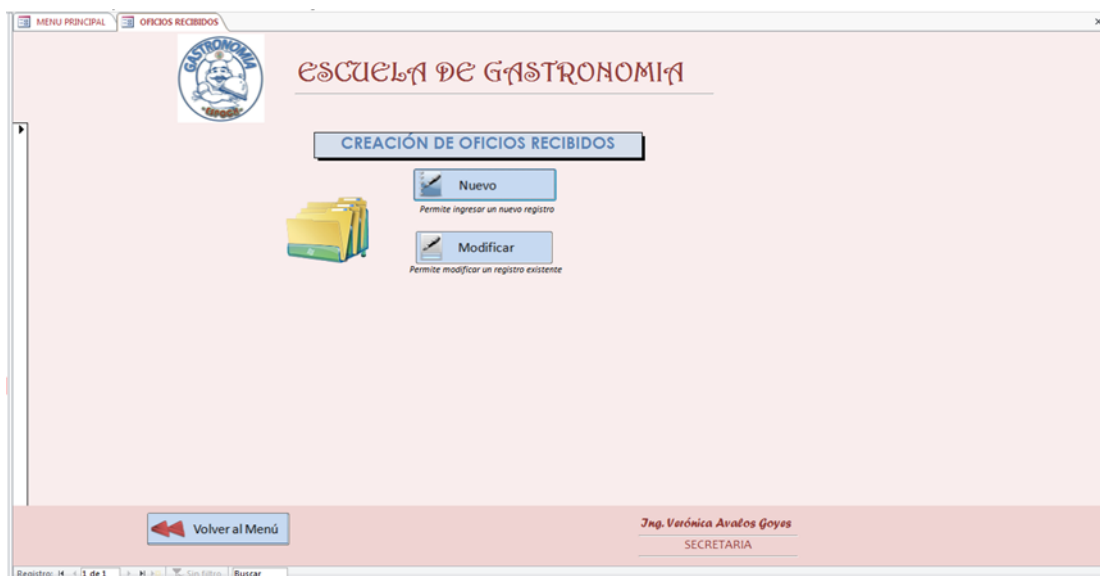
Tabla oficios enviados, en esta tabla se registrará la documentación que se emite a las diferentes dependencias sean internas o externas.

Todas las tablas están relacionadas unas con otras mediante un identificador que permitirá evitar la duplicidad de los datos ingresados.

Luego de haber establecido las tablas y sus relaciones, se encuentra la página de ingreso al SGBD que constituye el Menú Principal, por donde se ingresarán los datos de oficios recibidos, oficios enviados, trámites, dependencias, consultas y finalmente la opción de salir para cerrar el programa..



En el menú principal se puede acceder a cada una de las opciones y al hacerlo encontramos el botón de oficios recibidos en donde se puede ingresar los documentos nuevos, modificar los ya existentes o simplemente luego de efectuar los registros volver al menú principal.



Para el ingreso de información de los oficios recibidos existen varios campos que contienen los datos importantes de la correspondencia recibida, tales como número de oficio, fecha de emisión, adjunto, dependencia de la que procede, fecha de recibido, estado, remitente, tipo de trámite, asunto. En esta tabla se pueden efectuar los ingresos de correspondencia recibida y actualizarla permanentemente.

INGRESE UN NUEVO OFICIO RECIBIDO

NUMERO: 001C.EPEC.2010 ADJUNTO: PLAN DE CAPACITACION
 FECHA OFICIO: 25/06/2010 DEPENDENCIA: 13
 FECHA RECIBIDO: 07/07/2010 ESTADO: ARCHIVADO
 REMITENTE: ING. RAUL CAMACHO TRAMITE: ACADEMICO
 ASUNTO: INVITACION AL CURSO DE METODOS DE LA ENSEÑANZA SUPERIOR CON APLIC.

Nuevo **Actualizar**

numoficOR	fechaDocOR	fechaRecDocC	asuntoOR
s/n9	15/03/2010	16/03/2010	INVITACION PARA COLOCACION
S/N42	26/07/2010	26/07/2010	SOLICITUD DE PERMISO PARA
S/N41	17/06/2010	17/06/2010	SOLICITA UNA JUSTIFICACION
S/N40	29/06/2010	30/06/2010	SOLICITA PERMISO PARA AUSE
S/N39	14/06/2010	14/06/2010	SOLICITAN AUTENTICACION DE

Volver al Menú Ing. Verónica Araoz Goyes
SECRETARIA

En el caso de haber cometido algún error en el registro de los datos, esta tabla nos permite realizar modificaciones o enmiendas a los datos ingresados por medio del botón Modificar registro y una vez efectuada la operación tenemos la opción de volver al menú principal.

MODIFICAR OFICIO RECIBIDO

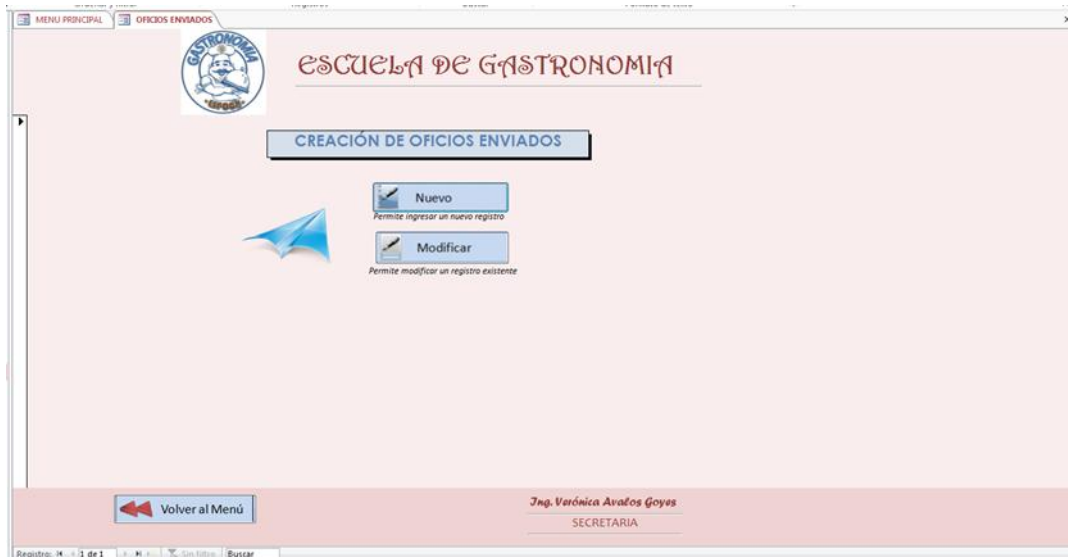
BUSCAR ASUNTO: **Buscar Oficios**

ASUNTO	OFICIO
INVITACION AL CURSO DE METODOS DE LA ENSEÑANZA SUPERIOR CO	001C.EPEC.2010
Solicitar a los técnicos para que pasen el antivirus en las máquinas pr	0045-DST-10
SOLICITAQUE SE AMPLIE EL NUMERO DE ESTUJANTES PARA LA DONAC	007-UDFSP-2010
PLANIFICACION DEL PREGON DE FIESTAS DE LA ESPCH Y APLAZAMIE	012 CVCC-10
SOLICITAN QUE PARA LA APERTURA DEL SISTEMA ACDÉMICO DEL SIST	012B-DST-10
AGRADECIMIENTO POR PARTICIPACION EN FERIA POR FIESTAS DE PR	012VJ-HCPCH

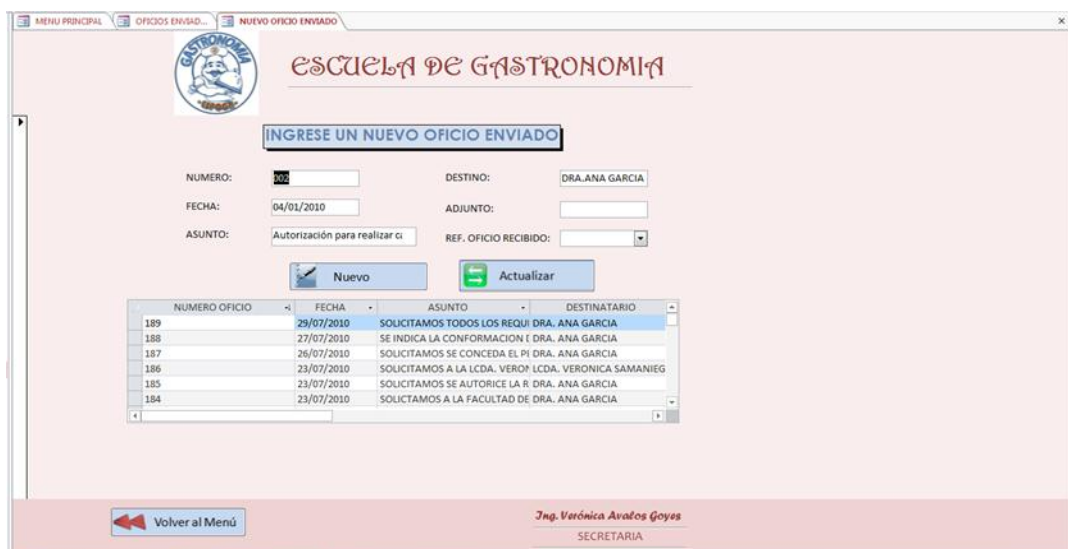
Volver al Menú Ing. Verónica Araoz Goyes
SECRETARIA

Registro: 1 de 1 **Buscar**

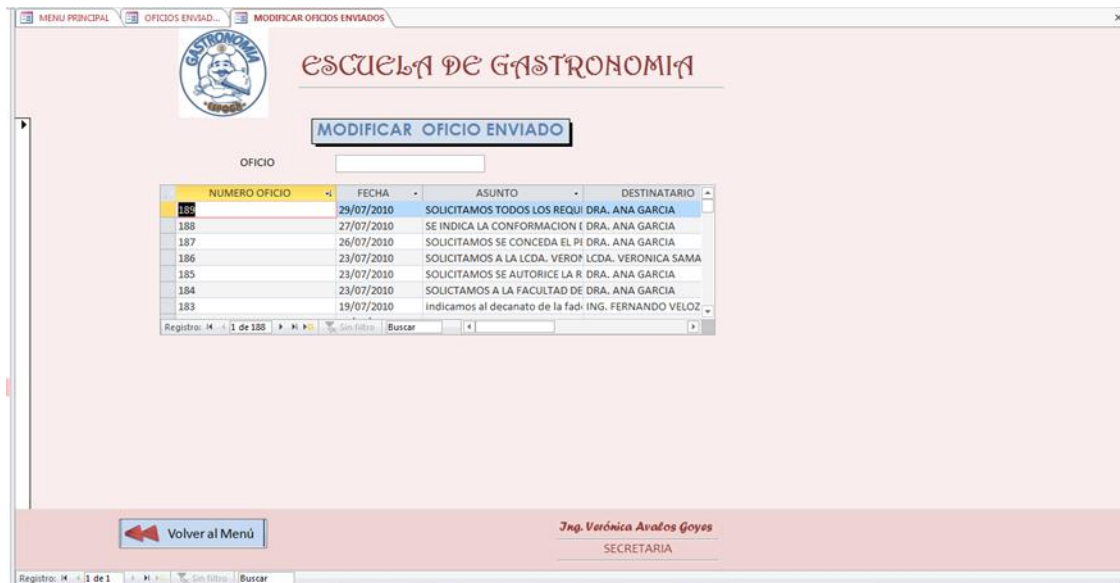
De la misma manera para ingresar a los oficios enviados existe el botón correspondiente, que permite nuevos registros y la modificación respectiva en el caso que así se requiera de la misma manera que en los oficios recibidos, tal como se puede observar en la gráfica y luego volver al menú principal.



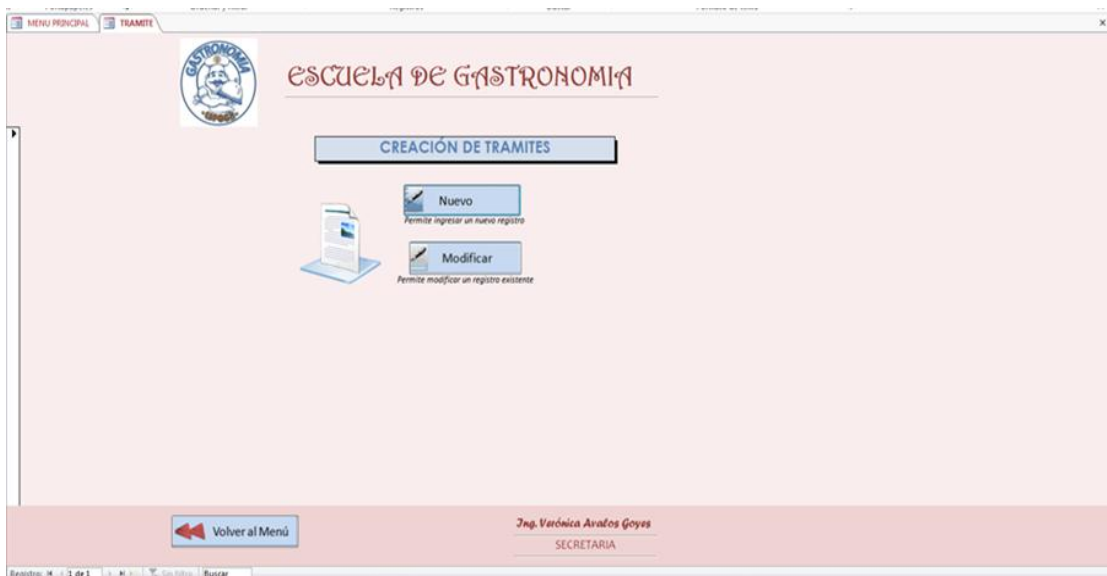
Al ingresar un nuevo registro, los campos a llenarse deberán contener la información relevante del oficio enviado, tales como número, fecha, asunto, destino, adjunto y referencia del oficio si es el caso de estar dando contestación a otro oficio recibido.

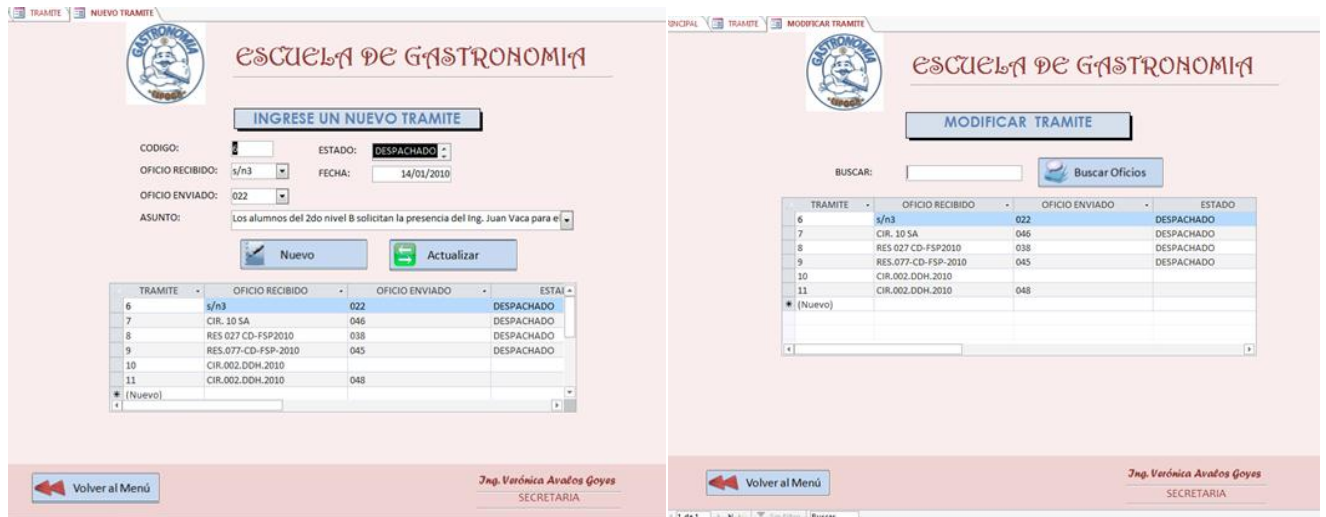


De la misma manera podemos efectuar actualizaciones o correcciones en caso de algún error en el registro correspondiente.

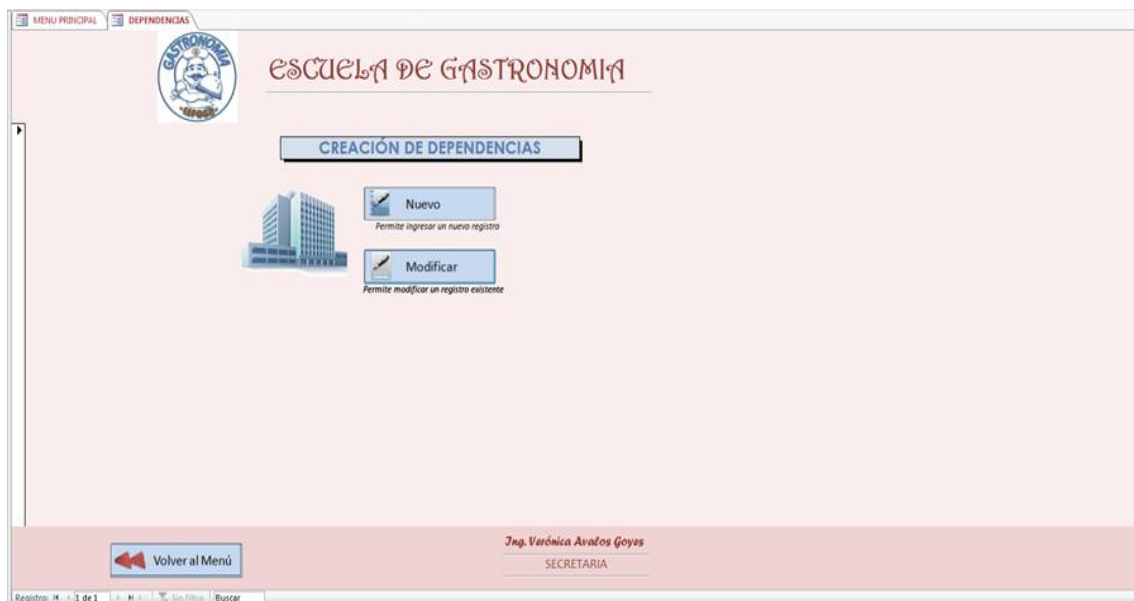


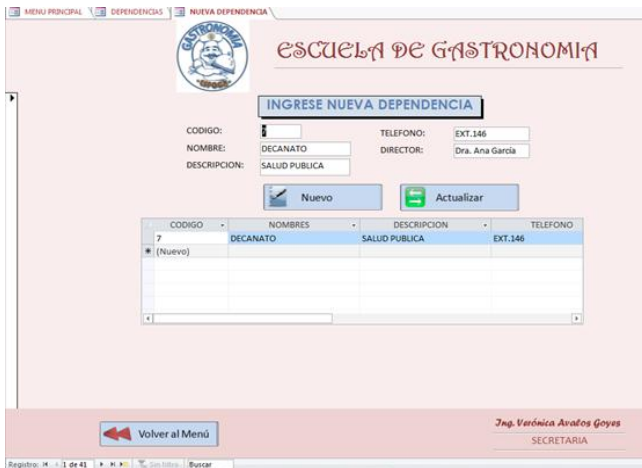
El botón de trámite permite ingresar los documentos que se llevan en la dependencia y el estado actual en el que se encuentran y de ser necesario también permite efectuar modificaciones.





El botón de Dependencias permite registrar los diferentes departamentos que existen en la institución y de donde se recibe y entrega correspondencia diariamente, esta opción permite realizar nuevos registros y modificar o corregir los ya existentes.





En el menú de consulta podemos obtener listados de los oficios por fechas, por estado, por entidad, por dependencias, por comisión, filtrando la información conforme a la necesidad que se tenga.



El implementar este SGBD permitirá obtener un registro automatizado de la correspondencia cumpliendo con los procesos establecidos para su efecto y que anteriormente se los efectuaba de forma manual (anexo 5) pero fundamentalmente nos permitirá obtener registros inmediatos y estadísticas necesarias para los procesos de evaluación de la gestión administrativa que son requeridos por el CEAACES como parámetros de acreditación.

CONCLUSIONES

1. Una vez efectuado el diagnóstico acerca de los procesos de gestión documental que se aplican en las secretarías de la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH, se pudo evidenciar que el personal si conoce acerca de los procesos de registro de correspondencia técnicamente llamado gestión documental; en cada una de éstas dependencias se lo aplica de manera distinta apoyándose en la ofimática con los programas de Microsoft Office, entre ellos Word, Excel entre los más conocidos y en otros casos de forma manual, adaptados de manera personal ya que no existe un modelo establecido en la institución; sin embargo de ello, cumplen con los protocolos establecidos para el manejo de correspondencia y determinados en las Normas ISO15489, poniendo en práctica sus conocimientos y habilidades técnicas relacionadas principalmente con la función que cumplen, como es el conocimiento del tipo de proceso, el tiempo de espera, los requerimientos y la prioridad que los mismos tienen.
2. Con la aplicación de los instrumentos, se encontró que la gran mayoría de los encuestados coinciden en que el tiempo de entrega de los trámites solicitados es oportuno, ya que un 16% de estudiantes y 22% de docentes beneficiarios han recibido sus trámites de manera inmediata, el 74% de estudiantes y el 59% de docentes han tardado un día en los mismos y apenas un 8% y un 19% esperaron dos días, de pronto por el tipo de trámite o por alguna circunstancia que amerita dicha espera, siendo éste un buen indicador de eficiencia administrativa en la recepción y entrega de documentos ya que se está aprovechando los recursos de la institución reflejado en el buen servicio y atención al cliente, esto es un valor agregado que posee la institución y sus distintos departamentos, con una correcta administración del tiempo en el cumplimiento de procesos y que van de la mano con las políticas de calidad institucionales.

3. La satisfacción de los usuarios respecto al funcionamiento y cumplimiento de procesos se encuentran íntimamente relacionados con el uso de sistemas que garanticen la optimización de recursos. Quienes acudieron a las distintas dependencias de la facultad recibieron atención personalizada, amabilidad, disposición para responder a sus inquietudes con el pleno conocimiento de la información requerida, poniendo atención a las necesidades. La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario son aspectos que en todo proceso administrativo van de la mano y los resultados obtenidos demuestran que los usuarios califican al servicio administrativo recibido en parámetros de Excelente un 33% de Autoridades, un 17% de estudiantes y 25% de docentes; como Muy bueno 50% de Autoridades, 20% de estudiantes y 60% de docentes, sin embargo el parámetro de bueno tiene un espacio dentro de la atención, tal es así con el 17% de Autoridades, 45% estudiantes y 9% docentes lo han calificado como tal y apenas un 16% de estudiantes y el 6% de docentes han calificado la atención como mala; situación que tiene relación inclusive con la forma en la que cada una de las partes acuden a una dependencia y existen usuarios que han salido insatisfechos con la atención recibida. Estos porcentajes son relativamente bajos si se considera que son resultados que reflejan el desempeño de toda una facultad, no obstante esta circunstancia nos permitirá mejorar notablemente las actividades administrativas para que se incrementen los niveles de satisfacción.

4. El sistema informático diseñado para el registro de la correspondencia, ayudará a obtener información ocurrente y lo más importante la optimización del tiempo en la ejecución de las actividades secretariales. Es un sistema muy práctico y sencillo en su ejecución, al momento de buscar un documento o filtrar la información requerida, sus resultados se obtienen de manera inmediata, lo que permite localizar y ubicar la correspondencia de la misma forma, cumpliendo así el objetivo planteado, reflejado en el uso adecuado de los recursos, mejoramiento en los tiempos requeridos para la realización de las actividades secretariales y aprovechando las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC's) disponibles en la institución, necesarios para cumplir con los requerimientos e indicadores de calidad en la gestión administrativa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda definir y aplicar un modelo de gestión documental unificando los criterios más rescatables y óptimos de cada una de las dependencias para estandarizar los procesos a realizarse, cumpliendo con las normas definidas para el efecto, de tal manera que se pueda realizar un trabajo con eficiencia y efectividad optimizando los recursos disponibles en la institución.
2. Si bien es cierto, se posee un buen nivel de eficiencia administrativa, de acuerdo a los datos obtenidos, es recomendable sugerir y motivar a las compañeras secretarias que continúen efectuando un trabajo eficiente, implementando un mejor sistema de recepción de correspondencia y poniendo énfasis en el buen servicio y atención al cliente con un propósito de mejoramiento continuo, de tal manera que podamos reducir aún más el tiempo requerido por nuestros usuarios, sin olvidar que el mismo debe ser efectuado con calidez, efectividad, cortesía, amabilidad, como muestra de un servicio de calidad y de excelencia, propio de la ESPOCH.
3. Aplicar y poner en funcionamiento el Sistema Informático de Gestión Documental Versión 1.0 SIGED V.1.0 sugerido, para el registro, manejo, ubicación y archivo de correspondencia que maneja cada dependencia, con miras a mejorar notablemente el tiempo requerido para la ejecución de las actividades secretariales de manera más efectiva, obtener reportes oportunos y que en un futuro no muy lejano y luego de haber efectuado una prueba piloto en la Facultad de Salud Pública, pueda ser socializado y aplicado en otras dependencias de la ESPOCH.
4. Finalmente se recomendaría al Departamento de Talento Humano que dentro de su planificación anual de capacitación para el personal administrativo de la institución, se incluya permanentemente cursos de Actualización Secretarial, Servicio al Cliente, Relaciones Humanas y también de Informática, ya que todos los antes mencionados sufren constantes cambios y avances que son necesarios para el desarrollo de las actividades secretariales.

BIBLIOGRAFIA

- A., C. (2010). *GESTION DEL TALENTO HUMANO Y DEL CONOCIMIENTO*. MEDELLIN, COLOMBIA: ECOEDICIONES.
- Alberch Figueros, R. (2003). *Los archivos entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Cataluña España: UOC.
- Alonso, J., Montserrat, G., & M.Rosa, L. (2008). La norma ISO15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. 25.
- Balongo, M., Gutierrez, R., Santos, M., & Soler, M. D. (2000). *Funciones prácticas administrativas*. Sevilla España: Ed. MAD.SL.
- Carrasco Hernández, S. (2008). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor*. España: Editorial Paraninfo S.A.
- CHIAVENATO, I. (2008). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*. MEXICO: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A. de C.V.
- CODINA, A. (2014). *HABILIDADES DIRECTIVAS*. La Habana, Cuba: Editorial Academia.
- COMMEIGNES, M. F.-D. (2002). *Cómo elaborar informes profesionales*. Bogotá: Robinbook,SL.
- CORNEJO, M. A. (1996). *EL SER EXCELENTE*. MEXICO: GRAD S.A.de C.V.
- CUESTA, A., & VALENCIA, M. (2014). *INDICADORES DE GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y DEL CONOCIMIENTO EN LA EMPRESA*. LA HABANA: EDITORIAL ACADEMIA.
- Date, C. (2009). *INTRODUCCION A LOS SISTEMAS DE BASE DE DATOS*. Editorial Pearson-Prentice Hall.
- De conceptos*. (2014). Obtenido de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/carta-comercial>
- Facultad Salud Pública. (2007). La Facultad de Nutrición y Dietética 35 años después. *Salud para todos, un objetivo posible de alcanzar*, 4-7.
- Francisco, R. (2005). *Las 5 S. Orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid España: FC Editorial.
- García, E. (2013). *Gestión de documentos en la E-Administración*.
- GRUPO CULTURAL, S. (2006). *SECRETARIA EJECUTIVA*. MADRID ESPAÑA: GRUPO CULTURAL S.A.

- Guerra, R., & Meizoso, M. (2012). *GESTIÓN DE LA CALIDAD. Conceptos, modelos y herramientas*. La Habana: Editorial UH.
- Herrera, R., Oscar, S., & Angeles, H. M. (2009). *Gestión Auxiliar de la documentación económica-administrativa y comercial*. España: Paraninfo S.A.
- LAULER, E. (2001). *COMO RECOMPENSAR LA EXCELENCIA*. MEDELLIN: NORMA.
- Londoño, M. C. (2007). *Guía para la secretaria ejecutiva. Manual de comunicación escrita y atención telefónica en la empresa*. Madrid - España: Editorial Fundación CONFEMETA.
- PONJUAN, G., MENA, M., & RODRIGUEZ, Y. (2014). *FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE INFORMACION Y DEL CONOCIMIENTO*. LA HABANA: EDITORIAL UNIVERSITARIA FELIX VARELA.
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. España: UOC Universitat oberta de Catalunya.
- Serrano Parra, J. A. (2014). *El servicio al cliente como plataforma social para el éxito de la empresa*. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12124/1/ENSAYO%20GRADO%202014%20d0104354.pdf>
- STHEPEN R. (1996). *LOS SIETE HABITOS DE LA GENTE ALTAMENTE EFECTIVA*. MEXICO: RAIDOS.
- TERRY, G. (1985). *ADMINISTRACION Y CONTROL DE OFICINAS*. MEXICO: CONTINENTAL.
- Valdés, M. d., & Dante, G. P. (Julio de 2008). *ACIMED*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352008000700007&script=sci_arttext&tlng=pt
- Venegas Sosa, R. A. (Noviembre de 2005). *GestioPolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/ger/cincos.htm>
- Venegas, S. (2005). *www.Gestiopolis.com*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/ecunos5/docs/ger/ancos.htm>
- Wyngaard, G. (2012). *La técnica de las 5S*. Mar de Plata, Buenos Aires Argentina.

WEBGRAFIA

De conceptos. (2014). Obtenido de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/carta-comercial>

<http://infocopyolucionesdeimpresion.wordpress.com/2010/11/15/definicion-y-funciones-de-la-gestion-documental/>. (s.f.).

http://www.ecured.cu/index.php/Gesti%C3%B3n_Documental. (s.f.).

www.apmarin.com/download/684_gd1pdf. (s.f.). Obtenido de

www.apmarin.com/download/684_gd1pdf

Valdés, M. d., & Dante, G. P. (Julio de 2008). *ACIMED*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-943520080007000007&script=sci_arttext&tlng=pt)

[943520080007000007&script=sci_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-943520080007000007&script=sci_arttext&tlng=pt)

Venegas Sosa, R. A. (Noviembre de 2005). *GestioPolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/ger/cincos.htm>

Venegas, S. (2005). [www.Gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/ecunos5/docs/ger/ancos.htm>

ANEXOS

ANEXO 1.- ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SEÑORES ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

ESTIMADOS SEÑORES:

Con el objeto de mejorar el proceso de gestión documental y la eficiencia administrativa en la Facultad de Salud Pública, solicito de la manera más comedida dar contestación a las preguntas que a continuación se detallan. Le informo que esta investigación cuenta con el visto bueno de las autoridades competentes y la información es confidencial. Lea con detenimiento y señale con una X su opción de respuesta.

DATOS INFORMATIVOS

Dependencia a la cual acude con más frecuencia en la Facultad de Salud Pública

Decanato..... Vicedecanato.....

Secretarías de escuela: Nutrición.....Medicina.....Gastronomía.....Educación para la Salud.....

Cuando realiza un trámite ¿Cómo se registra del documento que entrega?

De forma manual ()

Sistema Informático ()

Recibió algún documento de constancia para el seguimiento de su trámite?

Si () No ()

¿Cómo calificaría la atención que recibió por parte del personal administrativo que labora en la FSP?:

Amable ()

Descortés ()

Indiferente ()

Qué tipo de trámite realiza con frecuencia?

Académico..... Administrativo.....

Qué tiempo se ha tardado el resultado de sus trámites?

Inmediato ()

Un día ()

Dos días ()

Tres días ()

O más, indique cuántos días ()

Nunca ha solicitado ()

Ha sufrido pérdida de documentos o demoras por la confusión o trasapelado de los mismos en esta dependencia?

Una vez ()

Más de una vez ()

Nunca ()

Cuál ha sido su grado de satisfacción en el servicio administrativo recibido?

Excelente () (cumple 4 factores)

Muy Buena () (Cumple 2 a 3 factores)

Buena () (Cumple 1 factor)

Mala () (No cumple ninguno)

Considera que se debe implementar un sistema automatizado de recepción de documentos que mejore el tiempo de los trámites?

Muy Necesario ()

Necesario ()

Poco necesario ()

Porque.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2.- ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL SECRETARIAL DE LA FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

ESTIMADA COMPAÑERA SECRETARIA:

Con el objeto de mejorar el proceso de gestión documental y la eficiencia administrativa en la Facultad de Salud Pública, solicito de la manera más comedida dar contestación a las preguntas que a continuación se detallan. Le informo que esta investigación cuenta con el visto bueno de las autoridades competentes y la información es confidencial. Lea con detenimiento y señale con una X su opción de respuesta.

DATOS INFORMATIVOS

Conoce acerca de los procesos de Gestión Documental

SI () NO ()

Cuánto sabe acerca de este tema

Poco () Mucho () Nada ()

En el cargo que desempeña actualmente, existe un proceso definido para la recepción y archivo de documentos?

Si existe () No existe ()

El proceso de recepción y archivo de documentos lo realiza...

Por indicación directa de las autoridades ()

Por normativa de la institución ()

Por iniciativa propia ()

Otro (indique cual).....

Dicho proceso lo realiza:

De forma escrita y manual ()

Mediante el uso de un sistema informático ()

Las dos anteriores ()

Ninguna ()

En el caso de ser un sistema informático, el mismo es:

Establecido por la institución ()

Adaptado de manera personal ()

Un sistema de la facultad ()

Se le entrega algún documento de registro a los usuarios para el seguimiento de su trámite?

Si () No ()

Qué tiempo le lleva la recepción de un documento

Dos minutos () Más de cinco minutos () Más de diez minutos ()

Qué tiempo lleva el despacho de un documento

Dos minutos () Más de cinco minutos () Mas de diez minutos ()

Qué tiempo lleva el archivo de un documento

Dos minutos () Más de cinco minutos () Mas de diez minutos ()

Debido a la gran cantidad de documentación que se recibe en su dependencia, el archivo de correspondencia la realiza:

Diariamente ()

Semanalmente ()

Quincenalmente ()

Mensualmente ()

Considera necesaria la estandarización de los procesos de gestión documental para las Secretarías de la Facultad de Salud Pública

Si () No ()

Porque.....

Piensa usted que un sistema automatizado contribuirá a optimizar el tiempo en la recepción, archivo y ubicación de documentos?

Si () No ()

Porque.....

Ha sufrido pérdida de documentos o demora en el trámite, debido a confusión o traspapelado de los mismos

Una vez ()

Más de una vez ()

Nunca ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3.- ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DE LA FSP

ESTIMADOS SEÑORES (AS):

Con el objeto de mejorar el proceso de gestión documental y la eficiencia administrativa en la Facultad de Salud Pública, solicito de la manera más comedida dar contestación a las preguntas que a continuación se detallan. Le informo que esta investigación cuenta con el visto bueno de las autoridades competentes y la información es confidencial. Lea con detenimiento y señale con una X su opción de respuesta.

DATOS INFORMATIVOS

En el cumplimiento de sus funciones administrativas, cuando usted ha solicitado un documento a secretaría, en qué tiempo ha sido la entrega?

- Inmediata
- Después de 10 minutos
- Después de 30 minutos
- Más tiempo Cuánto?

Qué tiempo utiliza para el despacho de un documento en la secretaría de su gerencia, luego de su conocimiento, aprobación o sumilla?

- El mismo día
- Al siguiente día
- De 3 a 5 días
- Más tiempo Cuánto?.....

La secretaria de su dependencia maneja algún sistema de control y seguimiento de la documentación despachada

- Si No
- Otro (indique cual).....

Dicho proceso lo realiza:

- De forma escrita y manual
- Mediante el uso de un sistema informático
- Las dos anteriores
- No lleva ningún registro
- Otro

En el caso de ser un sistema informático, el mismo es:

- Establecido por la institución
- Adaptado de manera personal
- Un sistema de la facultad

Considera necesaria la estandarización de los procesos de gestión documental para la Facultad de Salud Pública

- Si No
- Porque.....

Piensa que un sistema automatizado contribuirá a optimizar el tiempo en la recepción, archivo y ubicación de documentos?

- Si No
- Porque.....

Estaría dispuesto a implementar un sistema automatizado para optimizar el tiempo en la recepción, archivo y ubicación de documentos?

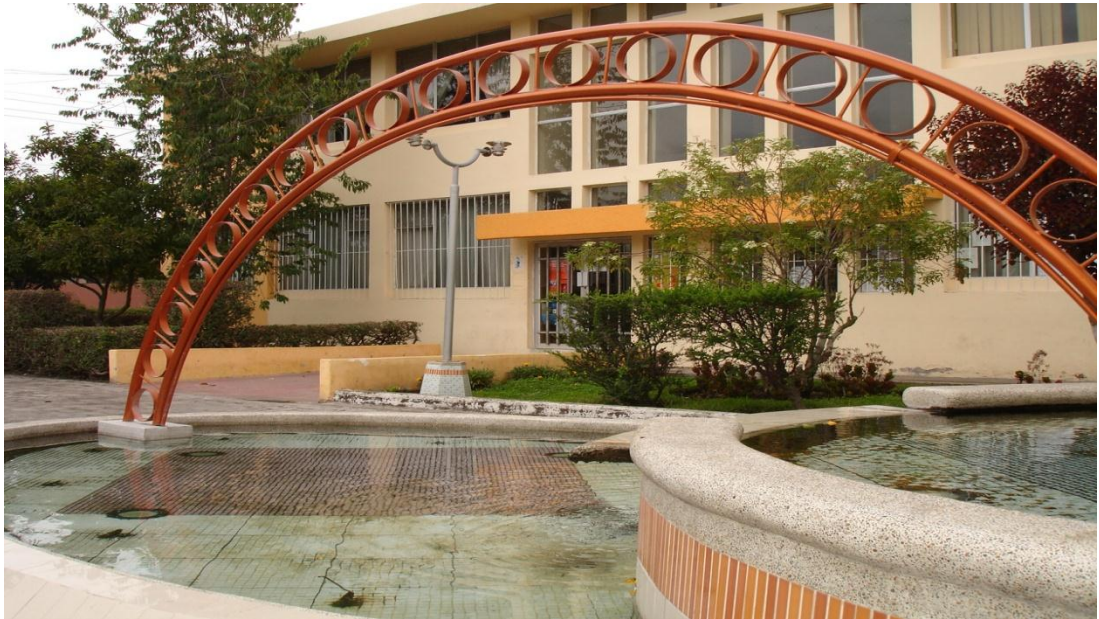
- Si No
- Porque.....

Califique según su criterio, el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención y servicio al cliente por parte de la secretaria de su dependencia, considerando 4 factores como son: Amabilidad, rapidez, cordialidad, calidez.

- (si cumple 4 factores) Excelente
- (si cumple 2 a 3 factores) Muy Buena
- (si cumple 1 factor) Buena
- (No cumple ninguno) Mala

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4: FOTOGRAFIAS FACHADA FACULTAD DE SALUD ÚBLICA



ANEXO 5: PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL

