

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

MODALIDAD:
INVESTIGACIÓN – DIAGNÓSTICO - PROPOSITIVA

TESIS DE GRADO
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:
EL ARCHIVO TRADICIONAL Y COMPUTARIZADO EN
LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS
SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y
PRIVADAS DEL CANTÓN SANTA ANA, 2014

AUTORAS:
S.E. DIANA CAROLINA CEDEÑO GARCÍA

S.E. MARY CRUZ VERA CEDEÑO

DIRECTORA DE TESIS
MG. VIVANA NAVARRO CEDEÑO

2015

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi Padre y mi Abuela, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mí apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Diana Carolina

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y lograr mis objetivos, a mi Madre, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy y sobre todo por su amor, a mis hermanos, que de una u otra manera siempre estuvieron motivándome, a mi Esposo, por ser parte importante en este logro, gracias por el apoyo incondicional y constante. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Mary Cruz

AGRADECIMIENTO

Eterno agradecimiento a **DIOS**, por colmar de bendiciones e infinita sabiduría el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad Técnica de Manabí, por permitirnos la oportunidad de formarnos como profesionales, a las autoridades de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, Carrera de Secretariado Ejecutivo, especialmente a los docentes por los conocimientos que brindaron y por el apoyo que se recibió en la ejecución del presente trabajo investigativo.

A nuestros padres, quienes nos ofrecieron incondicionalmente su apoyo. De manera especial a la Magister Viviana Navarro Cedeño, imperecedera gratitud, por haber guiado de manera acertada el desarrollo de este trabajo.

A las Secretarías, Autoridades y Usuarios de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, quienes con su colaboración y participación desinteresada, permitieron llevar a cabo la presente investigación, lográndose cumplir con los objetivos propuestos.

Las autoras

CERTIFICACIÓN

Magister Viviana Navarro Cedeño, certifica que el trabajo de investigación titulado: **EL ARCHIVO TRADICIONAL Y COMPUTARIZADO EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN SANTA ANA, 2014**, es trabajo original de las Secretarías Ejecutivas: **DIANA CAROLINA CEDEÑO GARCÍA** y **MARY CRUZ VERA CEDEÑO**, el que ha sido realizado bajo mi dirección y supervisión en todo su proceso.

Mg. Viviana Navarro Cedeño
DIRECTORA DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:

EL ARCHIVO TRADICIONAL Y COMPUTARIZADO EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN SANTA ANA, 2014.

TESIS DE GRADO

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

APROBADA

.....

PROFESOR DIRECTOR DE TESIS

.....

PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....

PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....

PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARATORIA

La responsabilidad del presente trabajo de investigación
pertenece exclusivamente a sus autoras.

Las Autoras

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Págs.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	3
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
IV. OBJETIVOS	7
GENERAL	7
ESPECÍFICOS	7
V. MARCO TEÓRICO	8
CAPÍTULO I	8
ARCHIVO TRADICIONAL Y COMPUTARIZADO	8
DEFINICIÓN DE ARCHIVO	8
IMPORTANCIA DEL ARCHIVO	11
SISTEMAS O METODOS DE ARCHIVO	12
FUNCIONES Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE ARCHIVAR	17
FUNCIONES BÁSICAS	18
PRINCIPIOS BÁSICOS	19
VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL ARCHIVO	20
TRADICIONAL	
MANEJO DEL ARCHIVO TRADICIONAL	21
DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL COMPUTARIZADO	23
CLASES DE PROGRAMAS DE ARCHIVO EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL	25
VENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN COMPUTARIZADO	28
ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO Y DIRECTORIOS COMPUTARIZADOS	30
SOPORTES ELECTRÓNICOS	31
CAPÍTULO II	39
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA SECRETARIA GENERALIDADES	39
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS	41
FUNCIÓN DE LA SECRETARIA ACTUAL EN LA ERA DEL COMPUTADOR	42
EL TRABAJO EFICIENTE DE LA SECRETARIA	44
EFICIENCIA TÉCNICA, EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	45
EFICIENCIA PERSONAL	
	VII

INNOVACIÓN PROFESIONAL DE LA SECRETARIA	46
LA SECRETARIA Y SU NUEVO ROL	47
CAPITULO III	50
INCIDENCIA DE LOS ARCHIVOS TRADICIONALES Y	50
COMPUTARIZADO EN LAS FUNCIONES ADMINISTRA-	
TIVAS DE LAS SECRETARIAS	
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	51
VI. HIPÓTESIS	54
GENERAL	54
ESPECÍFICOS	54
VII. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN	54
INDEPENDIENTE	54
DEPENDIENTE	54
INTERVINIENTES	54
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	56
VIII. DISEÑO METODOLÓGICO	60
TIPO DE DISEÑO Y ESTUDIO	60
METODOLOGÍA	60
MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	60
RECURSOS	61
HUMANOS	61
MATERIALES	61
POBLACIÓN Y MUESTRA	62
COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y	92
VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	
COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS	92
VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	94
X CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	98
XI INVERSIÓN	99
XII CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	100
XIII BIBLIOGRAFÍA	101
ANEXOS	103

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS ESTADÍSTICOS

		Págs.
IX.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	63
	ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN EL CANTÓN SANTA ANA	63
	CUADRO Y GRÁFICO	1 64
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1 64
	CUADRO Y GRÁFICO	2 65
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2 65
	CUADRO Y GRÁFICO	3 66
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3 66
	CUADRO Y GRÁFICO	4 67
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4 67
	CUADRO Y GRÁFICO	5 68
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5 68
	CUADRO Y GRÁFICO	6 69
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6 69
	CUADRO Y GRÁFICO	7 70
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7 70
	CUADRO Y GRÁFICO	8 71
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	8 71
	CUADRO Y GRÁFICO	9 72
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	9 72
	CUADRO Y GRÁFICO	10 73
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	10 73
	CUADRO Y GRÁFICO	11 74
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	11 74
	ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN EL CANTÓN SANTA ANA	75
	CUADRO Y GRÁFICO	1 76
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1 76
	CUADRO Y GRÁFICO	2 77
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2 77
	CUADRO Y GRÁFICO	3 78
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3 78
	CUADRO Y GRÁFICO	4 79
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4 79

CUADRO Y GRÁFICO	5	80
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	80
CUADRO Y GRÁFICO	6	81
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	81
CUADRO Y GRÁFICO	7	82
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7	82
CUADRO Y GRÁFICO	8	83
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	8	83
CUADRO Y GRÁFICO	9	84
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	9	84
CUADRO Y GRÁFICO	10	85
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	10	85
 ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN EL CANTÓN SANTA ANA		 86
CUADRO Y GRÁFICO	1	87
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	87
CUADRO Y GRÁFICO	2	88
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	88
CUADRO Y GRÁFICO	3	89
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	89
CUADRO Y GRÁFICO	4	90
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	90
CUADRO Y GRÁFICO	5	91
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	91

RESUMEN

El archivo tradicional se refiere al sistema por medio del cual se guarda información de manera física, es decir, en papel por lo general, y va desde un fichero hasta grandes espacios llenos de documentos, los mismos que se han desarrollado técnicas y procedimientos adecuadamente estructurados y normalizados de tal manera que permitieran una ordenada y adecuada organización de los documentos; mencionando la administración de archivos, organización, descripción, selección y conservación de documentos.

Mientras que en la actualidad, con el avance de la ciencia la tecnología en la vida cotidiana de las personas, como en las instituciones, se muestra el revolucionado acceso al conocimiento y a la información, llevando a optar por nuevas y novedosas formas de archivar documentos, que implica un sistema organizado de almacenar información en la computadora, que permite tener mayor velocidad de acceso, ahorro de tiempo, eficaz presentación de los mismos y la conservación de los documentos en diferentes medios de almacenamiento optimizando la labor de la Secretaría.

El motivo que indujo a realizar este trabajo, se basó específicamente en conocer de qué manera el archivo tradicional y computarizado incide en las funciones administrativas de las secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, cuyos resultados indican que las profesionales en secretariado las funciones administrativas son eficaces, dado que cuentan con los conocimientos técnicos para manejar los sistemas de archivos tanto tradicional como el computarizado.

Con estos antecedentes, se planteó un objetivo general que consistió en **Establecer el uso del archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana**, objetivo que se cumplió tomando una muestra de 130 personas. Así mismo, fueron planteadas hipótesis que permitieron comprobar y verificar las mismas.

Para lograr el éxito del trabajo fue preciso e importante utilizar un sistema que permitió esclarecer y establecer la veracidad de la misma, por lo que se empleó los métodos: investigativo, participativo, bibliográfico, estadístico y analítico.

Palabras claves:

Archivo tradicional, Archivo computarizado, Funciones administrativas, Sistemas, Orden, Eficiencia.

SUMMARY

The traditional file refers to the system average which information is stored physically, paper usually, ranging from a file to large spaces filled with documents, they have been developed techniques and procedures well-structured and standardized so as to allow an orderly and proper organization of documents; mentioning file management, organization, description, selection and record keeping.

While today, with the advancement of science technology in everyday lives of people, and in institutions, it shows the revolutionizing access to knowledge and information, leading to opt for new and innovative ways to archive documents, involving an organized system to store information in the computer, which allows faster access, saving time, effective presentation thereof and the preservation of documents in different storage media optimizing the work of the Secretariat.

The reason that led to this work, based on knowing specifically how the traditional and computerized file affects the administrative functions of the secretaries of public and private institutions in the

canton Santa Ana, whose results indicate that professionals in the secretariat administrative functions are effective, since they have the expertise to handle both traditional and computerized file systems.

Against this background, a general objective was to establish the use of traditional and computerized file management functions of the secretaries of public and private institutions in the canton Santa Ana, a goal that was accomplished by taking a sample of 130 people was raised. Likewise, they were hypotheses that allowed check and verify them.

To achieve the success of the work was necessary and important to use a system that allowed to clarify and establish the veracity of the same, so the methods are employed: research, participatory, bibliographic, statistical and analytical.

Keywords:

Traditional file, computerized file, administrative functions, systems, Order, Efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

El archivo tradicional es aquel en el que se guarda información de manera física, es decir, en papel por lo general, y va desde un fichero hasta grandes espacios llenos de documentos; para éstos se han desarrollado técnicas y procedimientos adecuadamente estructurados y normalizados, de tal manera que permiten una ordenada y adecuada organización de los archivos y de los documentos.

Este archivo implica la administración de archivos, organización, descripción, selección y conservación de documentos, lo que contribuye a la historia de los pueblos, perpetuando como testimonio el devenir de las organizaciones y de los individuos, de tal forma que la información contenida en los documentos esté al servicio del estado, los investigadores y los ciudadanos, lo que ha llevado a las Secretarías a asumir nuevas responsabilidades en las funciones administrativas que ejerce.

Sin embargo en la actualidad, debido al avance de la ciencia la tecnología y la utilización de las mismas, tanto en la vida cotidiana de las personas, como en las instituciones, se ha evidenciado el revolucionado acceso al conocimiento y a la información, llevando a optar por novedosas formas de archivar documentos, que implica un

sistema organizado de almacenar información en la computadora, que permite tener mayor velocidad de acceso, ahorro de tiempo, eficaz presentación de los mismos y la conservación de los documentos en diferentes medios de almacenamiento. Optimizando la labor de la secretaria.

El propósito del presente trabajo, fue realizar un estudio sobre el archivo tradicional y computarizado en las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, encaminado a conocer la incidencia en las funciones administrativas de las secretarias con la finalidad de contribuir con resultados que estén dirigidos al mejoramiento de las actividades que desarrollan las secretarias, lo que implica el desempeño eficaz y eficiente de la labor secretarial.

La presente investigación permitió conocer el uso del archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarias de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, siendo preciso utilizar la metodología: investigación – diagnóstica – propositiva, utilizando los métodos investigativo, analítico, bibliográfico y estadístico, con sus respectivos instrumentos.

El trabajo se lo clasificó en dos partes: teórico e investigativo; en la parte teórica describe la información bibliográfica que consta de tres capítulos; en el primer capítulo se expone el **archivo**

tradicional y computarizado, en el segundo capítulo, información sobre las **funciones administrativas de las secretarias** y en el tercer capítulo **la incidencia de los archivos tradicionales y computarizado en las funciones administrativas de las secretarias.**

La parte investigativa está constituida por los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a las Secretarias, Autoridades y usuarios de las Instituciones Públicas y Privadas del cantón Santa Ana, cumpliendo de esta forma con el objetivo general propuesto que fue: Establecer el uso del archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarias de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana.

II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Hasta hace pocos años, todos los documentos revestían la misma forma física, el papel, que aportaba cierta seguridad en su manejo y conservación; la complejidad podía estar en los contenidos de los documentos. Las carpetas y archivadores soportaban prácticamente cualquier tipo de documento, localizarlos y protegerlos era cuestión de orden, espacio y cierta disciplina de trabajo, al alcance de la Secretaria que utiliza el archivo tradicional, en las funciones administrativas en cualquier institución, empresa u organización.

En la actualidad, los documentos son constantes en la vida de las personas comunes, profesionales e institucionales, donde se puede afirmar que de uno u otro modo dentro de las funciones administrativas está la de hacer gestión documental, donde buscan, crean, utilizan, relacionan entre sí, firman, archivan y custodian documentos de manera intensiva, siendo muchos los sectores que requieren una correcta gestión documental para su funcionamiento.

Entre las formas de custodiar los documentos ya no se encuentran solo en el soporte tradicional, sino que existe actualmente los medios de archivar y conservar documentos muy diferentes a los utilizados anteriormente, ya que la introducción de la tecnología, la documentación digital y los soportes electrónicos, han generado cambios en los modos de trabajo y procedimientos en las instituciones y por lo tanto en las funciones administrativas, sobre todo en la manera de respaldar y archivar la información, la aparición de estas tecnologías han supuesto un desplazamiento del papel a la utilización de los impulsos electrónicos y los circuitos integrados.

Gran parte de los beneficios del archivo tradicional se ven potenciados por el archivo digital, porque tiene sus ventajas evidentes, como son el ahorro de espacio de archivo físico, la posibilidad de establecer controles de acceso y manejo sofisticados

que el papel no permite, ahorros en el gasto en copias y duplicados, la posibilidad de trabajar con la documentación de manera segura desde fuera del despacho o la agilidad en la distribución e intercambio de la documentación con el cliente y con terceras personas, lo que le asegura el éxito y la eficiencia en las funciones administrativas de las secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, las que no escapan a la obligatoriedad de guardar determinados documentos de índole mercantil, contable, fiscal o laboral en ambos archivos.

Por las razones expuesta, fue necesario realizar la presente investigación, la que permitió establecer que el archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, son importantes y necesarios, porque les permiten a las secretarías brindar un servicio de calidad a los usuarios, dándole agilidad en el trámite.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las Secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, permiten al sistema físico que la utilización del papel aumenta año a año, el sistema computarizado en la

descripción y automatización de cada uno de los procesos relacionados con la documentación estén basados en la informática y los nuevos soportes electrónicos.

La aplicación de estas tecnologías representa ventajas indiscutibles para las funciones de las secretarías, el control de transferencias, de préstamos, consultas, almacenamiento y conservación de la documentación, para el tratamiento y recuperación de la información, para la difusión de los fondos y en definitiva, para aumentar la eficacia y efectividad de los servicios del archivo.

La fusión del archivo tradicional y computarizado, pone de manifiesto y en evidencia el trabajo que realizan las secretarías, las que con el uso de ambos deben ser óptimas, dada la complementariedad de los dos, contribuyendo a la eficiencia laboral en todas y cada una de las actividades que realizan, por tanto, el manejo eficaz de ambos archivos es importante para lograr fortalecer el buen manejo de los documentos en las instituciones.

La presente investigación se realizó en las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, entre las cuales se destacan las siguientes: Distrito de Salud N° 4, Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón Santa Ana, Cuerpo de Bomberos, Consejo de la Judicatura, Notaría Primera del cantón y Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.; lo cual permitió plantear la siguiente

interrogante: ¿De qué manera el archivo tradicional y computarizado incide en las funciones administrativas de las secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, 2014?

IV. OBJETIVOS

General

- Establecer el uso del archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana.

Específicos

- Identificar las ventajas y desventajas del archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarías en las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana.
- Determinar el tipo de archivo más utilizado en las funciones administrativas de las secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana.

V. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

ARCHIVO TRADICIONAL Y COMPUTARIZADO

Definición de archivo

Aristizabal, (2006) en su libro Manual de la secretaria Moderna, argumenta que el archivo procede del latín *archivum*, aunque su origen más remoto se encuentra en la lengua griega y puede traducirse como residencia de los magistrados, sostiene que el término se utiliza para nombrar al conjunto ordenado de documentos que una sociedad, una institución o una persona elabora en el marco de sus actividades y funciones.

Para Artigas (2007), sostiene que el archivo es lugar donde se custodian documentos importantes para una organización. Los archivos también denominados ficheros (file); es una colección de información o datos relacionados entre sí), localizada o almacenada como una unidad en alguna parte de la computadora. (Forero, 2008). Es decir, que los archivos son el conjunto organizado de

informaciones del mismo tipo, que pueden utilizarse en un mismo tratamiento; como soporte material de estas informaciones.

Las definiciones del término archivo son muchas, pero quizás la más acertada y generalizada es: “el lugar donde se guardan debidamente clasificados y ordenados los documentos que constituyen la correspondencia de una empresa, teniendo como característica principal clasificar, organizar y guardar los documentos de una manera sistemática con el fin de encontrarlos sin demora cuando éstos son solicitados” (Pescador, 2007).

Por tanto, tomando como referencia las definiciones mencionadas se puede afirmar que el archivo es conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propia necesidades, y transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.

Varias décadas atrás, los archivos eran exclusivamente físicos, dado que no existía la tecnología necesaria para almacenarlos digitalmente; antes de que las compañías comenzaran a ingresar sus documentos en bases de datos, contaban con inmensos

depósitos repletos de altas estanterías, en las cuales se conservaban cajas y carpetas que luchaban inútilmente contra el deterioro propio del paso del tiempo. (Pescador, 2007).

A lo largo de dicho proceso de digitalización, muchas empresas descubrieron que habían perdido parte de sus archivos a causa de la acción de la humedad, la cual produce la descomposición de la materia que luego es poblada por hongos y devorada por insectos. Por otro lado, según el tipo de tinta utilizada, algunos documentos antiguos pueden mostrar pérdida de nitidez, al punto de haberse vuelto prácticamente ilegibles.

Cabe mencionar que, por diferentes razones, ciertos libros y documentos no pueden ser descartados para ser reemplazados por una versión digital, ya que tienen un valor histórico por que exige su conservación en formato físico. Sin embargo, el paso de su contenido a un ordenador, así como su escaneado para ser visualizado en tres dimensiones resultan ideales para disminuir su deterioro y permitir a la gente revisarlo y observarlo tantas veces como desee.

Dentro de este contexto, la secretaria, que generalmente es la directa responsable de su funcionamiento de la oficina y de manera especial del archivo, debe conocer de antemano y hacer efectivas las

normas pertinentes para su manejo, por esta razón debe procurar dedicar diariamente un período específico de tiempo para la labor de archivar, ya que si no se tiene al día el archivo en poco tiempo el trabajo se duplicará, la acumulación de documentos desordenados la obligará a rebuscar los documentos solicitados por su jefe y no podría atender un pedido de manera inmediata.

La producción de material escrito, cada día aumenta más, ha obligado a las grandes y aún a las pequeñas empresas e instituciones a tomar conciencia de la necesidad de tener un lugar en el cual, tales informaciones puedan ser centralizadas para facilitar su utilización por partes de todos los empleados.

La adecuación de un lugar, la adquisición de equipos apropiados y el manejo por parte de una persona organizada y capacitada son elementos indispensables para lograr un centro de datos efectivos y útil para la institución.” (Parera, 2008).

Importancia del archivo

Llevar ordenadamente un archivo es una de las funciones imprescindibles que desempeña la secretaria, ya que de ello dependerá que todas las actividades y gestiones de la oficina se realicen sin errores, de ahí nace la incalculable importancia del

archivo dentro de las actividades de toda organización, institución o empresa.

Las posibilidades de éxito de la institución o empresa se basan en la cuidadosa organización del archivo y del correcto trámite de la correspondencia, permitiendo así cuidar de la buena imagen institucional ante el público. El archivo constituye el desenvolvimiento normal y uniforme de las funciones de una oficina que permite mantener el ritmo de trabajo y fortalecimiento de planes y proyectos futuros. (Zapata, 2007).

El archivo es algo indispensable en cualquier oficina, por lo tanto, merece atención detallada y esmerada de quien lo maneje, por lo que la secretaria debe estar capacitada para esta función.

De la correcta administración de la documentación depende el acertado trámite de la correspondencia, lo que ayudará a mantener excelentes relaciones con los jefes, compañeros, usuarios y comunidad en general.

Sistemas o métodos de archivo

Tener un archivo en las debidas condiciones es muy importante para cualquier institución o empresa, debido a la gran

cantidad de correspondencia que se crea en ella, por muy modestos que éstos sean. La secretaria en una institución, debe dominar, los métodos de clasificación más usuales que le permiten agilizar la tarea de archivar.

Esto la lleva a clasificar previamente la documentación, las que se adaptan a las diversas formas de funcionalidad de la institución donde labora. La clasificación de la documentación, lleva a conocer cinco sistemas, que al ser utilizadas permiten encontrar los documentos con suma facilidad y rapidez, estos son:

Forero, (2008) argumenta los siguientes sistemas de archivar:

"Alfabético: El sistema alfabético nominativo consiste en ordenar la documentación atendiendo al nombre alfabético de la empresas, clientes, instituciones, personas, entre otros. Este sistema o técnica es la más utilizada en las empresas, ya que presta mucha facilidad para archivar.

La metodología que se sigue es simple, se procede a abrir una carpeta cuando se recopilan de tres a cuatro documentos referentes a un mismo cliente, institución o empresa. Es decir, que este sistema se fundamenta en el orden alfabético y los documentos se

ordenan siguiendo la secuencia del alfabeto, en función de nombre o razones sociales de las personas o empresa a la que se refiere.

Numérico: Este sistema consiste en asignar un código o número consecutivo a los documentos relativos a personas o instituciones que se mantiene una relación, es decir, se asigna un número a cada una de las carpetas del archivo.

La serie de números naturales es infinita, razón por la cual se considera que el numérico es el sistema de clasificación más flexible, un archivo estructurado de esta forma puede extenderse ilimitadamente.

Se lo considera un método indirecto debido a que se necesita para su organización un archivo auxiliar, consta de tres partes:

- **Archivo principal:** Este corresponde al orden numérico asignado a cada carpeta del cliente o del asunto.

- **Tarjetero o fichero alfabético:** En este, se ordenan alfabéticamente los nombres de los clientes o los asuntos activos y el número que se le ha asignado a la carpeta. Es utilizado muy frecuentemente en los movimientos

bancarios, pólizas de seguros, historias clínicas, registro de alumnos entre otros.

- **Registro numérico:** Este es un libro de anotaciones, donde se relacionan los nombres de las personas o empresas y los números asignados para evitar doble asignación a 2 clientes.

Geográfico: Este sistema permite clasificar la documentación de acuerdo cual sea su procedencia, puede agrupar los expedientes por países, estados, provincias, ciudades o cantones, aunque casi siempre se sigue un orden alfabético nominativo.

Este sistema es muy utilizado en las oficinas cuya actividad principal es la exportación, en ventas, en organizaciones e instituciones oficiales que tengan que dividir las actividades por zonas o áreas. Se trata de un sistema muy limitado, debido a que sólo es útil en aquellos casos donde se requiere tener clasificadas las actividades de la institución por sectores. Para complementar este sistema casi siempre es recomendable la utilización paralelamente del archivo alfabético.

Por Asunto o temas: En este sistema, los documentos y la correspondencia que se genera en una institución se clasifican por materia, asunto o temas, es decir, de acuerdo al contenido en riguroso orden alfabético. Para efectuar correctamente la clasificación de documentos por temas o asuntos, es indispensable conocer bien las actividades de la institución o empresa, para encontrar en cada caso la palabra adecuada u oportuna con que se va a archivar tal documento.

Es preciso contar con un índice de temas o asuntos para que no exista la duplicidad de estos a la hora de archivar.

Orden Cronológico: Este sistema se basa específicamente en ordenar los documentos y/o correspondencia de acuerdo a la fecha de creación del mismo. Se lo utiliza en la ordenación de los documentos dentro de las carpetas individuales, como carpetas de personal, facturas de vencimientos, de cobro, registros judiciales y notariales, en carpetas sobre los escritorios o gavetas del mismo, pueden organizarse de varias maneras.

Requiere de una guía por cada mes, siempre colocando del mes corriente de primera y siguiendo el orden del calendario. Es preciso conocer que antes de optar por un sistema determinado, conviene efectuar un estudio del tipo de actividades que desarrolla

la institución o empresa u organización, del tipo de material que se va a archivar, ya que sólo así será posible elegir el método o sistema de archivar más adecuado. (Forero, 2008).

Funciones y Principios básicos de archivar

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la Ley obliga a ello, estableciendo plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación; estos documentos se conservaran debidamente ordenados y clasificados. Esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad.

El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca, otra función del archivo es la de ser un centro activo 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 el archivo sirve como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

González, (2007). Argumenta que "La labor de archivar contempla tanto las funciones básicas como los principios básicos en las actividades a la hora de archivar:

Funciones Básicas:

- **"Recopilar:** Consiste en reunir de manera ordenada toda la información que se genera en una institución o empresa.

- **Seleccionar:** Radica en separar los documentos que no son de uso frecuente para ser archivados en otro lugar.

- **Clasificar:** Significa ordenar por clase, tema o asunto la documentación que se ha recopilado.

- **Conservar:** Se trata de guardar y conservar los documentos de manera segura, protegiéndolos contra el fuego, humedad, polvo, mala utilización y desgaste.

- **Difundir:** Esta función se basa en la transmisión de los documentos. Muchas veces la información requiere ser difundida a otros departamentos de la institución y/o a los usuarios, para lo que es preciso ubicarla en lugares visibles para que sea leída y así se tenga conocimiento del contenido del documento.

Principios Básicos:

- **Orden:** Este consiste en la manera de cómo llegan los documentos al archivo y de qué tratan, para lo cual se debe proceder con los siguientes pasos:
 - a.** Recepción
 - b.** Clasificación
 - c.** Apertura
 - d.** Sello
 - e.** Ingreso

- **Arreglo:** Éste hace referencia a la forma de mantener ordenadamente los papeles dentro del archivo. Es decir, se procede primero a su: distribución, trámite, respuesta y despacho de documentos.

- **Referencia:** Este principio trata de la organización del archivo, los documentos hay que utilizarlos en algún momento, y se buscan de acuerdo a las referencias anotadas, tomando en cuenta lo siguiente:
 - a.** Método o técnica utilizada para archivar
 - b.** Préstamo de documentos
 - c.** Evaluación de los documentos organizados
 - d.** Eliminación de documentos

e. Organización de archivos permanentes.”

(González, 2007).

Ventajas y desventajas del archivo tradicional

El sistema de archivo tradicional son menos complejos que los sistemas electrónicos, que pueden hacer que sea más fácil para las personas no capacitadas para acceder y manipular datos. Cualquiera puede mirar a través de archivadores alfabetizadas para buscar un archivo.

Una de las desventajas principales del sistema de archivo tradicional, es el tiempo que se necesita para acceder a los datos, puede tardar minutos, sino horas para localizar algunos archivos en un sistema de presentación en papel de gran tamaño, menor tiempo de acceso a datos puede aumentar la productividad de los administradores, analistas, contadores y otros trabajadores que utilizan los datos en una base regular.

El archivo tradicional es complejo en cuanto a que no permiten a los beneficiarios editar fácilmente los archivos o enviar información a otras personas, a menudo no se pueden editar directamente, obligando a los usuarios a hacer nuevas copias para actualizar los archivos antiguos.

Para distribuir los datos en archivos de papel, los usuarios deben enviar por correo, fax o escanear los datos.

Los datos se pueden obtener fuera de servicio en el archivo tradicional. Si alguien pone accidentalmente un archivo en el lugar equivocado, o toma un archivo de un organizador y se olvida de poner de nuevo, que puede conducir a la pérdida de datos o la creación de copias adicionales de los archivos.

Po tanto, se resume las ventajas del archivo tradicional en que son de fácil consulta, presenta dificultad para modificar el contenido, su reproducción es sencilla y la conservación es centenaria. Mientras que las desventajas son: agrupan en expedientes por lo que necesitan mucho espacio, es difícil recuperar y tratar la información con rapidez y su durabilidad va decreciendo con el tiempo.

Manejo del archivo tradicional

El funcionamiento de las instituciones y empresas en la vida económica genera una enorme cantidad de información, la cual se deriva de la necesidad de almacenar y archivar todo ese volumen de documentos escritos en forma ordenada a través de procedimientos de archivo que faciliten su búsqueda de manera rápida, ágil y eficiente.

Hoy en día, las organizaciones institucionales y empresariales están plenamente convencidas y conscientes de la importancia del archivo dentro de la funcionalidad y desarrollo de éstas, debido a la facilidad de su manejo y los beneficios que presta a las actividades laborales particularmente de las secretarías.

La tarea de archivar la documentación que se receipta y se crea en una oficina, se constituye en una de las tareas esenciales que debe realizar la secretaria, actividad que debe ejecutar bajo un sistema metódico, eficaz, rápido y ágil, procurando brindar prontitud en la búsqueda y entrega de los documentos solicitados.” (Álvaro, 2007).

Son muchos los sectores que requieren una correcta gestión documental para su funcionamiento, no sólo supone eficacia en la atención del cliente y prevenir riesgos, sino que es parte importante del cumplimiento profesional y ético que exige la profesión, en donde los documentos son constantes en la vida laboral, los mismos que tienen que ser tramitados, archivados y custodiados.

Hasta hace unos años, todos los documentos revestían la misma forma física, el papel, que aportaba cierta seguridad en su manejo y conservación. La complejidad podía estar en los contenidos de los documentos, pero no en la forma, afirma Álvaro (2007), que las carpetas y archivadores soportaban prácticamente

cualquier tipo de documento. Localizarlos y protegerlos era cuestión de orden, espacio y cierta disciplina de trabajo, requisitos al alcance de cualquier archivista.

La complejidad de manejar muchos documentos en papel, cobra aún más importancia el contar con un buen sistema de gestión documental que comprende tanto la solución técnica en que se apoya como las políticas y los procedimientos establecidos por el despacho para su correcto funcionamiento, que contribuye a la percepción que el cliente tiene del trabajo; ayuda a hacer las cosas bien, a la primera y sin retrasos; con calidad.

Definición del Sistema de Gestión Documental Computarizado

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

La gestión de documentos computarizados de archivo es compleja y exige la correcta aplicación de una gran variedad de funciones. Es obvio que el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA), que colme tales necesidades precisa software especializado, que puede consistir en uno o en

varios módulos integrados, en software desarrollado a la medida del usuario o en una combinación de varios tipos de programas informáticos.

En todos los casos, siempre tendrán que existir procedimientos y políticas que complementen la gestión de forma manual. Otro concepto inglés de traducción ambigua al español lo constituye el *electronic records management* que tanto puede significar sistema de gestión de documentos electrónicos exclusivamente, como sistema electrónico de gestión de documentos de archivo (en papel y/o electrónicos), según se le ponga el énfasis en "*electronic records*" o en "*records management*". (Russo, 2011)

Es decir que se trata de un sistema de gestión de documentos digitales, subentendiéndose que muchos de ellos permiten también registrar en el sistema referencias a documentos en papel que habrá que ir a buscar a un archivo físico y no al repositorio de los documentos electrónicos, por tanto, es un sistema computarizado cuyo término puede ser relacionado con conceptos como sistemas de administración de contenido y es comúnmente visto como un sistema de administración de contenido corporativo y relacionado con el término *Digital Asset Management*. (Russo, 2011)

En otras palabras, la gestión documental consiste en el uso de tecnología y procedimientos que permiten la gestión y el acceso unificado a información generada en la organización, además, se ha convertido en una necesidad y en un problema para las organizaciones, representados en 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, entre otros.

La mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada. En otros es la importancia de los documentos o el volumen de información lo que estimula a buscar nuevas soluciones innovadoras que ofrezcan ventajas y valor añadido sobre los sistemas tradicionales de archivo y almacenamiento.

Clases de Programas de Archivo en la gestión documental

Quipux: Es una herramienta de gestión de documentos desarrollado por la Subsecretaría de Tecnologías Informáticas del Gobierno Nacional Ecuatoriano. El software se basa en su antecesor el Orfeo (un aplicativo de similares condiciones desarrollado por la Superintendencia de Servicios Públicos de

Colombia) y su fin es garantizar un correcto manejo de los documentos y una buena calidad en los flujos documentales. (Jaén, 2007),

Una de las principales ventajas del sistema es que permite conocer dónde está el documento, cuántos días se demoró en ser tramitado, y la consulta simultánea realizada por varios lectores, el Quipux busca seguir con el programa “Cero Papel”, que trata de que todos los documentos sean generados digitalmente. La acumulación de documentos crea un caos a la hora de la organización, además del daño al medio ambiente por la cantidad de papel que usan anualmente las instituciones.

El sistema sigue la línea de estándares libres ya que está basado en una licencia GPL (software de carácter libre), y que hasta el momento la mayoría de las instituciones del gobierno usan este software que al estar en la web permite su acceso desde cualquier lugar facilitando su uso y la labor de los usuarios de esta herramienta.

Base de datos: Es un almacenamiento de datos formalmente definido, controlado centralmente para intentar servir a múltiples y diferentes aplicaciones. La base de datos es una fuente significativa

de datos que son compartidos por numerosos usuarios para diversas aplicaciones.

El método tradicional, en las organizaciones son sistemas en adaptación, con necesidades de datos e información en constante cambios. Para cualquier negocio en crecimiento o que está experimentando cambios, la administración de datos se puede convertir en algo bastante complejo. Uno de los modos más básicos para manejar los datos es mediante los archivos. Puesto que un archivo es un conjunto de registros relacionados, todos aquellos de estos últimos que se relacionan con una aplicación en particular se puede recopilar y administrar juntos en un archivo específico de aplicaciones.

Uno de los puntos débiles de este método tradicional orientado hacia archivos, en cuanto a la administración de datos, es que gran parte de ellos, por ejemplo el nombre y la dirección del cliente, se duplica en dos o más archivos.

Muchos sistemas de base de datos computarizados basados en el método tradicional de archivos, los datos se organizan para un programa de aplicaciones en particular. “(David M. Kroenke. Procesamiento de la base de datos. Octava edición. México. 2008)

Ventajas de los Sistemas de Gestión Computarizado

No importa la naturaleza de la empresa, es preciso y fundamental proporcionar un funcionamiento más ágil, por ello se puede confiar en los métodos computarizado con ventajas relativas. Van Der (2010):

Rapidez y Eficiencia

Un sistema de gestión computarizado hace de todo, desde la introducción de información para hacer más fácil. Haciendo un recuento de la mano del inventario puede tomar días, pero con un sistema computarizado de gestión de inventario, el mismo proceso puede ser realizado en cuestión de horas.

Generación de documentos

Una vez que el sistema de gestión de inventario computarizado está en su lugar, los gerentes y los trabajadores pueden utilizar para generar automáticamente todo tipo de documentos, desde órdenes de compra y cheques a las facturas y estados de cuenta. Los administradores también pueden utilizar el

sistema para ordenar automáticamente los productos cuando se agotan.

Datos Oportunos

Con un sistema manual, los datos son tan precisos y actualizados como el último recuento de la mano. Con un sistema de gestión de inventario computarizado, el equipo de gestión puede tirar de un informe y ver inmediatamente cuántas unidades están en el suelo, cuántos se han vendido y qué productos están vendiendo más rápido.

La dependencia de la tecnología

Con un sistema de gestión de inventario informatizado, la empresa está a la merced de su tecnología. Factores externos, como un corte de energía o la pérdida de conectividad de red o Internet pueden hacer que el sistema temporalmente sea inútil.

Cuestiones Precisión

Un sistema informático en sí no asegura la exactitud y los datos de inventario sólo es tan buena como la entrada de datos que creó. Las empresas que planean utilizar un sistema de gestión de inventario computarizado necesitan tener un sistema adecuado

para validar sus datos y verificar las cifras reportadas por el sistema. Un conteo manual seleccione o auditoría específica pueden ser necesarias para asegurar la integridad del sistema. Van Der (2010).

Organización de Archivos y Directorios Computarizados

(Jaén, 2007), argumenta que con el nombre de microfilm se denomina la organización moderna de los archivos de nuevo tipo mediante la reproducción fotográfico de los documentos que permite elevados coeficientes de reducción de espacio. Este moderno sistema brinda a los dirigentes la oportunidad de informarse cómoda y certeramente de un acopio de documentos presentados en una sola sesión.

Con ello se logra:

- ❖ Notabilísimo ahorro de espacio en los archivos.
- ❖ Ordenación más racional y económica del material archivado.
- ❖ Conservación segura y su defensa contra incendios, extravíos.
- ❖ Mayor rapidez en el funcionamiento de los servicios” (Ibid)

Soportes electrónicos

La irrupción del documento electrónico utilizado por los productores documentales en las instituciones ha provocado cambios en los trabajos archivísticos como en los procesos de organización, descripción y valoración de los documentos. No obstante, en la utilización práctica de estos, los soportes hay que tener en cuenta sus peculiaridades, características, utilización y conservación. Los principales son:

- ❖ **Disco Duro:** Fiabilidad media. Capacidad de almacenamiento muy grande hasta 60 Gb o 12'214,285.71 p. Tiempo de acceso muy rápido. Posibilidad de añadir y eliminar ficheros muy fácilmente, pero se puede controlar a través de contraseñas. Es el soporte ideal de cualquier tipo de fichero o documento.

- ❖ **CD-Roms:** Gran fiabilidad para la conservación de la documentación en el caso de CDs no modificables. Capacidad de almacenamiento muy grande hasta 650 Mb o 132,320.5p. Es útil para conservar documentos con texto, sonidos e imágenes. Tiempo de acceso rápido. Son útiles para conservar información que no se ha de modificar y de consulta usual: instrumentos de descripción del archivo. Existen modificables, que ofrecen la

posibilidad de añadir, borrar y actualizar la información. Los no modificables son útiles para conservar información definitiva.

- ❖ **DVD:** Gran fiabilidad. Capacidad de almacenamiento muy grande hasta 650 Mb o 132,320.5 de documentos hipermediáticos. Tiempo de acceso muy rápido. Permite controlar la posibilidad de añadir, modificar y eliminar. Es útil para conservar ficheros de texto, sonidos e imágenes. (Jaén, 2007).

Estos soportes tecnológicos han supuesto una revolución en el mundo de los archivos, y ello por dos razones. Por una parte su generalización como soporte documental ha supuesto para los archiveros un esfuerzo por aplicar los principios de organización a estos nuevos soportes.

Hardware y Software

No se puede dejar de mencionar en este momento las características particulares de las computadoras y los programas existentes que permiten a los archiveros agilizar su trabajo, en cada uno de los procesos archivísticos, aplicados a los documentos y en la prestación del servicio.

El Ordenador Personal: La revolución tecnológica para los archivos llegó con el ordenador personal, desde su aparición han evolucionado mucho, y en poco tiempo, han ganado en capacidad, rapidez y accesibilidad, por lo que se ha convertido en herramienta de trabajo indispensable, también en los archivos. La computadora ha permitido la automatización paulatina de algunas de las tareas archivísticas, desde la elaboración de informes y estadísticas pasando por el control de préstamos y transferencias hasta la automatización de los instrumentos de descripción y la posibilidad de contar con programas informáticos para la gestión integral de los documentos. También aumentan las posibilidades de acceso y comunicación. . (Jaén, 2007).

Todos los archiveros quieren contar con un equipo completo constituido por: CPU, pantalla, teclado, ratón, impresora, lector de Cd-Rom y DVD, servidor y varias terminales, modem. La Digitalización: Otro recurso informático útil para la gestión documental que consiste en la captura de la información y su transformación a formato digital, para que se pueda manipular desde un ordenador. Es útil sobre todo para evitar la manipulación de la documentación original, documentos históricos, en mal estado y para documentos de mucha consulta y desde diferentes puestos de trabajo.

Se pueden almacenar en formato de imagen, o en formato de texto, para lo cual es necesario utilizar un programa de reconocimiento óptico de caracteres (OCR), es una tecnología cara y esta tarea se complementa con una indexación de los documentos. (Jaén, 2007),

Las redes: En el uso de estas nuevas tecnologías también es necesario indispensable mencionar la comunicación rápida que las redes permiten a los archiveros comunicarse con sus proveedores y con sus usuarios.

Nube informática: Es el servicio virtual que sirve para guardar tus archivos en Internet, siempre dispuesto para ti sin necesidad de descargar, traer tus archivos en una nube. Este servicio es dependiente de un acceso a Internet, para acceder al servidor en donde tus archivos son alojados. (Jaén, 2007),

La nube informática es un nuevo modelo de prestación de servicios de negocio y tecnología, que permite al usuario acceder a un catálogo de servicios estandarizados y responder a las necesidades de su negocio, de forma flexible y adaptativa, en caso de demandas no previsibles, pagando únicamente por el consumo efectuado. Tiene tantas ventajas como desventajas pero es uno de los servicios más utilizados en el mundo.

Dropbox: Es un servicio de alojamiento de archivos multiplataforma en la nube, operado por la compañía Dropbox. El servicio permite a los usuarios almacenar y sincronizar archivos en línea y entre ordenadores, para así compartir archivos y carpetas con otros. Existen versiones gratuitas y de pago, cada una de las cuales tiene opciones variadas. Dropbox es un software que enlaza todas las computadoras mediante una sola carpeta, lo cual constituye una manera fácil de respaldar y sincronizar los archivos.

El Correo Electrónico: El correo electrónico ofrece la posibilidad de intercambiar información de manera rápida y eficaz, pues permite el envío de todo tipo de documentos. Es utilizado en los archivos como medio de comunicación: Entre el archivero y los usuarios internos para solicitud de documentación, coordinación entre el archivo central y los archivos de gestión, comunicación de transferencias, Entre el archivero y los usuarios externos para petición de información.

La Intranet: Es un recurso para la gestión integral de la documentación activa de una institución. Es un modelo de arquitectura de red, que usa protocolos y estándares abiertos, transparente con Internet y que dispone de un modelo de cliente universal ósea el navegador. Se aplica sobre todos los documentos que una organización va produciendo como documentos de texto,

correo electrónico, hojas de cálculo, etc. Y sus aplicaciones a sus bases de datos, etc. (Jaén, 2007),

Internet: La última revolución para el mundo de los archivos llega con Word Waif Web, que multiplica hasta el infinito las posibilidades de difusión y comunicación de los archivos. Las utilidades de Internet en un archivo son amplias y variadas. Es necesario conocerlas para aprovechar todo el potencial que nos ofrece y maximizar la eficacia y rentabilidad de los servicios del archivo.

La Confiabilidad, Seguridad y Protección de la Información, la información contenida en los documentos electrónicos, en la mayoría de los casos, sino en todos es inestable, y susceptible de cambios que se pueden hacer por cualquier individuo en cualquier parte del mundo. Los sistemas de control que presenta la industria informática, hasta el momento no garantizan la seguridad de la información por lo contrario la afectan. La carencia de este tipo de control ocasiona la adulteración de los datos y la revelación no autorizada de información, puede ocasionar la pérdida de su valor testimonial o pone en riesgo la confidencialidad si se trata de documentos clasificados.

La confiabilidad de la información en los soportes electrónicos es un hecho que preocupa, pues es importante que los documentos sirvan como testimonio y prueba para lo cual la autenticidad de la información contenida en los documentos debe ser protegida. Por otro lado la privacidad de la información es un derecho constitucional que nadie debe violentar, por ello la seguridad y protección de los sistemas informáticos para nosotros es muy importante que se debe defender como principios de la archivística frente a las tecnologías de la información. (Jaén, 2007).

Los documentos son utilizados desde el momento que el hombre busca perdurar su conocimiento como prueba, testimonio y memoria, hecho que hasta el momento es importante en cualquier sociedad y por cualquier individuo. Aunque existe un marco jurídico para proteger la documentación electrónica, todavía no existe norma alguna que proteja a estos nuevos soportes, en todas aquellas características que los documentos deben poseer para su conservación y servir como testimonio y prueba de las actividades institucionales o particulares.

Es de preocupación para la comunidad archivística que la legislación de la que se dispone para estos nuevos soportes no es suficiente, para que estos se constituyan en documentos de archivo. Mientras estos hechos se mantengan los archiveros se considera

debe conservar los documentos paralelamente en el soporte tradicional y moderno y defender la perdurabilidad, privacidad y seguridad de la información porque son el testimonio de la humanidad, esto es un valor archivístico y un principio profesional archivero.”(Jaén, 2007).

CAPÍTULO II

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

DE LAS SECRETARIAS

Generalidades

La presencia de las secretarias en las instituciones se constituye en un factor importante dentro de éstas, debido a la funcionalidad de las diferentes actividades que desempeñan, las mismas que se caracterizan por su responsabilidad, agilidad y eficiencia, lo cual le ha permitido escalar niveles de jerarquía en las instituciones donde laboran.

En la actualidad, la secretaria es la asistente perfecta del jefe y el eje principal de una oficina, debido a que en sus manos está el asegurar que el funcionamiento de la institución sea ágil y eficaz, a través del trabajo discreto, ordenado, metódico, y particularmente que el manejo de presentaciones, del ordenamiento de documentos y archivos sea preciso y en el menor tiempo, lográndose que el desempeño de la labor secretarial sea mucho más ágil y eficiente.

Sin embargo, la actual competitividad en el mercado laboral, las ha obligado a interesarse en adquirir y actualizar conocimientos sobre la implementación de una serie de estrategias y mecanismos que pueden ir desde la elaboración de informes, oficios hasta custodiar, mantener y conservar la documentación que se genera en la institución a la que pertenece, medidas administrativas que permitirán agilidad; tanto en la atención interna como externa.

La labor de la secretaria ha encontrado apoyo en los avances tecnológicos que han permitido de alguna forma, obtener mejor rendimiento y mayor productividad en sus actividades diarias, sin dejar atrás viejos conocimientos, que le han servido para salir adelante.

La incorporación de la tecnología computarizada a la vida cotidiana de las instituciones y empresas, han permitido adquirir mayor interés por saber cómo funciona, cuál es su manejo, como se usa, cuáles son sus ventajas y en qué se pueden utilizar todos los beneficios del sistema informático, principalmente, cómo aporta a las tareas de archivar, por ello la mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada.

En otros, es la importancia de los documentos o el volumen de información lo que estimula a buscar nuevas soluciones innovadoras que ofrezcan ventajas y valor añadido sobre los sistemas tradicionales de archivo y almacenamiento.

Funciones administrativas de las secretarias ejecutivas

Las secretaria es el eje fundamental de la oficina por lo tanto debe estar preparada para cumplir distintas funciones, es importante que aplique los conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar con eficiencia y eficacias cualquier actividad empresarial. . (Zapata, 2007).

De acuerdo al autor Carlos Ramírez, las funciones que desarrolla la secretaria son:

- Mantener en orden el archivo de su oficina
- Atender al usuario y funcionarios que se presentan a la oficina
- Realizar y recibir llamadas telefónicas y coordinar citas
- Llevar la agenda del jefe
- Recibir y despachar la correspondencia de entrada y salida
- Tener predisposición para colaborar en lo que sea necesario

En la actualidad las funciones que cumplen las secretarías son fundamentales en el desarrollo y avance de las instituciones, de acuerdo a los aportes bibliográficos, las funciones administrativas de las secretarías son elementales y básicas, la ejecución de las mismas se modernizan y agilitan gracias a la tecnología.

Función de la Secretaria actual en la era del computador

El espectacular avance de la tecnología en los últimos tiempos ha dotado a la oficina moderna de recursos, impensables hasta hace poco, que facilitan enormemente el trabajo en las instituciones públicas y privadas. Entre estos recursos, ocupa un lugar preferente la computadora con sus múltiples posibilidades y variedades. (Zapata, 2007).

La computadora se ha convertido en una herramienta de trabajo que permite mejorar y perfeccionar la función laboral a través de uso, constituyéndose en un ente electrónico cuya estructura interna implica tareas complejas como almacenar de forma masiva grandes cantidades de datos, a las que anteriormente sólo tenían acceso expertos y especialistas, quienes eran los encargados de digitar estos datos.

Sin embargo, en la actualidad, los ordenadores han alcanzado un sofisticado avance y su uso ya no es reservado, por el contrario, la computadora se ha convertido en un arma poderosa para beneficio de muchas personas y de manera particular a las funciones administrativas secretariales.

Como herramienta de trabajo en el plano secretarial, la computadora permite que la función administrativa realice operaciones matemáticas y lógicas, con asombrosa rapidez y almacenar enormes cantidades de información, de formatos y bases de datos que dan lugar a documentos diferentes destinados a otras personas o áreas con solo actualizarlos.

Sus aplicaciones son ilimitadas, considerada una herramienta de trabajo tan poderosa que prácticamente no existe ningún sector productivo, comercial o administrativo que no la utilice.

El mundo competitivo actual, junto con innovación tecnológica, exige que la Secretaria tenga una preparación técnica y una experiencia profesional muy amplia, a fin de que pueda cumplir con eficiencia y dinamismo la ejecución de su trabajo” (Zapata, 2007).

El trabajo eficiente de la Secretaria

La eficiencia del cuerpo directivo de las organizaciones depende en mucho de la eficiencia de su personal de apoyo en el control de documentos y el seguimiento a los asuntos turnados por los jefes inmediatos. La Secretaria forma parte de ese equipo de apoyo que permite a los directivos centrar su labor en tareas de mayor significación para la empresa. Instituciones públicas y/o privadas solicitan los servicios de la Secretaria para apoyar sus procesos administrativos, generalmente en niveles directivos, sin embargo, también se le requiere para auxiliar en áreas operativas. (Zapata, 2008)

Las actividades de la Secretaria están encaminadas a auxiliar a sus jefes en la organización y atención de los diversos asuntos de la institución donde labora. Ella se encarga de mecanografiar textos, archivar diversos documentos, recibir y efectuar llamadas telefónicas de clientes y/o usuarios internos y externos.

Es común que la Secretaria se encargue del control de documentos turnados al área a la cual pertenece; para ello, puede registrar en una bitácora y/o en un sistema automatizado el número de volante con el cual se identifica el oficio, solicitud... recibido, su fecha de recepción, la procedencia del documento, el asunto,

número de archivo, así como el nombre de la persona a quien el Director, Gerente... turna el asunto para su atención o, en caso de requerirse, solamente hacer de su conocimiento la información remitida.

Eficiencia técnica, eficiencia administrativa, eficiencia personal

Según Carlos Ramírez, en su libro Fundamentos de Administración define estos conceptos de la siguiente manera:

Eficiencia técnica: “Se refiere a la idoneidad de los métodos que se emplean en el proceso así como también en la adecuación de las instalaciones, máquinas y equipos que se utilizan, todo lo cual debe conducir a un producto bien elaborado o a un producto de óptima calidad.

Eficiencia administrativa: Se refiere a las técnicas aplicadas en el proceso administrativo. Al alto grado de racionalidad en la planeación, organización, dirección y control del trabajo.

Eficiencia personal: Es el resultante de una combinación de los conocimientos, habilidades, aptitudes, destrezas de los individuos, de su vocación y entusiasmo en el trabajo. Es el arte de administrar.”(Carlos Ramírez. Fundamentos de Administración, 2007).

Innovación profesional de la Secretaria

Cada día es mayor la competencia y la exigencia a las que secretarias están sometidas, debido a que la demanda de personal en esta área, obliga a que ellas estén capacitadas para hacer frente a la diversidad de actividades que ejecutan, con eficiencia, agilidad y gran responsabilidad.

La dura pugna por afianzar y liderar un sector obliga a la secretaria a brindar y mejorar la calidad de sus servicios, lo que la lleva a innovar y actualizar sus conocimientos en todas las áreas de estudio, para ganar eficiencia y obtener un mejor desarrollo profesional y por consiguiente contribuir al fortalecimiento integral de la institución. (Londoño, 2008).

La potencialidad del trabajo laboral de las secretarias consiste precisamente en los conocimientos que permanentemente ella actualice. Es decir, que tiene que estar al día de los avances

científicos tecnológicos, de las recientes técnicas del manejo del archivo, fortalecimiento de las relaciones humanas, renovación del vocabulario tanto escrito como verbal, entre otras evoluciones que se dan en el campo empresarial e institucional.

Dentro de la innovación y actualización de conocimientos que fortalezca su accionar profesional, la secretaria tiene que encaminar esta renovación de información en especialidades como: tecnología computarizada, idiomas, relaciones humanas, redacción comercial - oficial, contabilidad, ortografía y redacción. La secretaria debe considerar que si mejora su capacitación profesional, estará en mejores condiciones de conseguir aumentar su cotización y de promocionar su valoración profesional.

El desarrollo de todas las actividades secretariales estará garantizado por la preparación profesional y la experiencia de la secretaria ejecutiva, tanto en lo conocimientos teóricos como en la utilización de implementos técnicos y sofisticados. (Londoño, 2008).

La secretaria y su nuevo rol

Por regla general, siempre se ha conocido que la secretaria es la persona que escribe la correspondencia, resuelve los asuntos de

trámite y custodia los documentos de una oficina, es decir es quien asegura el eficaz funcionamiento de la empresa.

En la actualidad, este concepto ha variado, debido a que la secretaria pasó de simple receptora de órdenes a ser la asistente perfecta de su jefe, a tomar decisiones en ausencia de su jefe e incluso asumir responsabilidades de éste con credibilidad. Las actividades secretariales se ajustan a la movilidad de la institución, concentrando éstas en una función específica dentro de un despacho, teniendo muy en cuenta que su labor será anónima, leal, abnegada y considerada como un valioso baluarte para el mutuo prestigio profesional. (Gordillo. 2008).

Esta movilidad hace que la secretaria sienta los cambios del mercado laboral, ya que trabaja para más gente y cumplen otras funciones dentro de una oficina.

La secretaria ha asumido otros roles, las viejas funciones como; cubrirles las espaldas al jefe y ser bloqueadora de visitas y llamadas, han desaparecido, y han dado paso a funciones más importantes como representante de su jefe, solucionadora de problema, nexo entre cliente y jefe, sea interno y externo, procesadora de información confidencial, planificadora y organizadora la agenda del jefe, y de las tareas administrativas y

burócratas, es decir, que sus nuevas funciones le han llevado al logro de objetivos de eficiencia y productividad de la secretaria y de la empresa, respectivamente. (Gordillo. 2008).

Además, dentro de su nuevo rol se contempla crear un ambiente positivo de trabajo con sus compañeros de oficina, a través del trabajo en equipo, cuidar su relación con el jefe, desarrollar una perfecta convivencia y potenciar su propia personalidad y su capacidad profesional. Así mismo, el nuevo rol ocupado por la secretaria actual le permite involucrarse y conocer la estructura y funciones de la institución, a través de una revisión periódica del organigrama, que le recordará los cargos, departamentos y secciones que la integran, lo cual es imprescindible para el correcto desempeño de sus actividades diarias.

La secretaria como la asistente perfecta del jefe, (su nuevo rol), precisa estar, vivir y actuar plenamente identificada con el puesto que ocupa y con su nuevo rol, ya que desempeñar todas las labores que éste involucra, significa ser la fiel balanza de la institución. (Gordillo. 2008).

CAPÍTULO III

INCIDENCIA DE LOS ARCHIVOS TRADICIONALES Y COMPUTARIZADO EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS SECRETARIAS

La función específica de archivar los documentos y que ejecuta la secretaria gracias a la tecnología ha tenido un gran avance, existen programas que permiten la ejecución de este proceso desde el primer paso de creación o recepción del documento, diseñado para este efecto, recuperar de manera inmediata información cuando el jefe o usuario lo requieren.

Cuando se habla de avance se puede establecer que el proceso de archivo de documentos en los actuales momentos se lleva de una manera segura, rápida y eficiente. En la gran mayoría de la Instituciones y empresas se utilizan programas de gestión documental que tienen como finalidad optimizar los procesos de archivo y facilitar las labores profesionales de las secretarias encargadas de esta actividad.

En las Instituciones del cantón Santa Ana la realidad es otra, la mayoría poseen computadores, pero no los programas que permitan a las secretarias optimizar los procesos de archivo, factor

que índice en la recuperación rápida de la información y por ende en el desarrollo de las funciones administrativas de las secretarías.

Las Instituciones públicas y privadas participantes en la presente investigación fueron: Distrito de Salud N° 4, Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Ana, Cuerpo de Bomberos, Consejo de la Judicatura, Notaría Primera del cantón y Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

De acuerdo a los resultados las secretarías en su mayoría utilizan el archivo tradicional debido a la falta de programas computarizados que por falta de recursos o de gestión de parte de la autoridad no han sido implementados.

Tanto el archivo tradicional como el computarizado presentan ventajas y desventajas, su utilización se da en base a las necesidades y presupuesto con que cuenta cada Institución. La labor de la secretaria es archivar, conservar y recuperar con prontitud la información sea cual fuere los sistemas aplicados.

Análisis de los resultados

Desarrollada la presente investigación se pudo realizar el análisis pertinente de los resultados los cuales permitieron establecer que aunque el auge de la tecnología es el eje motor de

muchas empresas o instituciones para el desarrollo administrativo existen muchas que aún no se han modernizado en el uso y aplicación de la misma; es el caso de la gestión documental y de los sistemas de archivo para conservar la información.

Las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana actualmente y de acuerdo a los resultados, utilizan los dos sistemas de archivos. La recopilación de la información permitió comprobar los objetivos generales y específicos así como las hipótesis planteadas en la investigación.

Con relación al uso y aplicación de los sistemas de archivo tradicional y computarizado se pudo establecer que ambos son utilizados y de manera primordial el tradicional.

En referencia a las funciones administrativas que desarrollan las secretarías y específicamente en la labor de archivo se determinó que el uso y aplicación del sistema computarizado optimiza la tarea de búsqueda de los documentos, por lo tanto el desempeño laboral de la misma mejora.

Con relación a las secretarías que utilizan el sistema de archivo tradicional tanto usuarios como las autoridades determinaron que es bueno, aunque la recuperación de los documentos demanda un

poco más de tiempo, este aspecto no ha sido un impedimento para que las secretarías cumplan con eficiencia sus actividades.

El archivo tradicional como el computarizado utilizados por las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana prestan beneficios y su aplicabilidad permite mantener el orden y la conservación de los documentos.

VI. HIPÓTESIS

General

- El sistema de archivo que utilizan las secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana inciden en la eficacia de las funciones administrativas.

Específico

- El uso de los sistemas de archivo tradicional y archivo computarizado en las funciones administrativas de las secretarías en las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, ofrece una atención eficiente a los usuarios.

VII. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Independiente

- El archivo tradicional y computarizado.

Dependiente

- Funciones administrativas.

Intervinientes

- Sistemas de archivos computarizado

- Labores eficientes
- Capacitación

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICE	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
EL ARCHIVO TRADICIONAL Y COMPUTARIZADO	Son sistemas que utilizan las secretarías para organizar, conservar y recuperar la información con rapidez	MÉTODOS DE ORDENACIÓN	Alfabético	Ordena la documentación atendiendo el orden alfabético de clientes, empresas o instituciones.	¿Qué sistema de archivo considera más eficiente en el desempeño de sus funciones?	Encuesta Entrevista
			Geográfico	Permite clasificar la documentación de acuerdo a la procedencia: país, provincia, ciudad o cantón.	Tradicional o Físico Computarizado ¿Por qué?	
			Por asunto o tema	Clasifica los documentos por asuntos o temas, de acuerdo a las actividades de la institución.	¿En el archivo Tradicional, que métodos aplica para archivar y conservar información?	Encuesta Entrevista
			Cronológico	Permite ordenar la documentación de acuerdo a la fecha de creación del mismo.	Alfabético..... Numérico..... Geográfico..... Por asunto..... ¿Por qué?	
			Numérico	Asigna un código o número consecutivo a los documentos relativos a instituciones o personas	¿Qué ventajas ofrece el Archivo Tradicional?	Encuesta Entrevista
				Es una herramienta de gestión de documentos, su fin es garantizar un correcto manejo de los documentos y una buena calidad en los flujos documentales	Sencillez en el manejo. Seguridad en la conservación. Adaptable a las circunstancias de negocio y necesidades. Fácil manejo para la persona que archiva.	Encuesta

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICE	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
			Quipux		¿En el archivo computarizado cual de los siguientes programas utiliza para archivar, conservar y respaldar la información?	Entrevista
			Base de Datos	Es un almacenamiento de datos formalmente definido, controlando centralmente para intentar servir a múltiples y diferentes aplicaciones	Quipux Linux Regycont Sith Siscom Base de datos Ninguno	
			Digitalización	Medios: Disco Duro CD Rom DVD Nubes informaticas Flash memory Discos extraibles	¿De los siguientes medios de almacenamiento, cuál utiliza mas en el respaldo de la informacion? Disco duro CD ROM Nubes informaticas Flash memory Discos extraibles Otros	Encuesta Entrevista

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICE	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
					<p>¿Marque con una X las ventajas que ofrece el archivo computarizado?</p> <p>Acceso rápido para recuperar la información. Fácil actualización Economía de almacenamiento Reabilidad para asegurar la confianza de los datos Todas las anteriores</p> <p>¿Cuáles considera usted, son las desventajas que presenta el archivo computarizado?</p> <p>Perdida de información por virus. Coste de implementación. Tiempo de implementación. Difícil acceso para recuperar la información por desconocimiento del programa.</p>	<p>Encuesta Entrevista</p> <p>Encuesta Entrevista</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICE	ITEMS	INSTRUMENTOS
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	Son las actividades que realiza la Secretaría en el cumplimiento de las funciones que ejecuta en su trabajo diario.	C U M P L I M I E N T O D E F U N C I O N E S	A C T I V I D A D E S M I S T R A S	Redacta correspondencia, oficios, actas, informes, artículos de prensa y otros.	¿El desarrollo eficaz de las funciones administrativas de su secretaria se debe al uso y manejo de los sistemas de archivo?	Encuesta Entrevista
				Recibe y envía correspondencia	Si..... No	
				Lleva el registro de la entrada y salida de la correspondencia	¿Cree usted que el uso y aplicación del archivo tradicional y computarizado influye en la calidad de atención al usuario?	Encuesta Entrevista
				Atiende y suministra información a estudiantes, docentes y público en general	Si..... No	
				Archiva correspondencia enviada y recibida	¿Por qué?	Encuesta Entrevista
				Actualiza el archivo	¿Considera importante que la institución cuente con un sistema de archivo computarizado?	
				Ordena los estantes de libros, revistas.	Si No	
				Realiza y recibe llamadas telefónicas	¿Por qué?	
Brinda apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.	¿Considera usted que el uso del archivo computarizado permitirá una atención ágil al momento de solicitar la información?	Encuesta Entrevista				
Organiza el trabajo y la agenda del Jefe	Si No					
					¿Por qué?	

VIII. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de diseño y estudio: El diseño fue el no experimental y el tipo de estudio el investigativo.

Metodología: La metodología aplicada fue la investigación - diagnóstica – propositiva.

Métodos, técnicas e instrumentos

Investigativo: Este método sirvió para conocer sobre el archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las Secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, se emplearon las técnicas de la observación y encuesta; igualmente se usaron instrumentos como: encuestas que sirvieron para obtener información valiosa que permitió la comprobación de los objetivos y la verificación de las hipótesis planteadas.

Bibliográfico: Se utilizó este método para recopilar la información precisa y necesaria para la elaboración del marco teórico. Se empleó la técnica de la recopilación documental que permitió reunir información y luego seleccionar la más importante; como instrumento se utilizaron libros, folletos, internet, revista, entre otros.

Analítico: Este método sirvió para realizar un análisis de los resultados obtenidos, apoyadas en las técnicas de la encuesta y entrevista, como instrumentos se empleó el cuestionario.

Estadístico: A través de este método se representó gráficamente los resultados obtenidos, mediante los cuadros estadísticos. Las técnicas que se utilizaron fueron la tabulación, graficación, análisis e interpretación y como instrumentos se emplearon los cuadros y gráficos estadísticos.

RECURSOS

Humanos

- ❖ Secretarías que laboran en las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana.
- ❖ Autoridades de las instituciones.
- ❖ Usuarios
- ❖ Miembros del Tribunal de Sustentación de Tesis.
- ❖ Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo.

Materiales

- ❖ Libros
- ❖ Internet

- ❖ Folletos
- ❖ Trabajo en computadora
- ❖ Material de oficina
- ❖ Copias
- ❖ Fichas
- ❖ Otros

Población y Muestra

La población investigada estuvo constituida por 130 personas encuestadas, distribuidos de la siguiente manera: 50 Secretarías, 20 autoridades y 60 usuarios de las instituciones públicas y privadas en el cantón Santa Ana.

IX. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

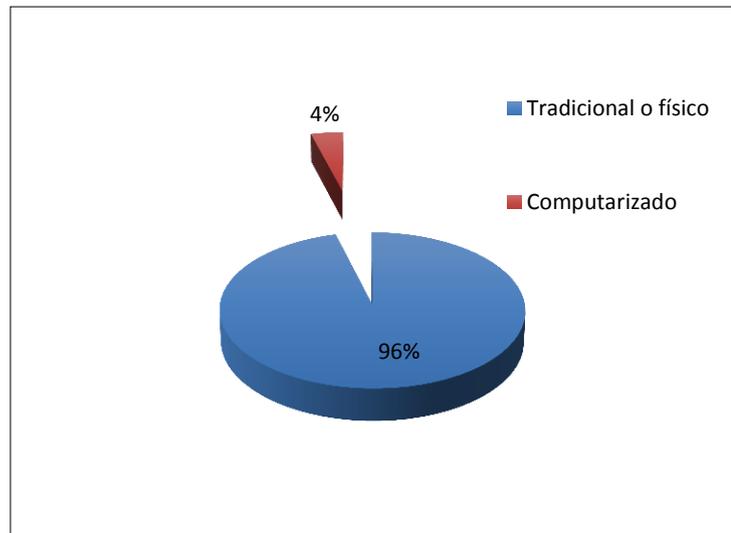
ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN EL CANTÓN SANTA ANA

CUADRO Y GRÁFICO # 1

¿Qué sistemas de archivo utiliza para el desempeño de sus funciones?

Alternativas	F	%
Tradicional o físico	48	96
Computarizado	2	4
TOTAL	50	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Secretarías que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

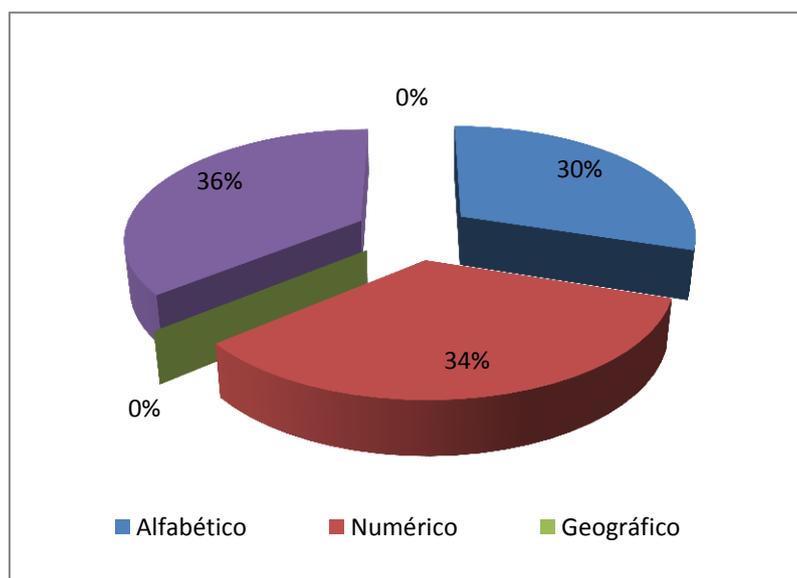
El 96% de las secretarías que laboran en las instituciones públicas y privadas en el cantón Santa Ana respondió que utilizan el archivo tradicional en el desempeño de sus funciones, el 4% el computarizado. Los resultados son claros y el sistema tradicional es el método más utilizado.

CUADRO Y GRÁFICO # 2

¿En el archivo tradicional que métodos aplica para archivar y conservar información?

Alternativas	F	%
Alfabético	15	30
Numérico	17	34
Geográfico	0	0
Por asunto o tema	18	36
Cronológico	0	0
TOTAL	50	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Secretarías que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

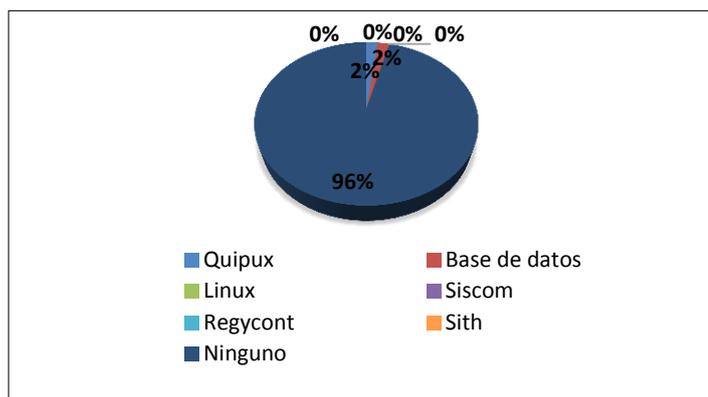
El 36% de las secretarías encuestadas respondió que utiliza el sistema por asunto, el 34% numérico y el 30% el alfabético. De acuerdo a los datos los métodos antes indicados son los adecuados para archivar, conservar y recuperar la información.

CUADRO Y GRÁFICO # 3

¿En el sistema computarizado, cuál de los siguientes programas utiliza para archivar, conservar y respaldar la información?

Alternativas	F	%
Quipux	1	2
Base de datos	1	2
Linux	0	0
Siscom	0	0
Regycont	0	0
Sith	0	0
Ninguno	48	96
TOTAL	50	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Secretarías que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

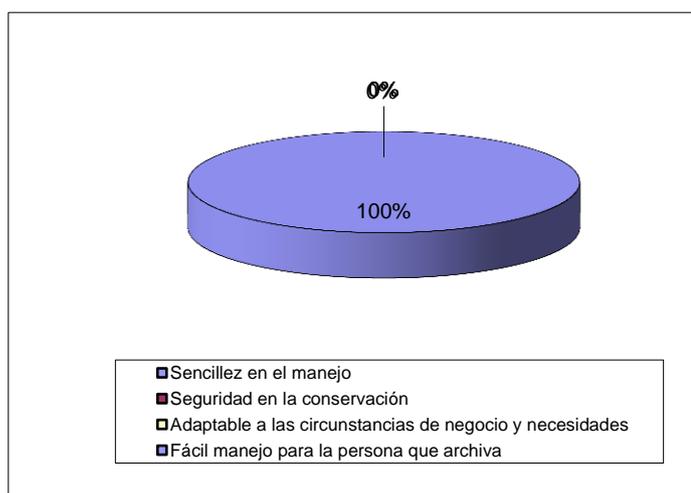
De acuerdo a los resultados, el 96% de la secretarías no utilizan ninguno de estos programas, el 2% utiliza la base de datos y el otro 2% restante el Quipux. De acuerdo a los resultados de los cuadros y gráficos No. 1 y 2 de esta investigación el sistema tradicional es el más utilizado por cuanto las instituciones públicas y privadas no cuentan con estos programas a excepción del Distrito de Salud N° 4 y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

CUADRO Y GRÁFICO # 4

¿Qué ventajas ofrece el archivo tradicional?

Alternativas	F	%
Sencillez en el manejo	0	0
Seguridad en la conservación	0	0
Adaptable a las circunstancias de negocio y necesidades	0	0
Fácil manejo para la persona que archiva	50	100
TOTAL	50	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de las secretarias encuestadas respondió que la ventaja más imperiosa que ofrece el sistema de archivo tradicional es el fácil manejo para la persona que archivó, por cuanto el método universal se rige por las letras del alfabeto no requiere de mayor conocimiento técnico de la persona encargada de archivar al momento de desarrollar esta acción.

CUADRO Y GRÁFICO # 5

¿Con el avance de la tecnología el uso del archivo tradicional presenta desventajas cómo?

Alternativas	F	%
Se desordena con facilidad	0	0
Pérdida de tiempo en la búsqueda de información	50	100
Deterioro de los documentos	0	0
Otros	0	0
TOTAL	50	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Secretarías que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

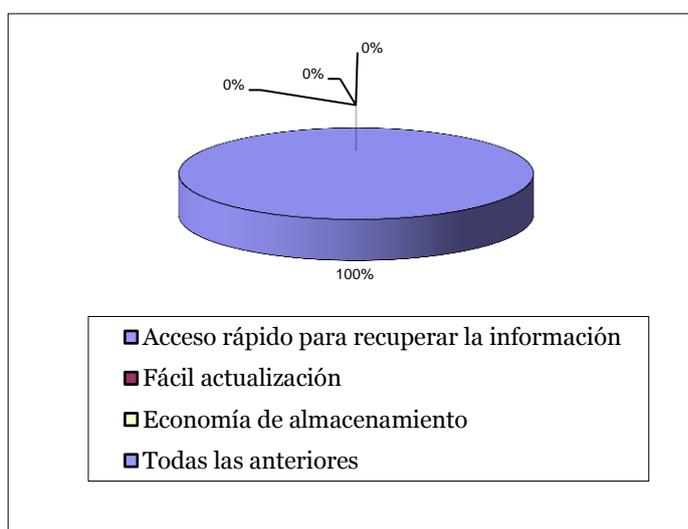
El 100% de las secretarías respondió que con el avance de la tecnología y la aparición de los programas de archivo computarizado el sistema tradicional presenta como mayor desventaja la pérdida de tiempo en la búsqueda de la información. Es indudable que los procesos tecnológicos han generado técnicas de desarrollo en muchos ámbitos y contribuido al desempeño laboral eficiente de las personas que manejan y utilizan la misma.

CUADRO Y GRÁFICO # 6

Marque con una X las ventajas que ofrece el archivo computarizado

Alternativas	F	%
Acceso rápido para recuperar la información	0	0
Fácil actualización	0	0
Economía de almacenamiento	0	0
Todas las anteriores	50	100
TOTAL	50	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Secretarías que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

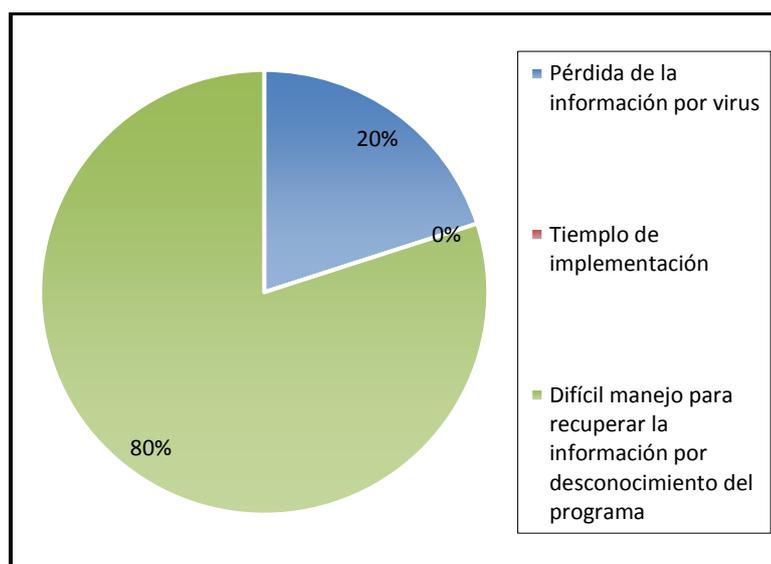
De acuerdo a los resultados, el 100% de las secretarías marcó la opción Todas las anteriores porque el archivo computarizado ofrece muchas ventajas y de manera relevante el acceso rápido a la información, fácil actualización y economía de almacenamiento. Actualmente los procesos de archivos se han perfeccionado gracias al avancen tecnológico y al uso de estos programas que tiene como finalidad optimizar la gestión documental.

CUADRO Y GRÁFICO # 7

¿De las siguiente alternativas cuáles considera usted como desventaja en el uso y aplicación de los archivos computarizados?

Alternativas	F	%
Pérdida de la información por virus	10	20
Tiempo de implementación	0	0
Difícil manejo para recuperar la información por desconocimiento del programa	40	80
TOTAL	50	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Secretarías que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

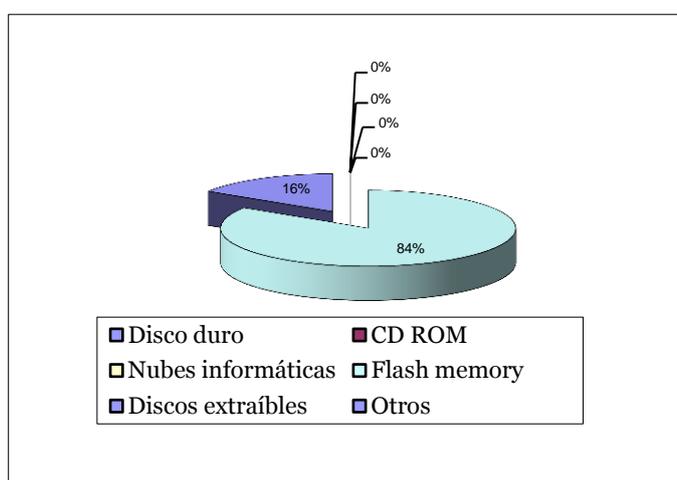
El 80% de las secretarías encuestadas respondió como desventaja general el difícil acceso en la recuperación de la información por desconocimiento en el manejo del programa. El 20% indicó que por pérdida de la información por virus.

CUADRO Y GRÁFICO # 8

¿De los siguientes medios de almacenamiento, cuál utiliza más en el respaldo de la información?

Alternativas	F	%
Disco duro	0	0
CD ROM	0	0
Nubes informáticas	0	0
Flash memory	42	84
Discos extraíbles	8	16
Otros	0	0
TOTAL	50	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Secretarías que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

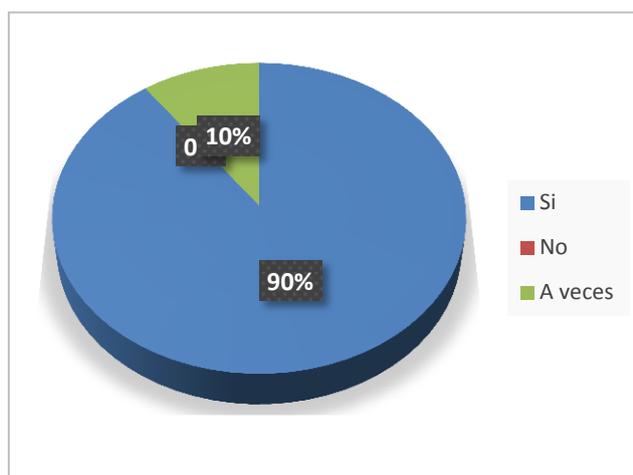
El 84% de las secretarías encuestadas respondió que utiliza flash memory por su fácil manejo y el 16% discos extraíble por la capacidad de almacenamiento. Las secretarías de las Instituciones públicas y privadas por el avance de la tecnología y de los programas de archivo computarizado que manejan han tenido que capacitarse en el uso de medios de almacenamientos para respaldar la información que por virus pueden perder.

CUADRO Y GRÁFICO # 9

¿Proporciona con rapidez la información solicitada por el usuario?

Alternativas	F	%
Si	27	54
No	0	0
A veces	23	46
TOTAL	50	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Secretarías que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

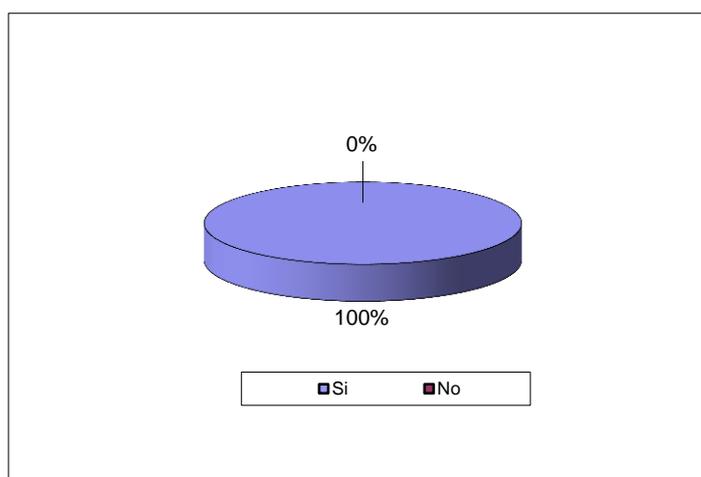
El 54% de las personas encuestadas respondió que Si proporciona con rapidez la información solicitada por el usuario y el 46% que a veces, esto se debe en muchos casos en la demora en la recuperación física del documento porque a más de archivar y recuperar la información tiene como función la atención personalizada al usuario y no puede ejecutar dos acciones a la vez.

CUADRO Y GRÁFICO # 10

¿La aplicación y manejo de los sistemas de archivos tradicional y computarizado brinda una atención eficaz a los usuarios?

Alternativas	F	%
Si	50	100
No	0	0
TOTAL	50	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

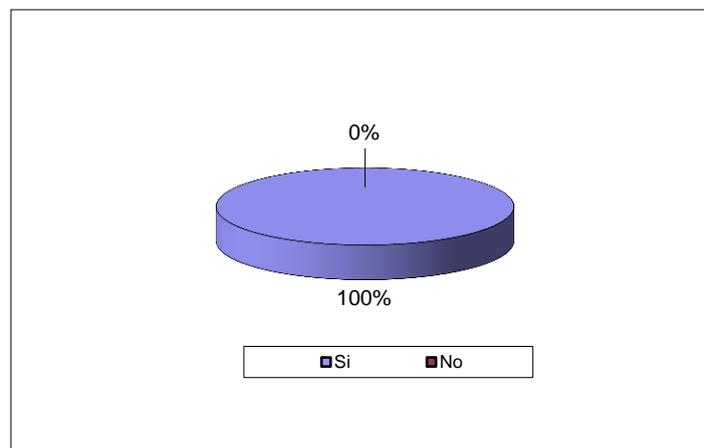
El 100% de las secretarias encuestadas respondió Si, por lo tanto la atención al usuario es eficaz ya que manejan correctamente los sistemas utilizados; aunque el sistema computarizado tiene como ventaja la rapidez en la recuperación por cuanto se hace dentro de mismo sistema en relación al archivo físico que hay que ir al lugar donde se encuentra el equipo físico para extraer el documento.

CUADRO Y GRÁFICO # 11

¿El desarrollo eficaz de sus funciones se debe al uso y manejo de los sistemas de archivos?

Alternativas	F	%
Si	50	100
No	0	0
TOTAL	50	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de las secretarias encuestadas respondió Si, que el desarrollo eficaz de sus funciones se debe al uso correcto de los sistemas de archivo que utilizan. Los usuarios y jefes están satisfechos con su desempeño.

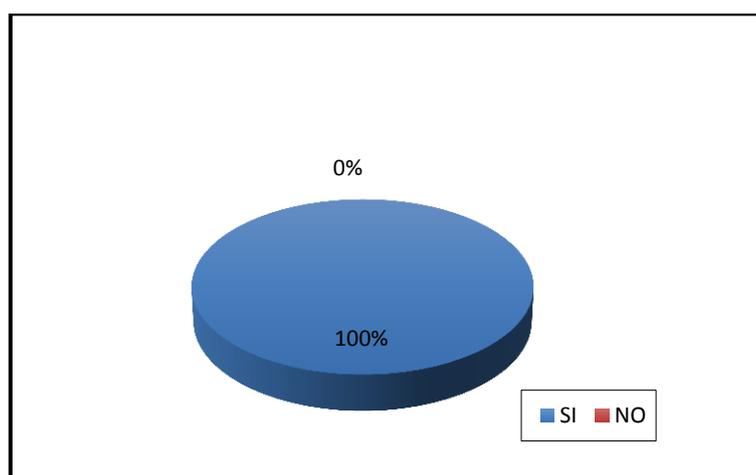
**ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES DE
LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS
EN EL CANTÓN SANTA ANA**

CUADRO Y GRÁFICO # 1

¿De los siguientes sistemas de archivo, cuál utiliza su Secretaria para guardar, conservar y almacenar información?

Alternativas	F	%
Tradicional o físico	18	90
Computarizado	2	10
TOTAL	20	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Autoridades de las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

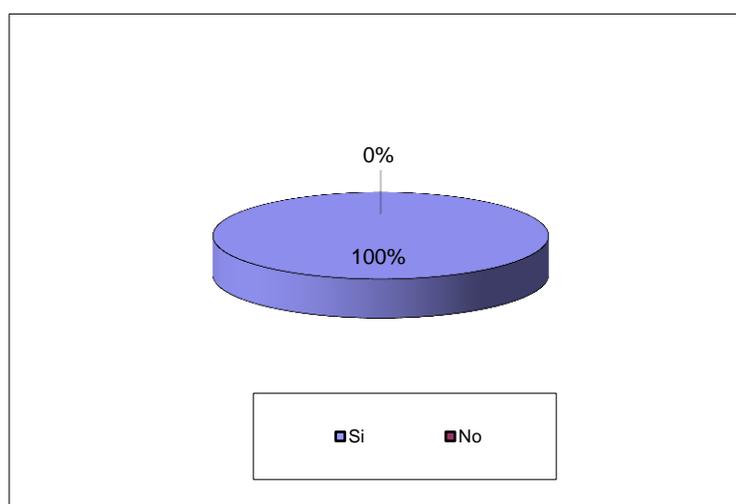
EL 90% de las autoridades de las instituciones públicas y privadas respondió que su secretaria utiliza para guardar, conservar y almacenar información el sistema de archivo tradicional o físico, y el 10% indicó el computarizado. Los resultados son claros el sistema tradicional es el método más utilizado.

CUADRO Y GRÁFICO # 2

¿El desarrollo eficaz de las funciones administrativas de sus secretarías se debe al uso y manejo de los sistemas de archivos?

Alternativas	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Autoridades de las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

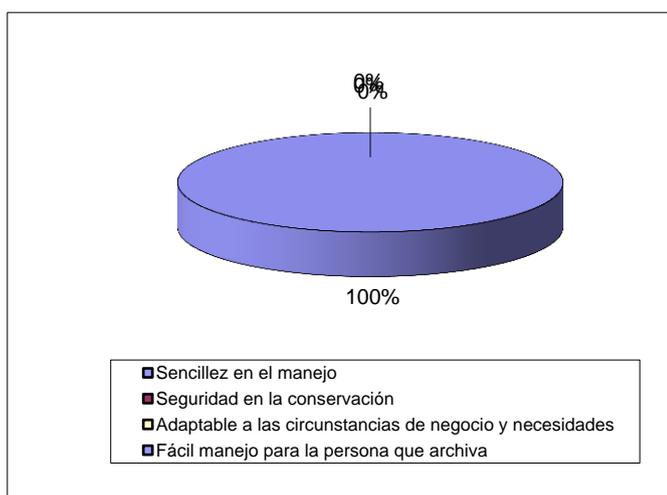
El 100% de las autoridades encuestadas indicó Si, que el uso correcto de los sistemas de archivos y la atención rápida en el despacho, archivo y recuperación de la información ha permitido que las secretarías desarrollen con eficiencia sus funciones. El vasto conocimiento ha sido factor determinante para que las mismas tengan un desempeño laboral eficiente.

CUADRO Y GRÁFICO # 3

¿Qué ventajas ofrece el archivo tradicional?

Alternativas	F	%
Sencillez en el manejo	0	0
Seguridad en la conservación	0	0
Adaptable a las circunstancias de negocio y necesidades	0	0
Fácil manejo para la persona que archiva	20	100
TOTAL	20	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Autoridades de las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.

ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

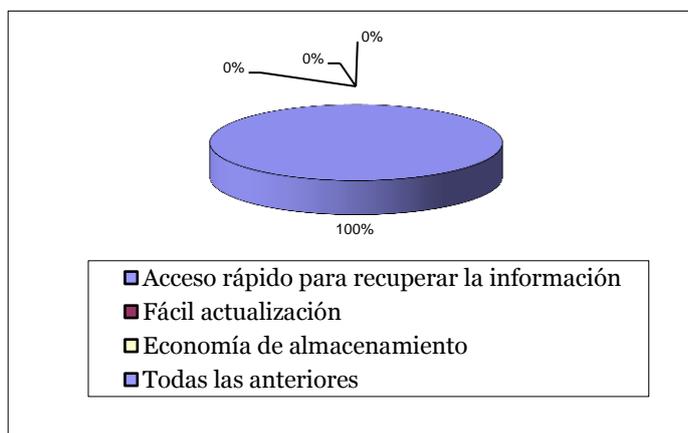
El 100% de las autoridades encuestadas respondió que la ventaja más imperiosa que ofrece el sistema de archivo tradicional es el fácil manejo para la persona que archiva, por cuanto el método universal se rige por las letras del alfabeto no requiere de mayor conocimiento técnico de la persona encargada de archivar al momento de desarrollar esta acción.

CUADRO Y GRÁFICO # 4

Marque con una X las ventajas que ofrece el archivo computarizado

Alternativas	F	%
Acceso rápido para recuperar la información	0	0
Fácil actualización	0	0
Economía de almacenamiento	0	0
Todas las anteriores	20	100
TOTAL	20	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Autoridades que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

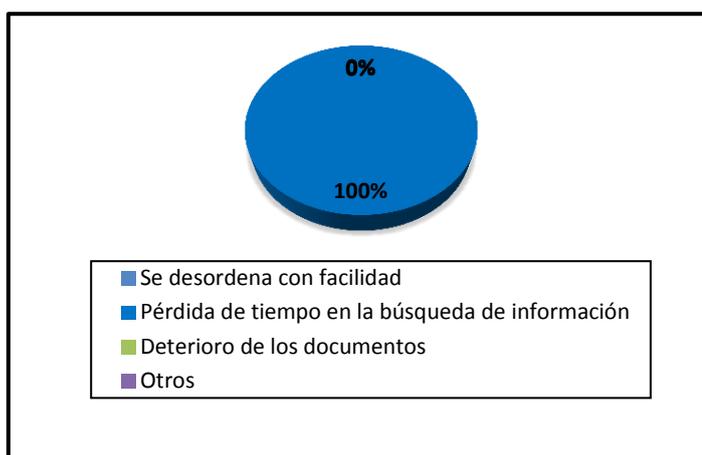
De acuerdo a los resultados, el 100% de las Autoridades marcó la opción todas las anteriores porque el archivo computarizado ofrece muchas ventajas y de manera relevante el acceso rápido a la información, fácil actualización y economía de almacenamiento. Actualmente los procesos de archivos se han perfeccionado gracias al avancen tecnológico y al uso de estos programas que tiene como finalidad optimizar la gestión documental.

CUADRO Y GRÁFICO # 5

¿Con el avance de la tecnología el uso del archivo tradicional presenta desventajas cómo?

Alternativas	F	%
Se desordena con facilidad	0	0
Pérdida de tiempo en la búsqueda de información	20	100
Deterioro de los documentos	0	0
Otros	0	0
TOTAL	20	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Autoridades que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

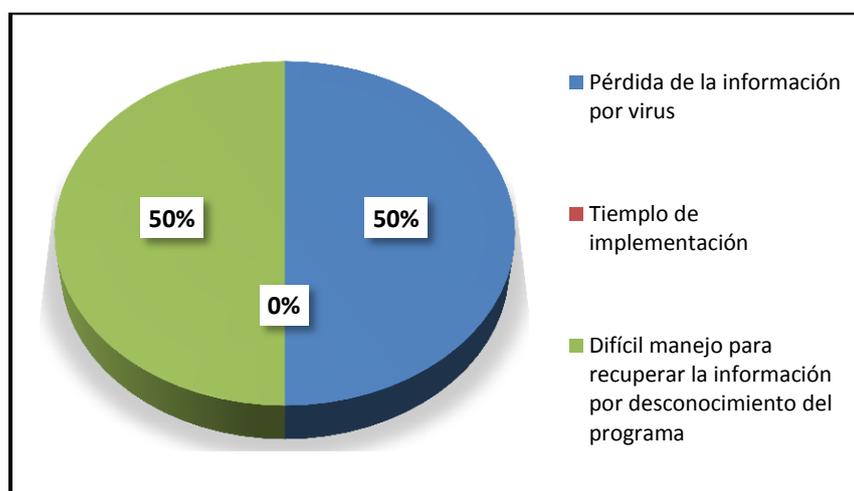
El 100% de las autoridades respondió que con el avance de la tecnología y la aparición de los programas de archivo computarizado, el sistema tradicional presenta como mayor desventaja la pérdida de tiempo en la búsqueda de la información. Es indudable que los procesos tecnológicos han generado técnicas de desarrollo en muchos ámbitos y contribuido al desempeño laboral eficiente de las personas que manejan y utilizan la misma.

CUADRO Y GRÁFICO # 6

¿De las siguientes alternativas cuáles considera usted como desventaja en el uso y aplicación de los archivos computarizados?

Alternativas	F	%
Pérdida de la información por virus	10	50
Tiempo de implementación	0	0
Difícil manejo para recuperar la información por desconocimiento del programa	10	50
TOTAL	20	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Autoridades que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

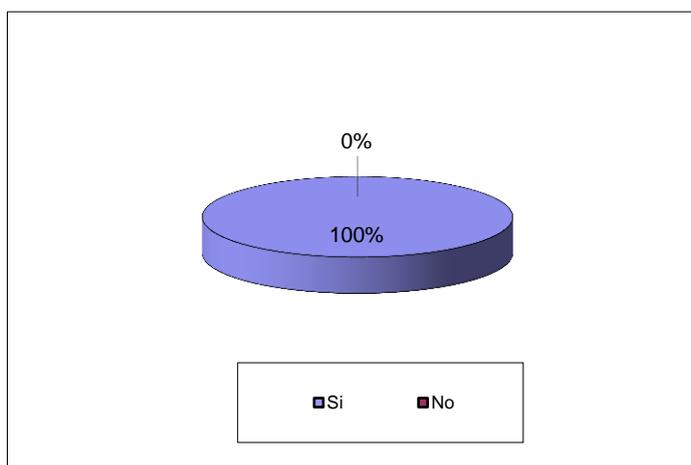
El 50% de las autoridades encuestadas respondió como desventaja el difícil acceso en la recuperación de la información por desconocimiento en el manejo del programa. El 50% indicó que por pérdida de la información por virus.

CUADRO Y GRÁFICO # 7

**¿Cree usted que el uso y aplicación del archivo
computarizado influye en la calidad de atención al
usuario?**

Alternativas	F	%
Si	0	0
No	20	100
TOTAL	20	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Autoridades de las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

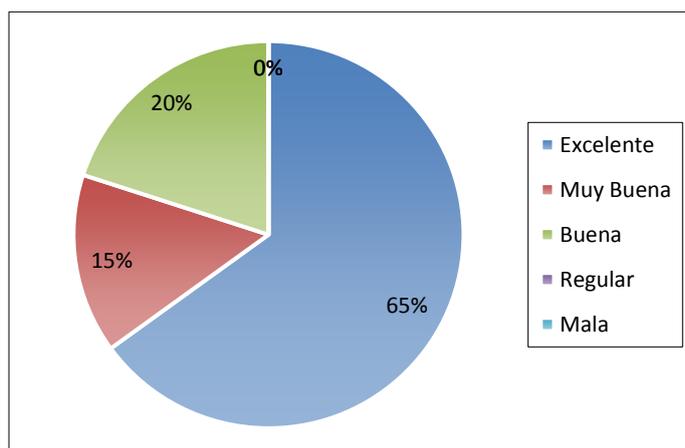
El 100% de las autoridades respondió no, que para la atención al público no es necesario de un sistema de archivo computarizado, sino que la secretaria aplique sus cualidades para atender con calidez y calidad a los usuarios.

CUADRO Y GRÁFICO # 8

¿Califique la atención que reciben los usuarios por su secretaria?

Alternativas	F	%
Excelente	13	65
Muy Buena	3	15
Buena	4	20
Regular	0	0
Mala	0	0
TOTAL	20	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Autoridades de las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

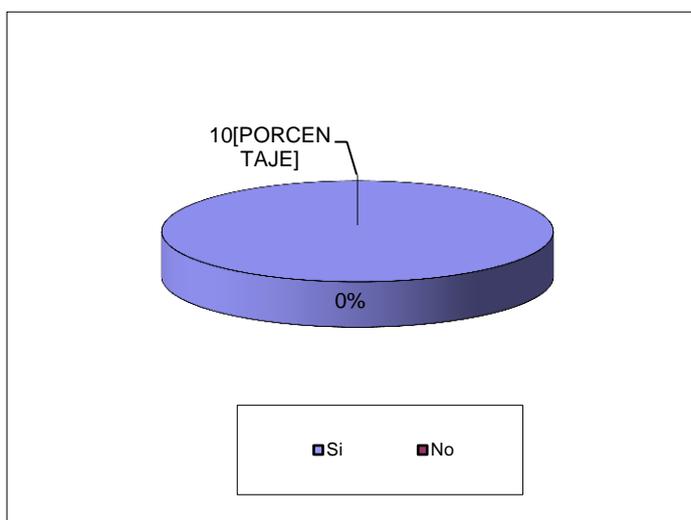
El 65% de las autoridades respondió que es excelente, el 15% muy buena y el 20% buena. Las secretarías de las Instituciones públicas y privadas poseen cualidades éticas y humanas que las distinguen y caracterizan por lo tanto el trato amable y cordial que le proporcionan a los usuarios ha permitido que la Institución tenga un excelente prestigio.

CUADRO Y GRÁFICO # 9

¿Considera importante que la Institución cuente con un sistema de archivo computarizado?

Alternativas	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Autoridades de las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

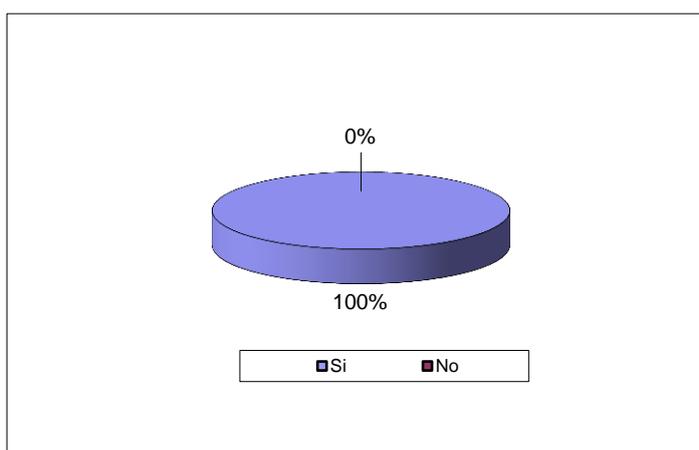
El 100% de las autoridades respondió Si ya que este sistema permitirá optimizar los procesos de gestión documental y por ende mejorar las funciones administrativas de la secretarías, además de ahorrar tiempo y dinero a la Institución.

CUADRO Y GRÁFICO # 10

¿El desarrollo eficaz de sus funciones se debe al uso y manejo de los sistemas de archivos?

Alternativas	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Autoridades que laboran en las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de las autoridades encuestadas respondió Si, que el desarrollo eficaz de las funciones se debe al uso correcto de los sistemas de archivo que utilizan. Los usuarios están satisfechos con el desempeño que les brinda las secretarías.

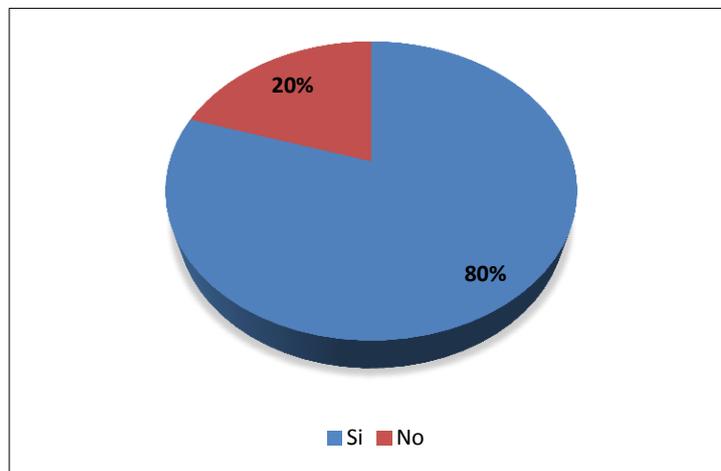
**ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LAS
INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN EL
CANTÓN SANTA ANA**

CUADRO Y GRÁFICO # 1

¿Conoce usted el sistema de archivo que maneja la Secretaria de esta Institución?

Alternativas	F	%
Si	48	80
No	12	20
TOTAL	60	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Usuarios de las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

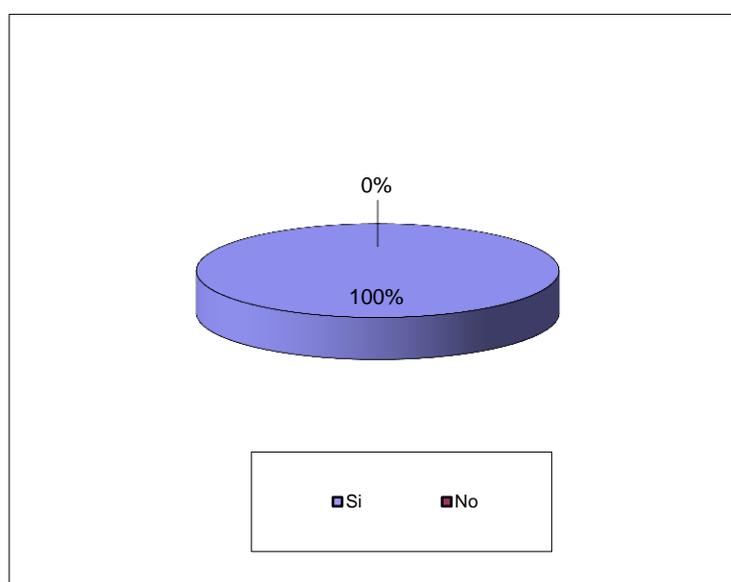
La mayoría de los usuarios encuestados representados por el 80% respondieron que Si conocen el sistema de archivo que maneja la Secretaria de la Institución donde acuden el 20% opinó que No. Por lo tanto la atención brindada por parte de las secretarias es con calidad y calidez hacia ellos.

CUADRO Y GRÁFICO # 2

¿Considera importante que la institución cuente con un sistema de archivo computarizado?

Alternativas	F	%
Si	60	100
No	0	0
TOTAL	60	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Usuarios de las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

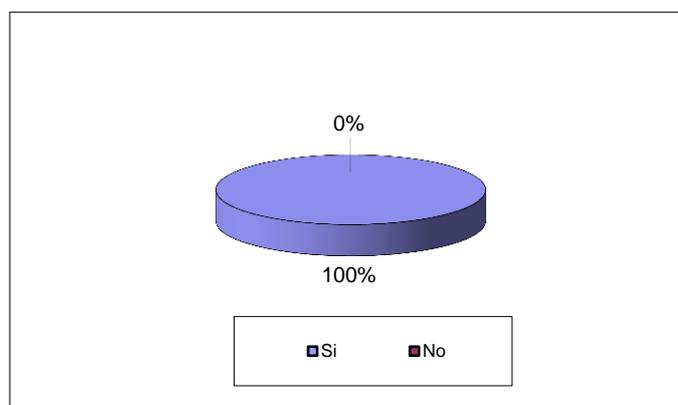
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los usuarios encuestados respondió Si, es importante que la institución cuente con un sistema de archivo computarizado, el cual permitirá que se despachen con rapidez los trámites e información requerida.

CUADRO Y GRÁFICO # 3
¿Considera usted que la implementación de un sistema de archivo computarizado permitirá una atención ágil al momento de solicitar la información?

Alternativas	F	%
Si	60	100
No	0	0
TOTAL	60	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Usuarios de las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

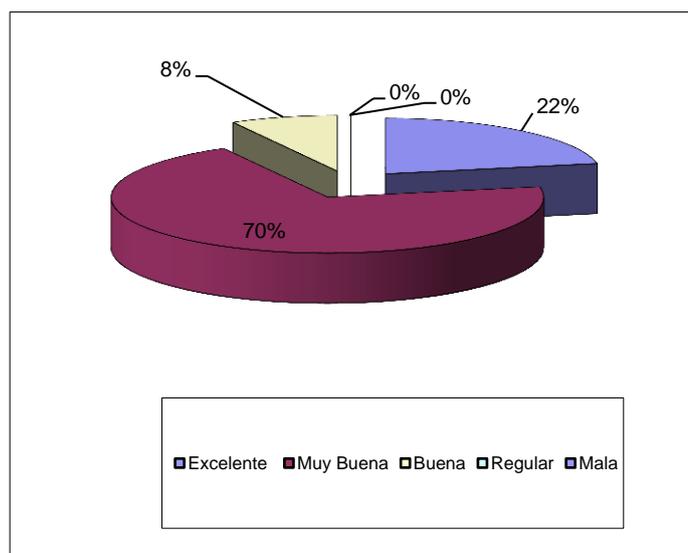
El 100% de los usuarios encuestados, respondió que Si, ya que la secretaria desde el puesto de trabajo podrá recuperar con facilidad el documento, actualmente la mayoría de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana utilizan el sistema tradicional y al momento de solicitar una copia del archivo tramitado las secretarias le indican que deben regresar otro día o que esperen un momento porque tienen que trasladarse al departamento de archivo para buscar y extraer la información.

CUADRO Y GRÁFICO # 4

¿Califique la atención que recibe por parte de la Secretaria en la gestión de archivo?

Alternativas	F	%
Excelente	42	70
Muy Buena	13	22
Buena	5	8
Regular	0	0
Mala	0	0
TOTAL	60	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Usuarios de las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

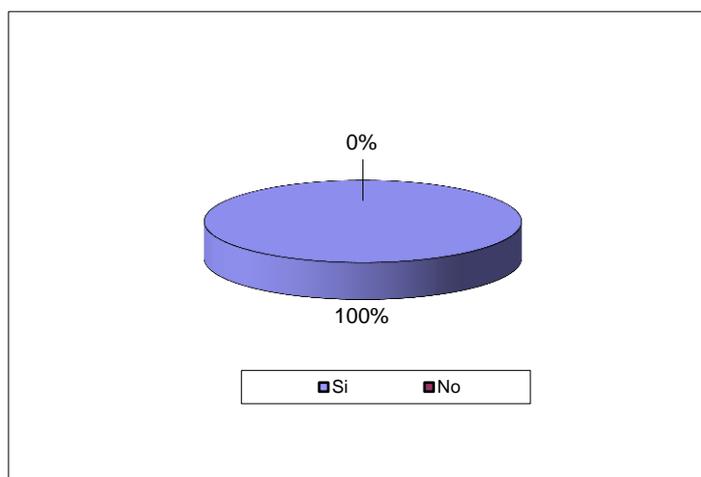
El 70% de los usuarios encuestados respondió que la atención que las secretarias les brinda es Excelente, el 22% que es muy buena y el 8% manifestó buena. Los usuarios se sienten satisfechos con la calidad de atención ya que las secretarias son muy educadas y los tratan con amabilidad y cortesía.

CUADRO Y GRÁFICO # 5

¿La aplicación y manejo del sistema de archivo computarizado le brinda una atención eficaz?

Alternativas	F	%
Si	60	100
No	0	0
TOTAL	60	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



FUENTE: Usuarios de las instituciones pública y privadas en el cantón Santa Ana.
ELABORACION: LAS AUTORAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los usuarios encuestados respondió Si, que la atención brindada por las secretarías es eficaz ya que manejan correctamente los sistemas que utilizan; sin embargo el sistema computarizado tiene como ventaja la rapidez en la recuperación por cuanto se hace dentro de mismo sistema en relación al archivo físico, el cual hay que ir al lugar donde se encuentra el equipo físico para extraer el documento.

COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Concluida la presente investigación se procedió a la comprobación de los objetivos y verificación de hipótesis, para lo cual se plantearon tres objetivos; un general y dos específicos, los que han sido cumplidos en el desarrollo de la investigación.

Comprobación de los Objetivos

El objetivo general se propuso de la siguiente manera: **Establecer el uso del archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana.**

El logro de este objetivo se lo demuestra a través de los cuadros y gráficos # 1 de las encuestas aplicadas a las secretarías y autoridades de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana. Donde ambos establecieron que los dos sistemas son utilizados en las funciones administrativas. Definiendo que el tradicional es el más empleado por su facilidad, manejo y por la no implementación del sistema computarizado. Indicando que esto no ha sido impedimento

para que las secretarias desarrollen con eficacia sus funciones administrativas.

En cuanto al primer objetivo específico, se lo formuló de la siguiente forma: **Identificar las ventajas y desventajas del archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarias en las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana.**

En relación a las ventajas de los archivos tradicional y computarizado el cumplimiento de este objetivo se demuestra en el cuadro y gráfico # 4 y 6 de la encuestas aplicadas a las Secretarias y en el 3 y 4 a las autoridades quienes señalan que la sencillez en el manejo de archivo tradicional ha permitido que las personas que tienen poco conocimiento técnico lo manejen correctamente; en relación al sistema computarizado la mayor ventaja es el acceso rápido a la información. Con respecto a las desventajas las secretarias y las autoridades establecieron las siguientes: pérdida de tiempo en la búsqueda de la información y deterioro de los documentos en el caso del tradicional y pérdida de la información por virus en el computarizado; datos que se confirman en el cuadro y gráfico 5 y 7 de las secretarias, 5 y 6 a las autoridades.

El segundo objetivo específico se lo propuso así: **Determinar el tipo de archivo más utilizado en las funciones administrativas de las secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana.**

El logro de este objetivo se lo comprueba en el cuadro y gráfico # 1 de las encuestas aplicadas a las secretarías y autoridades los cuales confirman que el sistema de archivo tradicional es el más utilizado porque es con el que cuenta la Institución y por su fácil manejo.

Verificación de las Hipótesis

La hipótesis general se la planteó de la siguiente manera: **El sistemas de archivo que utilizan las secretarías de las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana inciden en la eficacia de las funciones administrativas.**

Esta hipótesis se verifica como verdadera, y se lo demuestra en cuadro y gráfico # 10 de las encuestas aplicadas a las autoridades quienes afirmaron que el sistema tradicional utilizado por su secretaria si incide en la eficacia de las funciones administrativas y esto se debe a su fácil manejo. Así mismo las autoridades indicaron que el archivo computarizado tiene una leve ventaja sobre el tradicional a la hora de

recuperar la información esto hace que la eficacia de las secretarias sea mejor.

En cuanto a la hipótesis específica se la planteó así: **El uso de los sistemas de archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarias en las instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, ofrecen una atención eficiente a los usuarios.**

Esta hipótesis se verifica como verdadera y se la puede confirmar en el cuadro y gráfico # 5 de las encuestas aplicadas a los usuarios, los cuales de manera determinante establecieron que ambos sistemas le ofrecen una atención eficiente porque las secretarias manejan correctamente los procesos cuando ejecutan la acción.

Además los usuarios consideran importante que las Instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana cuenten con un sistema computarizado, no solo para optimizar la entrega rápida de la información sino también para facilitar las funciones administrativas de las secretarias.

De la manera explícita en que se han presentado los resultados se han sido comprobados los objetivos e hipótesis planteadas dando cumplimiento a lo propuesto por las autoras.

X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizada la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Conclusiones

- ❖ Los sistemas de archivo que utilizan las secretarías de las Instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana, para ordenar, clasificar y archivar los documentos son: Tradicional y computarizado.
- ❖ Solo 4% de las Instituciones públicas y privadas del cantón Santa Ana utilizan un sistema de archivo computarizado.
- ❖ El uso del sistema de archivo computarizado presenta como ventaja el acceso rápido a información y por ende permite la entrega inmediata de la información.
- ❖ Las funciones administrativas de las secretarías son eficaces así lo establecieron las autoridades, pues cuentan con los conocimientos técnicos para manejar los sistemas de archivos utilizados.
- ❖ El 100% de los usuarios consideró importante la implementación del sistema de archivo computarizado, pues el mismo tiene como

finalidad, despachar con rapidez los trámites y facilitar las labores administrativas de las secretarías.

Recomendaciones

- ❖ Que las autoridades de las instituciones Públicas y Privadas del cantón Santa Ana gestionen la implementación del sistema de archivo computarizado.
- ❖ Que se capacite a las secretarías en programas de archivo computarizado específicamente en el Quipux que es el utilizado por las Instituciones del Estado.

XI. INVERSIÓN

El costo de la presente investigación fue de USD. 1.500,00 valores que fueron cubiertos en su totalidad por las autoras de la investigación y distribuidos de la siguiente forma:

Material de oficina	200
Libros	100
Movilización	100
Internet	100
Copias	300
Impresión y encuadernación	100
Trabajo de tesis (copias)	500
Imprevistos	100

Total	\$ 1. 500 dólares

XII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014/2015

ACTIVIDADES	OCTU.				NOV.				DIC.				ENERO				FEB.				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Presentación del Proyecto		X																																						
Aprobación del Proyecto				X																																				
Coordinación y revisión de la tesis con el Director de Tesis								X						X							X								X											
Reunión con el Tribunal de Revisión de Sustentación de Tesis											X								X					X					X											
Recopilación documental										X	X	X	X																											
Elaboración del Marco Teórico													X	X	X	X	X																							
Aplicación de encuestas y fichas																			X	X																				
Tabulación de datos																					X	X																		
Análisis de resultados obtenidos																						X	X																	
Conclusiones y Recomendaciones																							X	X																
Elaboración de la tesis																									X	X														
Entrega, análisis y aprobación de la tesis																												X					X							
Sustentación de tesis																																								

XIII. BIBLIOGRAFIA

ARISTIZABAL, Alonzo. (2006). Manual de la secretaria moderna. Editorial Norma. Bogotá Colombia.

ARTIGAS, Riambau, J. L., (2007). El Libro de la Secretaria, Editorial Hispana Europea, Barcelona España.

BROWN, Andrew. (2007). Gestión de la atención al cliente. Ediciones Díaz de Santos. Madrid – España.

Kant, Gilbert, Stewart, Jeffrey y Yerian, Theodore, Sistemas de Archivo, Editorial McGraw Hill

Enciclopedia Secretaria Ejecutiva, Assintant Executive Cultural de Ediciones, Tomo I, Madrid España, Edición XIX.

SEVILLA QUIROZ, María Antonieta, 1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz, segunda edición 2006

Enciclopedia de la Secretaria. Volumen II Grupo Editorial OCEANO España.

Enciclopedia Temática Brújula. Grupo Editorial Norma. Colombia.

FORERO, de González Elena. (2008). Técnica de Archivo a su alcance. Editorial Norma. Bogotá – Colombia.

LARREA, Silvia. (2007). El desarrollo de la secretaria ejecutiva. Editorial Norma. Madrid – España.

LEÓN, Alma Bertha. (2006). Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. Editorial Limusa S.A. España.

LONDOÑO, María Claudia. Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz. FC Editorial. Madrid. 2007.

MORA, Vanegas, Carlos Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate

PAZ, Couso Renata . (2007). Atención al cliente. Editorial Ideas Propias. España.

PÉREZ Torres Vanesa Carolina . (2007). Calidad total en la atención al cliente. Editorial Ideas Propias.

RODINO, Ana María. ROSS, Ronald. (2007). Desarrollo de la expresividad corporal. Editoril KOM. Primera edición.

ZAPATA, Imelda, Manual de la Secretaria Ejecutiva, Editorial Océano, Barcelona España Volumen I, MCMLXXXIV.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN SANTA ANA.

Objetivo: Establecer, el Uso del Archivo Tradicional y Computarizado en las Funciones Administrativas de las Secretarias de las Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Santa, 2014

- Conteste con la mayor veracidad las preguntas enunciadas y marque con una **X** la respuesta que usted crea conveniente.
- La información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines investigativos.
- Institución donde labora:

1. ¿Qué sistemas de Archivo considera más eficiente en el desempeño de sus funciones?

Tradicional o o Computario

¿Por qué? _____

2. ¿En el Archivo Tradicional, que método aplica para archivar y conservar la información?

Alfabético Numérico Geográfico Por asunto Cronológico

¿Por qué? _____

3. ¿En el sistema Computarizado, cuál de los siguientes programas utiliza para archivar, conservar y respaldar la información?

Quipux Linux Regycont
Base de datos Siscom sith Ninguno

¿Por qué? _____

4. ¿Qué ventajas ofrece el Archivo tradicional?

- Sencillez en el manejo
- Seguridad en la conservación
- Adaptable a las circunstancias de negocio y sus necesidades
- Fácil manejo para la persona que archiva

5. ¿Con el avance de la tecnología el uso del archivo tradicional presenta desventajas cómo?

- Se desordena con facilidad
- Pérdida de tiempo en la búsqueda de información
- Deterioro de los documentos
- Otras

6. ¿Marque con una X que ofrece el archivo computarizado?

- Acceso rápido para recuperar la información
- Fácil actualización
- Economía de almacenamiento
- Todas las anteriores

7. ¿De las siguientes alternativas cuáles considera usted como desventaja en el uso y aplicación de los archivos computarizados?

- Perdida de información por virus
- Tiempo de implementación
- Difícil manejo para recuperar la información por desconocimiento del programa

8. ¿De los siguientes medios de Almacenamiento, cuál utiliza más en el respaldo de información?

- Disco Duro CD Rom Nubes Informáticas
- Flash Memory Discos Extraíbles Otros

9. ¿Proporciona con rapidez la Información solicitada por el usuario?

Sí No a veces

¿Por qué? _____

10. ¿La aplicación y manejo de los sistemas de archivos tradicional y computarizado brinda una atención eficaz a los usuarios?

Sí No

¿Por qué? _____

11. ¿El desarrollo eficaz de sus funciones se debe al uso y manejo de los sistemas de archivos?

Sí No

¿Por qué? _____

Gracias

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

**ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES Y JEFES DE LAS
INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN SANTA ANA.**

Objetivo: Establecer, el Uso del Archivo Tradicional y Computarizado en las Funciones Administrativas de las Secretarías de las Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Santa, 2014

- Conteste con la mayor veracidad las preguntas enunciadas y marque con una **X** la respuesta que usted crea conveniente.
- La información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines investigativos.
- Institución donde Labora: Cargo.....

1. ¿De los siguientes Sistemas de archivo cual utiliza su Secretaria para guardar, conservar y almacenar información?

Tradicional o físico Computarizado

2. ¿El desarrollo eficaz de las funciones Administrativas de sus Secretaria se debe al uso y manejo de los sistemas de archivos?

Sí No

¿Por qué? _____

3. ¿Qué ventajas ofrece el Archivo tradicional?

- | | |
|---|--------------------------|
| Sencillez en el manejo | <input type="checkbox"/> |
| Seguridad en la conservación | <input type="checkbox"/> |
| Adaptable a las circunstancias de negocio y sus necesidades | <input type="checkbox"/> |
| Fácil manejo para la persona que archiva | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Marque con una X que ofrece el archivo computarizado?

- Acceso rápido para recuperar la información
- Fácil actualización
- Economía de almacenamiento
- Todas las anteriores

5. ¿Con el avance de la tecnología el uso del archivo tradicional presenta desventajas cómo?

- Se desordena con facilidad
- Pérdida de tiempo en la búsqueda de información
- Deterioro de los documentos
- Otras

6. ¿De las siguientes alternativas cuáles considera usted como desventaja en el uso y aplicación de los archivos computarizados?

- Perdida de información por virus
- Tiempo de implementación
- Difícil manejo para recuperar la información por desconocimiento del programa

7. ¿Cree usted que el uso y aplicación del archivo computarizado influye en la calidad de atención al usuario?

Sí No

¿Por qué? _____

8. ¿Califique la atención que reciben los usuarios por su Secretaria?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

9. ¿Considera importante que la institución cuente con un sistema de archivo computarizado?

Sí No

¿Por qué? _____

10. ¿El desarrollo eficaz de sus funciones se debe al uso y manejo de los sistemas de archivo?

Sí No

¿Por qué? _____

Gracias

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES
PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN SANTA ANA.**

Objetivo: Establecer, el Uso del Archivo Tradicional y Computarizado en las Funciones Administrativas de las Secretarías de las Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Santa, 2014

- Conteste con la mayor veracidad las preguntas enunciadas y marque con una **X** la respuesta que usted crea conveniente.
- La información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines investigativos.

10. ¿Conoce usted el Sistema de archivo que maneja la Secretaria de esta Institución?

Sí No

11. ¿Considera importante que la institución cuente con un sistema de archivo computarizado?

Sí No

¿Por qué? _____

12. ¿Considera usted que la implementación de un sistema de archivo computarizado permitirá una atención ágil al momento de solicitar la información?

Sí No

¿Por qué? _____

13. ¿Califique la atención que recibe por parte de la secretaria en la gestión de archivo?

Excelente

Buena

Regular

Mala

5. ¿La aplicación y manejo de los sistemas de archivos tradicional y computarizado brinda una atención eficaz a los usuarios?

Sí No

¿Por qué? _____

Gracias



