



Diciembre 2019 - ISSN: 2254-7630

LAS ACTIVIDADES DE ARCHIVO COMO GESTION EMPRESARIAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

AUTORAS: María Fernanda Loor Mora,

Egresada de la carrera de Secretaria Ejecutiva de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí;

Lcda. María de los Angeles Ormaza Pincay,

Msc; docente principal del Departamento de Ciencias de la Información y de la Comunicación de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, correo: m.ormaza@utm.edu.ec.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María Fernanda Loor Mora y María de los Angeles Ormaza Pincay (2019): "Las actividades de archivo como gestión empresarial de la secretaria ejecutiva en la Universidad Técnica de Manabí", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (diciembre 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/12/actividades-archivo-secretaria.html>

RESUMEN

El artículo responde a una necesidad de la carrera de Secretaria Ejecutiva de detallar las actividades generales que se hacen en un archivo como gestión empresarial en la Universidad Técnica de Manabí; para ello se aplicó una investigación cualicuantitativa, con una metodología descriptiva y de síntesis, con los métodos bibliográficos, interpretativos, deductivos; con las técnicas de la recopilación documental, encuesta y la entrevista; y con los instrumentos de la guía de encuesta, guía de entrevista y ficha bibliográfica, se contó con una población compuesta por 170 secretarías que laboran en los predios de la UTM, en sus diferentes departamentos. Se tomó como muestra a 45 secretarías de los diferentes departamentos de la UTM, con relación directa en archivo, manejo, organización y manipulación. Los resultados indican que el sistema de archivo que usan en la Institución de Educación Superior son de manera: Alfabética, Cronológica y Numéricamente, de manera física y digital para lo cual cuentan con un programa informática, todo está en relación al asunto, destinatario y del tipo de solicitud, siendo las comunes las de recepción y envío de oficios tanto interna como externa tanto en físico como digital, también las reuniones, actas, informes y demás actividades, para lo cual cuentan con un manual operativo que tenía una ruta de procesos con el cumplimiento de normas y políticas establecidas dentro de la institución precautelando la información y responsabilidad sobre sí misma.

Palabras Claves:

Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí, Sistema de Archivo empresarial, Gestión de Archivo de las Secretarías.

SUMMARY

The article responds to a need of the Executive Secretary's career to detail the general activities that are done in a file as business management at the Technical University of Manabí; for this, a qualitative quantitative investigation was applied, with a descriptive and synthesis methodology, with the bibliographic, interpretative, deductive methods; with the techniques of document collection, survey and interview; and with the instruments of the survey guide, interview guide and bibliographic record, there was a population composed of 170 secretaries who work in the

UTM premises, in their different departments. 45 secretaries from the different departments of the UTM were taken as a sample, with direct relationship in archiving, management, organization and manipulation. The results indicate that the file system used in the Institution of Higher Education is in the following way: Alphabetically, Chronologically and Numerically, in a physical and digital way for which they have a computer program, everything is related to the subject, recipient and type of request, being the common ones of reception and sending of trades both internally and externally in both physical and digital, also meetings, minutes, reports and other activities, for which they have an operating manual that had a process route with compliance with norms and policies established within the institution, taking care of information and responsibility for itself.

Keywords:

Secretaries of the Technical University of Manabí, Business File System, File Management of the Secretaries.

INTRODUCCIÓN

El proceso de archivo tiene varias formas de analizarse, pero todas llevan a que su principal función es proteger adecuadamente los documentos, esto por ley es obligatorio a todo nivel en un plazo mínimo de conservación, los cuales pueden ser requeridos para su presentación y proporcionar información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad, por eso su eficacia y rapidez estará centrada en la forma y estilo de archivo que se aplica. (Moyano, 2009).

Otros autores como Sáenz (2015) sostiene que la organización de un archivo responde a una doble necesidad: la primera es la de proporcionar una estructura lógica a un fondo documental y por otro lado facilitar la localización de documentos administrativos. (Pymex, 2016), estos documentos son producidos o recibidos por una unidad administrativa en el desarrollo de las funciones y actividades encomendadas que corresponden a la primera etapa de vida de los documentos y que permanecer mientras dure la formación del asunto, expediente o incluso cuando esta termine. (Soncon, 2012).

La norma ISO 15489 define sistema de archivo como el sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos de archivo a lo largo del tiempo. Para la institución se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la asunción de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras. (p.39)

En el mundo anglosajón los sistemas de gestión de archivo son más populares, e incluso se identifican con las siglas:

DMS (Document Management System) o RMS (Records Management System). Un RMS supone para cualquier organización *registrar, almacenar, recuperar, manipular, visualizar y archivarla información pertinente* y además sirve para *transferir la información entre los sistemas* que componen una organización. Los RMS están claramente identificados en los países anglosajones para el funcionamiento de organismos que ofrecen la gestión informática de todos los documentos generados por una institución. (Universidad de Colombia, 2017)

En el ámbito universitario este proceso tiene un largo recorrido y atraviesa por un tratamiento de recibo y uso que es normalizado y por el volumen de producción de la misma necesita de un programa específico y estandarizado para su aplicación.

Según Universidad Pública de Navarra (2017) establece tres principios fundamentales en la correcta organización de los archivos:

- Ser reflejo fiel de la actuación de la Universidad.
- Reproducir el orden original en que se han emitido o creado los documentos de acuerdo al procedimiento administrativo que resuelve el asunto.

- Considerar al expediente administrativo como base de la actuación administrativa

Por eso un sistema de gestión de archivo es una parte fundamental del sistema de información de una institución. Entre sus finalidades tiene custodiar y recuperar la documentación generada por la misma. Por ello se debe coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades propias que afecten a la creación, recepción, ubicación, acceso y preservación de los documentos, protegiendo sus características estructurales y contextuales para garantizar su autenticidad e integridad a lo largo del tiempo. (Universidad de Alicante, 2010).

Para una secretaria esta actividad es importante y específica entre sus funciones, por ello necesita de preparación, formación y actualización continua para cumplirla con las exigencias del mercado laboral. Por eso en la Universidad Técnica de Manabí se cuenta con todo un programa de archivo el cual proporciona garantías en cuanto al manejo de la información que se recibe, al cuidado y manipulación de los mismos y a las garantías de durabilidad y permanencia según lo establece las normas técnicas establecidas en la Constitución del Ecuador (2008), en la Ley de Comunicación, en el Centro de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en el Ecuador (CACES) y en la Reglamentación interna de la institución.

DESARROLLO

Archivo

Es necesario en esta investigación hacer notar que el tema de archivo va más allá de una actividad empresarial o secretarial, pues ha sido analizada por muchos años e investigadores como una ciencia, esto lo sostiene Aguirre y López (2014) quien dice que se la conoce como la ciencia de los archivos, y que como hace referencia es el conjunto de conocimientos, métodos y procesos destinados al tratamiento de los documentos y archivos para dejar constancia de hechos o sucesos realizados en un lugar y momento dado, la historia remota a varios milenios pasados, saliendo a la luz a mediados del siglo XIX (Benaches, 2014), siendo actualmente reconocido por sus ámbitos de estudios y su grado de conocimiento profesional.

Autores como Clarín (2014), ha teorizado su importancia por su doctrina, jurisprudencia y funciones del archivo, los cuales en momentos decisivos representa el reconocimiento de la verdad a través de los escritos guardados. Debido a su importancia se presenta dos corrientes filosóficas una es la Archivística positiva o corriente basada en las leyes universales e inmutables, la cual convierte la acción de archivo en objetivo realizable; y la Archivística posmoderna o corriente del pensamiento que deriva su acción en razón al campo de actuación. (Forero, 2008), en este mismo sentido se lo plantea desde dos vertientes:

- Una de origen teórico que contiene la historia, objeto o ámbito de actuación; y
- Otro de origen proactivo que es la puesta en marcha con técnicas y procedimientos propios para la conservación, difusión de los documentos.

Así mismo García (2010) esto lo deriva dos grandes áreas:

- La específica, la cual representa el conocimiento elaborado fundamentalmente de los resultados de su evolución y de la su práctica bajo normas y buenas practicas propias de la actividad como tal. En este sentido González (2016) sostiene como elementos constituyentes que lo forma esta:
 - ✓ La gestión de documentos, conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados desde su diseño hasta su conservación permanente: Clasificación, ordenación, instalación, descripción, transferencia, identificación, valoración, selección y eliminación de información y/o documentación exhaustiva.
- La aplicada o auxiliar, formada por otras ciencias que interviene en esta actividad y que presenta elementos claves para la instrumentalización de los archivos. Entre las ciencias están (TELESUP, 2018)
 - ✓ Administración, que son unidades logísticas de las organizaciones con medios (humanos y materiales) y actividades (prestación de servicios) que se deben hacer con calidad en una o todas las áreas funciones de una organización y/o institución según normativas: legales, reglaméntales, estandarizadas y de práctica diaria;

- ✓ Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, modificado por el entorno se gestión más usado y perfeccionado, en razón de las demandas de mercado;
- ✓ La Historia, relación indisoluble, por cuanto los individuos y las organizaciones desarrollan sus actividades en una secuencia temporal;
- ✓ La Lingüística, configura el contenido de los documentos y que se emplea para representar su contenido, tanto en la descripción, como en la clasificación, las ontologías, la indización.

Siguiendo en esta línea los archivos se relacionan entre si y de esto se derivan tres etapas: (León, 2006)

1. El archivo de gestión, descripción propia a documentos en fase de tramitación, de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes, siendo responsabilidad directa de las unidades administrativas, el más usado en el de oficina, la cual tenía una permanencia y vigencia de cinco años, no obstante se ha analizado y desde la experiencia este plazo no puede estandarizarse y se lo concibe en relación a la información contenida, y de acuerdo a la empresa puede pasar por varios momentos, entre tres meses y cinco años o más, y pueden ubicarse de manera física y/o lógica.
2. El archivo intermedio, esto pasa luego que un documento deje de ser usado con frecuencia, pasando por procedimientos que los llevan a una etapa de concentración de documentos, todo para uso de gestión pasado, conclusas pero con posibilidades de ser necesitadas o de asunto inconclusos pasando a ser responsabilidad y manejo directo del archivero.
3. El archivo histórico; son documentos que por su valor informativo, histórico y cultural se conservan a perpetuidad, con garantías de integridad y transmisión de información a generaciones futuras, son parte del patrimonio histórico de una empresa, institución y/o nación, catalogadas como parte de la humanidad.

Desde toda esta trayectoria del archivo, Moreira, (2015) establece el concepto actual de archivo concebido como...Un sistema corporativo de gestión, con una metodología propia, con procesos de producción administrativa, garantizan la correcta creación y conservación de documentos, su tratamiento, mantenimiento, acceso y comunicación durante el tiempo y espacio que se considere necesario. (p. 45)

Con todo esto el archivo cumple diversas funciones: (Mora, 2017)

- Una función básica en relación con Almacenar la documentación y Recuperar de inmediato los documentos almacenados como lo describe el Sáenz (2015):
 - ✓ Recopilar, de manera ordenada toda la información que se genera en una institución o empresa.
 - ✓ Seleccionar, documentos que no son de uso frecuente para ser archivados en otro lugar.
 - ✓ Clasificar, por clase, tema o asunto la documentación que se ha recopilado.
 - ✓ Conservar, documentos de manera segura, protegiéndolos contra el fuego, humedad, polvo, mala utilización y desgaste.
 - ✓ Difundir, información 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.
- Otras funciones de los archivos son:
 - ✓ Reunir los documentos de la empresa.
 - ✓ Proposición de documentos.

Como principios básicos Morueco (2010) indica:

- Orden, 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, es como se ordena la documentación para su distribución, trámite, respuesta y despacho de documentos.
- Referencia, 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

Gestión Empresarial

La definición propia de la gestión empresarial del Navarro (2015) la señala como los procedimientos y políticas que complementa la gestión de información y documentación de manera física y/o digital, es decir un sistema de cometido que permite sobre todo generar categorías de expediente en relación a la información que contiene, desde esta perspectiva se puede generar índices y subíndices para su almacenamiento, la cual es política propia de cada organización que la realice; por ende va más allá de la acción de guardar, pues conlleva a la integración de sistemas físicos y digitales, la instrucción de procedimientos organizativos, de métodos de trabajo y de capacidad del personal para poder ejecutar estas acciones, es lo que se conoce como cultura administrativa. (Aguirre y López, 2014).

En una organización se encuentran diferentes tipos de documentos, todos ellos con una finalidad específica sean para registrar parte administrativa, prestación de servicio, avances de procedimientos, resultados de conocimientos entre otros, entre los que se aplican de manera general están: Circulares, Normas, oficios, informes, solicitudes, nominas, historias de procesos entre otros.

Para su correcto registro se debe tener en cuenta:

- La codificación, establecida por la organización y/o empresa puede ser de carácter interna y/o externa, en ella se incluye las secciones, la serie de la documentación, la ordenación, la ubicación física, la tipografía, la fecha de ingreso y/o egreso, entre otros.
- Las normas y procedimientos de trabajo, esto en relación de la actividad que realice puede ir en relación a la persona o institución que representa el documento, la actividad que realiza la empresa, la forma como se la almacena, la susceptibilidad del contenido de la información entre otros.

Antes este procedimiento se realizaba de manera manual, ahora con la incorporación de medios tecnológicos se ha incorporado los sistemas de gestión electrónicos o digitales que permiten registrar a través del uso de software un sistema de 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. (Ramos, 2017)

Por ello la gestión documental "moderna", Moreira (2015):

...es la que usa la 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. (p.34)

En muchos de los casos esta información es de libre acceso y consulta, por su importancia, volumen, calidad y cantidad de información, siendo esto una ventaja para quienes solicitan y

buscan el acceso de la misma. Por ende es un recurso que promueve un ahorro de tiempo, de espacio y de volumen de información teniendo como ventajas: (Ujaque, 2018)

- Se constituye en la clave para una implantación de un sistema de gestión integral de documentación
- Utiliza un mismo cuadro de clasificación para la documentación de archivo y fácil acceso.
- Facilita un manejo ágil y efectivo de la documentación administrativa interna y externa.
- Agudiza el acceso a los expedientes gestionados por más de una persona
- Facilita el intercambio de información en razón de asesoría, resultado y/o informe.
- Se puede modificar su clasificación en razón a la actualización de información,
- Fomenta el uso del mismo lenguaje por parte del personal administrativo, de los profesionales y colaboradores.

Entre sus limitaciones se encuentra:

- Su aplicación es lenta, progresiva por los procesos administrativos.
- Implica un trabajo en equipo que involucra a todos los niveles jerárquicos (gerencia, profesionales y colaboradores, personal administrativo)
- Obliga a todo el personal a un conocimiento más profundo de las tareas y las actividades
- Presupone la necesidad de dotar al personal de la formación adecuada (procedimientos administrativos, técnicas de archivo, uso de aplicaciones informáticas...).

Se sugiere dentro de manual de archivo (Moyano, 2009), las siguientes formas de archivo:

- La ordenación alfabética por lo general es por el apellido de referencia o la razón social de la empresa según el abecedario que puede ser en razón de expedientes personales, o de acciones realizadas en una empresa
- La ordenación numérica la cual responde a un sistema de códigos que permiten identificar inequívocamente un documento concreto. Es el sistema más utilizado en las tareas más vinculadas a la contabilidad y las tareas administrativas comunes.
- La ordenación geográfica o topográfica permite la ordenación de elementos en función de su situación en una zona o territorio;
- La ordenación por materias parte del contenido de los documentos y refleja los asuntos o temas tratados por ellos.

No hay un estándar cuando se aplique uno o varios de los procedimientos, solo que se debe tener clara la conveniencia, preparación y razón de quienes tendrán acceso a la información.

Recomendaciones para la aplicación de archivos de gestión (Universidad de Alicante, 2010)

- Trabajo en equipo entre el personal informático, archivero y las propias de la oficina de gestión.
- Aplicación de técnicas específicas de archivo en concordancia con la de documentación electrónica.
- Establecimiento de políticas de creación, evaluación y selección de documentos a aplicar desde el momento de concepción y creación de los mismos.

Entre los archivos digitales usados para el almacenamiento de información usados en todas las entidades incluso las universitarias están: Coordinación de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA) (2011)

- **Documentos ofimáticos**, a través de directorios propios o en red, con una codificación seriada de documentos ingresados según expedientes, descendiendo en niveles según requiera la documentación.
- **Base de datos**, constituida por agrupaciones de múltiples ficheros y tablas en una misma aplicación, entre las usadas están: SQL, el cual permite manipular fácilmente las bases de datos con un SGBD-R (sistema de gestión de base de datos relacional). Aunque en cada organización se puede tener acceso a una o varias personalizada tomando en cuenta:

- ✓ Bases de datos creadas para una necesidad puntual
- ✓ Bases de datos de actualización constante o
- **Correo electrónico**, es de aplicación generalizada en todos los ámbitos y medios, pues desarrollan actividades de comunicación interna y externa que elimina el papeleo, automatizan las rutinas de trabajo y gestionan las actividades empresariales y personales, no obstante se debe tomar en cuenta algunas consideraciones para su gestión:
 - ✓ Separar los mensajes que constituyen documentos de archivo de los mensajes informales que no proporcionan evidencia de transacciones de la organización.
 - ✓ Los mensajes enviados o recibidos han de ser guardados y clasificados en carpetas de mensajes en el mismo momento en que se recibe o envía un mensaje, previa configuración de las carpetas de las series documentales correspondientes en el mismo programa de correo.
 - ✓ Imprimir el mensaje y sus documentos anejos y guardarlos en su expediente de papel.
 - ✓ Realizar una copia periódica en disco óptico de las carpetas con sus mensajes y documentos anexos.
- **Sitios y recursos web**, es uno de los más importantes dentro de la informativa, pues genera la vida y la historia de una organización. Entre las estrategias sugeridas para un buen uso están:
 - ✓ Copias periódicas de todo el conjunto del sitio.
 - ✓ Archivado de "/logs" de cambios (documentos modificados, eliminados o sustituidos).- fecha y hora de captura
 - ✓ detalles técnicos sobre el diseño del sitio web;
 - ✓ detalles sobre el software usado para crear los recursos web;
 - ✓ detalles de las aplicaciones;
 - ✓ detalles sobre el cliente de software requerido para visualizar la web
- **Quipux**: 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, esta normado dentro de la Constitución de Ecuador (2008) y en razón de la Ley De Comunicación del país que toda la información de la administración pública debe estar en archivos públicos señalando los obligatorios:
 - ✓ La documentación de los órganos de Gobierno y de la Administración.
 - ✓ Documentos relativos al desarrollo normativo y/o jurídico.
 - ✓ Correspondencia y escritos de los diferentes órganos y cargos.
 - ✓ Expedientes relativos a la tramitación de los procedimientos asignados a cada organismo o unidad administrativa.
 - ✓ Expedientes personales.
 - ✓ Documentos relacionados con la gestión presupuestaria.
 - ✓ Cuantos informes, memorias y programas elabore la institución.
 - ✓ Y todos aquellos documentos y expedientes que reflejen las actividades desarrolladas por la institución en relación a las funciones que tiene asignadas.

Este sistema sobre todo permite que los documentos estén computarizados 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.

Ventajas de los Sistemas de Gestión Computarizado

Navarro (2015):

- Rapidez y Eficiencia
- Generación de documentos de manera automática para ordenar automáticamente los productos y/o servicios
- Datos Oportunos, precisos y actualizados, puede ser un sistema de gestión de inventario computarizado, de informe y de evaluación entre otros.

- Organización de Archivos y Directorios Computarizados, brindando dirigencia oportuna en la información de manera cómoda, certera y en tiempo real.
- Soportes electrónicos, de todo lo realizado entre los que se describen:
 - ✓ **Disco Duro:** Fiabilidad media. Capacidad de almacenamiento muy grande hasta 60 Gb o 12'214,285.71 p. Tiempo de acceso muy rápido. Modificables según la necesidad.
 - ✓ **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.
 - ✓ **DVD:** Gran fiabilidad. Capacidad de almacenamiento muy grande hasta 650 Mb o 132,320.5 de documentos hipermediáticos. Tiempo de acceso muy rápido.
 - ✓ **Hardware y Software,** 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:** 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.
 - ✓ **Las redes:** permiten a los archiveros comunicarse con sus proveedores y con sus usuarios.
 - ✓ **Nube informática,** 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.
 - ✓ **Dropbox:** permite a los usuarios almacenar y sincronizar archivos en línea y entre ordenadores, para así compartir archivos y carpetas con otros.
 - ✓ **Correo Electrónico:** posibilita intercambiar información de manera rápida y eficaz, pues permite el envío de todo tipo de documentos.
 - ✓ **La Intranet:** Es un recurso para la gestión integral de la documentación activa de una institución. 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,** ofrece Confiabilidad, Seguridad y Protección de la Información contenida en los documentos electrónicos, en la mayoría de los casos, su uso es regulado por las leyes de los Estado y se intenta precautelar la confidencialidad de la información.

La secretaria Ejecutiva

Constituye dentro de las instituciones un factor importante, debido a la funcionalidad en las diferentes actividades que desempeñan, las cuales se caracterizan por su responsabilidad, agilidad y eficiencia, que le ha permitido escalar niveles de jerarquía en las instituciones donde laboran. (Soncon, 2012). No es solo la asistente del jefe sino que es el eje principal en una oficina, pues con ella se asegura el funcionamiento ágil y eficaz de la institución, su trabajo es discreto, ordenado, metódico, y particularmente en el manejo de presentaciones, del ordenamiento de documentos, de archivos preciso y en el menor tiempo. Es la encargada de realizar varias gestiones al mismo tiempo con sus jefes, compañeros de trabajo y usuarios externos entre las que se destacan: (Cruz, 2014)

- Gestión de proyectos, pues se encarga de organizar, desarrollar y administrar los recursos, de manera tal que pueda concretar todo el trabajo requerido en proyectos dentro del tiempo de ejecución.
- Gestión del conocimiento, ya que es la encargada de la transferencia del conocimiento, información y comunicación de manera clara, respetuosa, eficiente a quienes corresponda, en este apartado es necesario recalcar que para su aplicación se requiere de destrezas y habilidades pues al ser un activo intangible, volátil y difícil de concretar y retener, puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los que pertenecen al círculo donde interactúen.

- Gestión de liderazgo, es su capacidad de tratar a las personas y la organización de movilizar la voluntad de otros hacia un resultado común.
- Gestión secretarial y el servicio, clave al momento de fidelización de los clientes para la organización. El servicio va más allá de lo comercial y se convierte en un eje transversal que a todos toca en la organización.
- Gestión secretarial y el trabajo en equipo, se convierte en la expresión de madurez del equipo de trabajo, es el punto de apoyo para todos los que se integran como nuevos participantes, permite reconocer fortalezas y debilidades de tal manera que permite encontrar los apoyos necesarios para ser exitosos en la gestión. Se fundamenta en las 5 C: Complementariedad, Coordinación, Comunicación, Confianza y Compromiso.

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. (Dilsa, 2013).

Uno de sus retos actuales dentro del mercado laboral, está el uso de la tecnología, pues esta le permite obtener mejor rendimiento y mayor productividad en sus actividades diarias, sin olvidar lo anterior que es base para sus actividades. La tecnología se convierte en un apoyo fusionado, pues se genera en ellas la competitividad en cuanto a la adquisición de destrezas y habilidades para actualizar sus conocimientos e implementar estrategias y mecanismos que respaldan a sus funciones en cuanto a la elaboración de informes, escritos y/o comunicaciones, 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, entre otras (González, 2016).

Entre las funciones específicas de las secretarías está la de archivar documentos, y es ahora gracias a la tecnología que se puede contar con programas que permiten esta actividad de manera rápida, ágil, oportuna, eficiente y correcta. Las mismas van en relación al tipo de actividad de la empresa y/o institución, a las políticas internas de la misma y al sistema informático contratado para estas funciones, todas con el fin de mantener información guardada y generar respuestas a inquietudes, reportes y evaluaciones posteriores conforme a lo realizado. (Cruz, 2014)

En el manual de archivo de Moyano, (2009) establece el siguiente sistema de archivo dentro de las laborales secretariales:

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

MATERIALES Y MÉTODOS

El trabajo se realizó con una investigación cualicuantitativa, con una metodología descriptiva y de síntesis, con los métodos bibliográficos, interpretativos, deductivos; con las técnicas de la recopilación documental, encuesta y la entrevista; y con los instrumentos de la guía de encuesta, guía de entrevista y ficha bibliográfica, se contó con una población compuesta por 170 secretarías que laboran en los predios de la UTM, en sus diferentes departamentos. Se tomó como muestra a 45 secretarías de los diferentes departamentos de la UTM, con relación directa en archivo, manejo, organización y manipulación

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La población sujeta de investigación estuvo conformada por: 25 secretarías de carrera, 5 secretarías de facultad, 8 secretarías de departamento, 3 secretarías generales, 2 secretarías de posgrado.

Uno de los resultados observables es que las secretarías participantes cuentan con un computador como herramienta de trabajo para sus actividades diarias, dentro de las cuales están las de archivo, los cuales lo realizan diariamente y lo hacen de manera física y digital, según llegue la información, el tema, los requerimientos o el asunto en referencia. Un 85% consideran que su aplicabilidad representa un ahorro de tiempo, sobre todo cuando la información generada es mucha o se tiene porque cuenta con un buen almacenamiento de memoria; no obstante existe un 15% que aun considera que es un poco de duplicidad de trabajo, ya que en muchos casos es más ágil hacerlo de manera manual porque no dependen de factores técnicos y tecnológicos para que su cumpla.

El 100% manifiestan que tiene un manual de archivo de información que fue dado por el departamento de Talento Humano, esto con el fin de organizar y de optimizar el trabajo de todos dentro de la institución, para ello han recibido varias capacitaciones de manera general y por áreas para explicar cómo se debe llevar el mismo. No se debe dejar acumular los documentos y por ende la actividad de archivar es diaria.

Usan un sistema de archivo basado en razón de la información que se les presenta es decir: cuando es para estudiantes y docentes manejan un registro Alfabético, sub clasificado por periodo lectivo y nivel que cursan los estudiantes, finaliza cuando el estudiante termina su proceso educativo y se cambia a otra facultad según el caso, aunque es necesario respaldar la información con una copia de su proceso que reposa en los archivos de la secretaría; otro que se usa comúnmente es el numérico esto sobre todo cuando se lleva oficios recibidos y enviados, clasificados dependiendo de dónde proceden si son internos o son externos, estos por lo general tienen un resguardo de cinco años dependiendo del asunto; otra de las formas de archivo es el cronológico en el caso de las secretarías de Carrera y de Facultad cuando se manejan actas de reuniones, informes de gestiones, planes y programas de asignaturas entre otros, esto tiene vigencia de 10 años o dependiendo de la revisión y actualización de los temas.

Pues bien con esta información también se preguntó a quienes ellos reportan información que tienen en archivos ellas manifestaron que todas tienen una ruta de procesos para la presentación de documentación. La comunicación de información según el tema, pues no todo se debe informar a todos y cada departamento tiene dentro de sus manuales internos formatos y esquemas establecidos para solicitar o dar información. Por lo general este se apoya de los medios tecnológicos y de los programas informáticos que hacen posible la viabilidad de la información y la aprehensión de lo que necesitan en el menor tiempo, para ello se cuenta con intranet, internet, correo institucional, base de datos, software propios y demás estandarizados entre ellas para que la información este al día y fluya según los requerimientos.

Cuando la solicitud de información es requerida desde la parte externa, se debe tomar referencia de lo que requieren, pues existe información de estudiantes, docentes y trabajadores que es confidencial, para ello se debe seguir una ruta de procesos y no se debe entregar nada

que no este autorizado por el jefe superior, ya que en muchos casos sino se cumple con ello se puede generar situaciones conflictivas con el personal que la proporcionó y con la institución, por ende se debe cuidar la imagen corporativa.

Si en algunos casos la información es de 10 años atrás esta están dentro de un archivo central el cual tiene un manejo directo y propio de la información de toda la universidad y que desde la llegada de la carrera de Ciencias de la Información a través de sus docentes y pasantes se ha estructurado y manejado un sistema de información que permite actualmente tener datos claros y fiables sobre temas inherentes a desarrollo: de carreras, evolución de mallas curriculares de estudiantes que han cursado y terminado todo su proceso formativo, los que no lo han hecho, de docentes, de resultados de investigaciones, en fin de toda la vida universitaria, para eso se aplicó un proceso formal que contenía un programa específico donde se contó con recursos legales, técnicos, financieros, humanos, aun en funcionamiento hasta la fecha lo que garantiza la calidad de los procesos de archivo y su fiabilidad al momento de su uso.

CONCLUSIONES

Las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, tienen dentro de sus actividades diarias las de, archivo, está la realizan en base a un proceso unificado de sistema que tiene dentro de la institución, la cual consta de un manual que le permite unificar los procesos donde los clasifican de manera Alfabética, Cronológica Numéricamente, esto lo tiene de manera física y digital, pues cuentan con un programa informático para ello.

Dependiendo del asunto, los destinatarios y del tipo de solicitud, se entrega información, siendo las comunes entre todas: recepción y envío de oficios tanto interna como externamente, así como los que se envía por correo electrónico y otro medio de manera numérica; si son en razones de estudiantes y docentes de manera alfabética; si son de reuniones, actas, informes y demás lo hacen cronológicamente:

Se enfatizan que dependiendo de la situación unos documentos se envían a archivo general otros a las carera entre si y acatando de las actividades de los demás de departamentos también se los proporciona; cuando son externos tiene que pasar por ciertas rutas de procesos pues se debe cumplir con normas y política establecidas dentro de la institución para precautelar la información y responsabilidad sobre la misma.

BIBLIOGRAFIA

- Aguirre, L. y López, M. (2014). La Organización del Archivo y su incidencia en la Gestión Secretarial en el Municipio Metropolitano de Quito. Tercer nivel: Licenciada en Secretariado Español. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.
- Benaches, N. (2013). Consejos para tener una buena secretaria.
- Benaches, N. (2014). La Secretaria del Siglo XXI.
- Brown, D. (2018). Objetivos del trabajo de una secretaria. Career Depot.org: secretarias, excepto legales, médicas y ejecutivas U. S. Bureau of Labor and
- Carrillo, J. (2018). Tecnología de la Información Secretarial.
- Cedeño, D. and Vera, M. (2015). El Archivo Tradicional y computarizado en las funciones Administrativas de las Secretarias de las Instituciones Públicas y Privadas del cantón Santa Ana. Tercer Nivel: Secretaria Ejecutiva. Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, Carrera de Secretariado Ejecutiva.
- Chávez, G. (2017). La importancia de la secretaria dentro de la organización Statistics: secretarias y asistentes administrativas.

- Clarín. (2014a). Entre Mujeres. El Perfil de la Secretaria Ejecutiva.
- Clarín. (2014b). Entre Mujeres. Secretarias ejecutivas, una profesión todo terreno
- Claudia, M. (2012). Revista secretarial.
- Clavería, A. (2010). El nuevo perfil de las secretarias ejecutivas.
- Coordinación de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA) (2011). Administración de Documentos y Archivos. Textos Fundamentales. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, pp.101-152.
- Cruz, M. (2014). Funciones de una secretaria de gerencia.
- Dilsa, S. (2013). Aptitud y actitud de la secretaria ejecutiva actual.
- Fernández, A. (2007). Secretaria profesional.
- Forero, E. (2008). Técnica de Archivo a su alcance. Editorial Norma. Bogotá – Colombia.
- García, R. (2010). El archivo de documentos. Los archivos administrativos. Normas básicas de instalación de documentos. El acceso a la información contenida en los archivos públicos. 1st ed. Sevilla - España: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Consejería de Administraciones Públicas. Escuela de Administración Regional, pp.1-16.
- González, A. (2016). La secretaria y el uso de las herramientas automatizadas para el buen manejo de Documentos. Tercer nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo Computarizado. Universidad Técnica de Machala, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, carrera de Secretariado ejecutivo.
- Instituto Superior Tecnológico Privado TELESUP. (2018). Los nuevos roles de la Secretaria Ejecutiva.
- Larrea, S. (2007). El desarrollo de la secretaria ejecutiva. Editorial Norma. Madrid – España. 102
- León, A (2006). Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. Editorial Limusa S.A. España.
- Londoño, M. (2009) Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz. FC Editorial. Madrid. 2007.
- López, L. (2011). Técnicas Secretariales. Eficiencia.
- Macías, M. (2011). La capacitación en la empresa del siglo XX.
- Medina, D. (2009). Secretaria ejecutiva. Funciones.
- Mora, C (2010) Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate
- Mora, C. (2017). La Secretaria del Siglo XXI.
- Moreira, K. (2015). Administración del Archivo y su influencia en el cumplimiento de las actividades secretariales en las empresas. Tercer nivel: Licenciada en Secretariado Ejecutivo Computarizado. Universidad Técnica de Machala, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, carrera de Secretariado Ejecutivo.
- Morueco, R. (2010). Actitudes y habilidades del profesional de secretariado.
- Morueco, R. (2010). Conocimientos que deberá aportar todo profesional de secretariado.
- Moyano, J. (2009). Desarrollo e implantación de un sistema de gestión documental en una organización. Cuarto Nivel: Master en Gestión de Unidades y Servicios de Información y Documentación. Universidad de Zaragoza Facultad de Filosofía y Letras Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia.

- Navarro, A. (2015). Clasificación y Ordenación de los Documentos. [Online] <https://elmundodocumental.wordpress.com>. Available at: <https://elmundodocumental.wordpress.com/2012/12/05/clasificacion-y-ordenacion-de-los-documentos/> [Accessed 20 Nov. 2019].
- Novelle, L. (2012). Nociones Básicas sobre historia, contenido y Gestión. 1st ed. Argentina, pp.25-48.
- Pymex (2016). Funciones y responsabilidades de una Secretaria como asistente de Gerente
- Ramos, P. (2017). Características indispensables en una secretaria
- Sáenz, M. (2015). Nuevos retos para la secretaria del siglo XXI
- Salguero, N. y Santamaría, G. (2018). El rol de la Secretaria Ejecutiva como artífice de la Gestión de la Información Gerencial en el Contexto Administrativo. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, IX(4), pp.39-58.
- Sonco, R. (2012). La Secretaria Ejecutiva en la Empresa Moderna.
- Ujaque, S. (2018). 12 tips para vestir apropiadamente en el trabajo.
- Universidad Colombia. (2017). Las 10 actitudes que caracterizan a un excelente empleado. *Enciclopedia Temática Brújula*. Grupo Editorial Norma. Colombia.
- Universidad de Alicante (2010). Manual de Organización. Archivo de Oficina. Alicante: Servei d'Arxiu i Registre. Arxiu General/Servicio de Archivo y Registro. Archivo General.
- Universidad Pública de Navarra (2016). Manual de Normas y Procedimientos Archivísticos. Documentos y su Archivo. Navarra: A105 NArchivo General.