



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

TÍTULO:

INFLUENCIA DEL MANEJO DEL ARCHIVO EN LA GESTIÓN SECRETARIAL DEL CENTRO DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE E INNOVACIÓN PEDAGÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, PERÍODO JULIO – DICIEMBRE 2014.

TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN: SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS.

AUTORA:

JOSETT CAROLINA REDROBÁN DILLON

TUTOR:

MGS. JULIO BRAVO MANCERO

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

PÁGINA DE REVISIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación del Proyecto de Investigación de Título: INFLUENCIA DEL MANEJO DEL ARCHIVO EN LA GESTIÓN SECRETARIAL DEL CENTRO DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE E INNOVACIÓN PEDAGÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, PERÍODO JULIO – DICIEMBRE 2014, presentado por: Josett Carolina Redrobán Dillon y dirigido por: Mgs. Julio Bravo Mancero.

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del Proyecto de Investigación con fines de graduación, escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones, remite la presente para uso y custodia de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Ms. Ramiro Ruales
Presidente del Tribunal



Firma

Ms. Kleber Romero
Miembro del Tribunal



Firma

Mgs. Julio Bravo
Tutor



Firma

10 (10)

NOTA SOBRE (10)

CERTIFICACIÓN

Mgs. Julio Bravo Mancero

TUTOR DE TESIS Y DOCENTE FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA CARRERA DE SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.

CERTIFICO:

Que el presente trabajo “INFLUENCIA DEL MANEJO DEL ARCHIVO EN LA GESTIÓN SECRETARIAL DEL CENTRO DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE E INNOVACIÓN PEDAGÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, PERÍODO JULIO – DICIEMBRE 2014” de autoría de Josett Carolina Redrobán Dillon, ha sido dirigido y revisado durante todo el proceso de investigación, por lo que cumple con todos los requisitos metodológicos y los requerimientos esenciales exigidos por las normas generales, para la graduación; en tal virtud, autorizo la presentación del mismo por su calificación correspondiente.

Riobamba, 08 de abril del 2016



Firma
Mgs. Julio Bravo Mancero

TUTOR

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, **Josett Carolina Redrobán Dillon**, con cédula de identidad No. 0603272659, informo que los resultados de la investigación, los criterios, análisis y conclusiones, así como los lineamientos y propósitos expuestos en la presente tesis, son de exclusiva responsabilidad de mi persona y los derechos de autoría pertenecen a la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**.



Josett Carolina Redrobán Dillon

0603272659

AUTORA

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño.

A ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y de reglarme esta maravillosa vida.

Con mucho amor y admiración profunda a mis padres Gelvis y Rocío, quienes me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento, apoyándome siempre con una enorme sonrisa.

A mi esposo Alejandro, quien con su amor y comprensión en todo momento, ha permitido que me desarrolle personal y profesionalmente; y me ha enseñado que con esfuerzo y dedicación se puede alcanzar los objetivos deseados.

A mis hermanos, suegros, cuñadas, cuñados, sobrinos, sobrinas que han sido mi ejemplo para seguir adelante y seguirme superando día a día.

A mi abuelita Marina quien con sus buenos y sabios consejos me ha transmitido todo su amor y el amor a Dios.

Gracias a todos ellos que han sido mi referencia para el presente y para el futuro.

Josett Redrobán

AGRADECIMIENTO

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dándome ánimo, y acompañándome en momentos buenos y malos.

Agradezco al Mgs. Julio Bravo Mancero, por haber confiado en mi persona, por la paciencia y la dirección de este trabajo.

A mis padres, esposo, hermanos, suegros, cuñados, cuñadas, sobrinos y sobrinas que me acompañaron en todo momento.

Les agradezco de todo corazón.

Josett Redrobán

ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DE REVISIÓN DEL TRIBUNAL	II
CERTIFICACIÓN	III
DERECHOS DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	XV
SUMMARY	XVI
INTRODUCCIÓN	XVII
CAPÍTULO I	1
1. MARCO REFERENCIAL	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Objetivos	2
1.3.1. General	2
1.4. Específicos	3
1.5. Justificación e importancia	3
CAPÍTULO II	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.2. Fundamentación teórica	6
UNIDAD I	6
2.2.1. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	6
2.2.2. Antecedentes Históricos de la Universidad Nacional de Chimborazo	7
2.2.3. Visión y misión	8
2.2.4. Objetivos de la institución	8
UNIDAD II	10
2.3. LA SECRETARIA	10
2.3.1. Funciones y aptitudes de la secretaria	11
2.3.2. Decálogo de la Secretaria	15

UNIDAD III	17
2.4. LA CAPACITACIÓN	17
2.4.1. Antecedentes de la Capacitación	17
2.4.2. Importancia de la Capacitación	17
2.4.3. Elementos de Capacitación Efectiva	18
2.4.4. Objetivos y Funciones de la Capacitación	19
2.4.5. Fases de la Capacitación	20
2.4.6. Capacitación del Recurso Humano	20
UNIDAD IV	21
2.5. SERVICIO AL CLIENTE	21
2.5.1. Antecedentes de Servicio al Cliente	21
2.5.2. Concepto de Servicio al Cliente	21
2.5.3. Elementos de Servicio al cliente	22
2.5.4. Importancia del Servicio al Cliente	22
2.5.5. Tipos de Servicio al Cliente	23
2.5.7. Mandamientos de Atención al cliente	25
2.5.8. Características de Atención al Cliente	26
2.5.9. Tipos de Clientes	27
UNIDAD V	29
2.6. GESTIÓN DE ARCHIVO	29
2.6.1. Archivo	29
2.6.2. Clasificación de los archivos	29
2.6.3. Gestión Documental	30
2.6.4. Funciones de Archivo	34
2.6.5. Material de archivo	35
2.6.6. Manual	37
2.6.7. Fase de elaboración	37
2.6.8. Fase de aprobación	38
2.6.9. Fase de difusión	39
2.6.10. Fases y operaciones del tratamiento archivístico	39
2.6.11. Gestión de documentos	40
2.7. Hipótesis	41

2.8.	Variables	41
2.8.1.	Variable independiente	41
2.8.2.	Variable dependiente	41
2.9.	Operacionlización de las variables	42
CAPÍTULO III		44
3.	MARCO METODOLÓGICO	44
3.1.	Metodología de investigación	44
3.1.1.	Método inductivo	44
3.2.	Tipo de investigación	44
3.2.1.	Exploratoria	44
3.2.2.	Descriptiva	44
3.3.	Diseño de la investigación	45
3.4.	Población y muestra	45
3.4.1.	Población	45
3.4.2.	Muestra	45
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.5.1.	Técnicas	46
3.5.2.	Instrumentos	46
3.6.	Técnicas de procedimiento y análisis de datos	46
CAPÍTULO IV		47
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
4.1.	Encuesta aplicada a docentes con y sin nombramiento de la Universidad Nacional de Chimborazo	47
4.2.	Ficha de observacion aplicada a la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la Unach	58
CAPITULO V		71
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
5.1.	Conclusiones	71
5.2.	Recomendaciones	72
BIBLIOGRAFÍA		73
ANEXOS		75

CAPÍTULO VI	86
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	86
6.1. Naturaleza de la propuesta	86
6.1.1. Lugar de realización	86
6.1.2. Definición de la propuesta	86
6.2. Justificación de la propuesta	86
6.3. Factibilidad de la propuesta	86
6.4. Objetivos	87
6.4.1. Objetivos generales	87
6.4.2. Objetivos específicos	87
6.4.3. Universidad nacional de chimborazo	87

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1	Realización de trámites en la secretaría del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica	47
Cuadro N°2	Calificación de la atención al cliente de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica	48
Cuadro N° 3	Calificación de la actitud de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica	49
Cuadro N° 4	La secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH es:	50
Cuadro N° 5	Los trámites realizados en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH son	51
Cuadro N° 6	Conciencia de los derechos y servicios que le debe brida el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica y la forma de manejar los documentos por la secretaria	52
Cuadro N° 7	Importancia que la secretaria cuente con un manual de manejo y gestión de archivo.	53
Cuadro N° 8	Importancia que el manual de manejo y gestión de archivo este distribuido para todo el personal secretarial de la UNACH	54
Cuadro N° 9	Inconvenientes burocráticos realizados con la actual secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica	55
Cuadro N°10	Oportuna la preparación continua de la secretaria al Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH	56
Cuadro N°11	Necesidad o requerimiento de una asistente para la secretaria para el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH	57

Cuadro N°12	Atención es ágil y oportuna con todos los usuarios Pedagógica de la UNACH	58
Cuadro N°13	Demuestra tolerancia ante alguna anomalía	59
Cuadro N°14	Se comporta con altivez y actitud positiva	60
Cuadro N°15	Es despectiva con algunos clientes	61
Cuadro N°16	Genera soluciones a algunos a usuarios que lo requieren	62
Cuadro N°17	Es predecible en sus respuestas	63
Cuadro N°18	Tiene todos sus documentos archivos del Centro en orden	64
Cuadro N°19	Tiene archivado todos los documentos	65
Cuadro N°20	Organiza documentos adecuadamente	66
Cuadro N°21	Verifica documentos y archiva en base a las fechas anteriores	67
Cuadro N°22	Posibilita todas las alternativas necesarias para el cliente	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1	Realización de trámites en la secretaría del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica	47
Gráfico N°2	Calificación de la atención al cliente de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica	48
Gráfico N° 3	Calificación de la actitud de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica	49
Gráfico N° 4	La secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH es:	50
Gráfico N° 5	Los trámites realizados en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH son	51
Gráfico N° 6	Conciencia de los derechos y servicios que le debe brida el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica y la forma de manejar los documentos por la secretaria	52
Gráfico N° 7	Importancia que la secretaria cuente con un manual de manejo y gestión de archivo.	53
Gráfico N° 8	Importancia que el manual del manejo y gestión de archivo este distribuido para todo el personal secretarial de la UNACH	54
Gráfico N° 9	Inconvenientes burocráticos realizados con la actual secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica	55
Gráfico N°10	Oportuna la preparación continua de la secretaria al Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH	56
Gráfico N°11	Necesidad o requerimiento de una asistente para la secretaria para el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH	57

Gráfico N°12	Atención es ágil y oportuna con todos los usuarios Pedagógica de la UNACH	58
Gráfico N°13	Demuestra tolerancia ante alguna anomalía	59
Gráfico N°14	Se comporta con altivez y actitud positiva	60
Gráfico N°15	Es despectiva con algunos clientes	61
Gráfico N°16	Genera soluciones a algunos a usuarios que lo requieren	62
Gráfico N°17	Es predecible en sus respuestas	63
Gráfico N°18	Tiene todos sus documentos archivos del Centro en orden	64
Gráfico N°19	Tiene archivado todos los documentos	65
Gráfico N°20	Organiza documentos adecuadamente	66
Gráfico N°21	Verifica documentos y archiva en base a las fechas anteriores	67
Gráfico N°22	Posibilita todas las alternativas necesarias para el cliente	68



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

TÍTULO:

INFLUENCIA DEL MANEJO DEL ARCHIVO EN LA GESTIÓN SECRETARIAL DEL CENTRO DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE E INNOVACIÓN PEDAGÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, PERÍODO JULIO – DICIEMBRE 2014.

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la Universidad Nacional de Chimborazo, para su ejecución fue importante tener conocimiento de las funciones que realiza la secretaria de esta dependencia, su organización, actitud, atención, servicio al cliente, pero principalmente identificar sus actividades laborales realizadas para mejorar de la Institución, durante esta investigación se ha encontrado que estas actividades se encuentran bien ejecutadas por la persona encargada, pero también hubo la necesidad de realizar un manual de manejo y gestión de archivo en el que se detallan funciones, procesos y actividades para que la secretaria esté mejor organizada ayudando así que los documentos históricos y actuales estén conservados adecuadamente, mismo que ayudará a las demás secretarías en la Universidad Nacional de Chimborazo en un caso de ser ejecutado. En este Manual figura el proceso y parámetros que debe tener la conservación de archivos y de todo lo demás de la Institución Superior por lo que este trabajo investigativo se ha dividido en capítulos donde se explica detalladamente como está estructurada la tesis, por lo que realizó de la siguiente manera: en el primer capítulo se incluye el problema, la formulación, los objetivos y la justificación del trabajo investigativo, en segundo capítulo la base teórica principal del tema en referencia, se realizó la operacionalización de las variables tanto la Variable Independiente como de la Variable Dependiente, en el tercer capítulo se presenta la metodología de investigación en la que se aplicaron los métodos, científicos análisis y síntesis, las técnicas utilizadas, es decir la encuesta aplicada a los docentes y la observación directa a la secretaria en su lugar de trabajo, se utilizaron los instrumentos como el cuestionario y la ficha de observación. Para culminar se realizó conclusiones y recomendaciones, la bibliografía, los anexos para luego llegar al último capítulo como son la propuesta alternativa donde se contribuyó un manual de manejo y gestión de archivo para el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la Universidad Nacional de Chimborazo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO CENTRO DE IDIOMAS

ABSTRACT

This research was conducted at the Center for Teacher Training and Educational Innovation at the Universidad Nacional de Chimborazo, its performance was important to have knowledge of the functions performed by the secretary of this unit, the organization, the attitude, the attention, the customer service, but mainly identify their work activities undertaken to improve the institution, during this investigation it has been found that these activities were well executed by the person in charge, but there was also the need to elaborate a file management manual in which the functions, processes and activities are well detailed so that the Secretarial work is better organized therefore help preserve the past and current documents properly, if it is executed it will also help other secretaries at Universidad Nacional de Chimborazo. This Manual contains the processes and parameters that the preservation of files and everything else the Higher Institution must have so this research work has been divided into chapters which explains in detail how is structured the thesis, as follows: in the first chapter it has included the problem, formulation, objectives and justification of research work, in the second chapter the main theoretical basis of the subject in question, the operationalization of the variables was performed in both the Independent Variable and Dependent Variable, in the third chapter the research methodology as scientific analysis and synthesis methods were applied, as techniques the survey to teachers and direct observation to the secretary were applied at place work the questionnaire and observation sheet were used as tools. Conclusions and recommendations were made at the end, bibliography, annexes and then the last chapter as an alternative proposal a management and file organization manual was done as contribution for Teacher Training and Educational Innovation Center at the Universidad Nacional de Chimborazo.

Translation reviewed by:

Lic. Fanny Zambrano V. MsC.

ENGLISH TEACHER AT LANGUAGES CENTER UNACH



Riobamba May 10th, 2016

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la organización, gestión y desenvolvimiento de una secretaria es importante en cualquier institución educativa superior, ya que la agilidad eficiencia y eficacia con la que realiza esta labor clarifica los procesos secretariales ayuda a que la parte administrativa de la Universidad Nacional de Chimborazo sea eficiente, con capacidad de atender a todos quienes requieren este servicio y al mismo tiempo que todos los tramites sean pertinentes para cualquier usuario.

Mediante esta investigación se ha llegado a la conclusión de realizar un manual en la que se identifique el manejo y gestión de archivo de los documentos que se tramitan en este departamento, es decir que no haya ninguna dificultad en esta dependencia ya que requiere que esté en óptimas condiciones para ofrecer cualquier trámite con la rapidez y eficiencia posible a todos quienes requieren de este servicio.

Este trabajo investigativo está dividido en seis capítulos descritos de la siguiente manera:

Capítulo I. Se establece el *Marco Referencial* de la investigación, el planteamiento y formulación del problema; sus objetivos y su justificación e importancia.

Capítulo II. Se desarrolla el *Marco Teórico* los antecedentes de las investigaciones anteriores y la fundamentación Teórica, definiciones básicas de las variables, el sistema de hipótesis, las variables y la operacionalización de variables.

Capítulo III. Se encuentra el *Marco Metodológico* en donde se describe la metodología de la investigación, así como su tipo, diseño de estudio, para más adelante constituir la población, muestra, como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos, finalmente el procedimientos para el análisis de la información resultante.

Capítulo IV. Se hace la presentación ordenada y precisa del *Análisis e Interpretación de los Resultados*, haciendo uso de cuadros y gráficos muy fáciles de entender.

Capítulo V. Están las *Conclusiones y Recomendaciones* de la investigación

Capítulo VI. Está la *Propuesta Alternativa*, donde se detalla las actividades a realizadas, finalmente los Anexos que sirvieron para la recolección de la información.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial la educación superior se identifica como formadora de conocimientos, transforma profesionales al servicio de la sociedad con oportunidades, capacidades, estudios metodológicos y prácticos para enfrentarse a las exigencias de este mundo moderno, para esto se integra a profesionales de docencia que cumplan y ayuden a mejorar la calidad de educación de acuerdo a las necesidades y exigencias de una educación superior globalizada.

En el Ecuador, las Instituciones de Educación Superior (IES) han dado un giro oportuno para mejorar inconvenientes administrativos, pues en la actualidad la gestión secretarial es un recurso esencial de cultura, democracia y transparencia al acceso de información y rendición de cuentas mediante documentación, propone a mejorar el funcionamiento en las oficinas con la realización de archivología y documentos importantes que se tramitan en cada oficina de la Institución.

En la Universidad Nacional de Chimborazo se basa en el cumplimiento a todos estos requerimientos lo que ha hecho evidente el mejoramiento de todas las actividades secretariales, haciendo que los tramites referentes a la utilización y organización de documentos por la secretaria se den con la agilidad deseada; pero es necesario la aplicación de un manual de manejo y gestión de archivo, debido a que no existe uno que se acople con las exigencias de la Institución y que forme parte de una administración archivológico digital y físico; en consecuencia no se ajusta a todos los movimientos secretariales por lo que se requiere un mejoramiento en esta área para que se faciliten y agilicen todos los tramites que se realizan.

Todo esto ha generado el desconocimiento del manejo a determinado manual elaborado para todas las secretarias de la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH), ya que el manejo y gestión de archivos debe ser completamente ordenado dando cumplimiento a lo requerido y que facilite el manejo de este, por lo que ha ocasionado que existan inconvenientes con los docentes que requieren de servicios, por lo que los trámites no se dan oportunamente.

Una realidad importante que ha visto necesario aplicar la secretaría del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica, dependencia en la que se desarrollará este estudio, ya que se requiere de espacio físico adecuado destinado solo para el almacenamiento de documentos generados en años anteriores, mismos que reposan en el departamento, pues el control de los documentos que ingresan o salen deben estar ya almacenados de manera adecuada, pues puede generar a que exista inconvenientes a futuro, es una situación latente que debe preocupar ya que todo debe estar debidamente archivado para poder atender con eficacia cualquier trámite para que al mismo tiempo no haya pérdida de tiempo para las partes.

La distribución de estos documentos se encuentra organizada adecuadamente pero es necesario tomar medidas preventivas para los archivos de años pasados, ya que estos deben estar en condiciones recomendables, para que no exista la generación de caos innecesarios y exista continuidad en las labores diarias de la secretaría, y que no perjudique a las futuras encargadas de la secretaría, si no que sea una solución oportuna y adecuada al inconveniente que se aborda en esta investigación.

Es por esta razón que se investigará la Influencia del Manejo del Archivo en la Gestión Secretarial del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la Universidad Nacional de Chimborazo, período Julio – Diciembre 2014, ya que el manejo de documentos debe ser adecuado y significativo, para que la recuperación y protección de documentos, sea un proceso técnico archivístico de responsabilidad secretarial eficiente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el manejo del archivo en la gestión secretarial del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la Universidad Nacional de Chimborazo, período julio – diciembre 2014.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. GENERAL

- Determinar cómo influye el manejo del archivo en la gestión secretarial del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la Universidad Nacional de Chimborazo, período julio – diciembre 2014.

1.4. ESPECÍFICOS

- Identificar si el proceso de manejo de archivo es adecuado en base a encuestas aplicadas, para determinar las falencias que se reporten.
- Establecer el aporte que brinda la gestión Secretarial en la organización de documentos y archivos, en base a la revisión bibliográfica para detectar las potencialidades de este indicador.
- Proponer la creación del manual de manejo y gestión de archivo en base a una metodología para garantizar la buena administración de los documentos institucionales.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Es importante este trabajo investigativo porque el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la Universidad Nacional de Chimborazo está completamente consiente que todo cambio requiere manual de manejo y gestión de archivo, en donde se identifique todo el proceso administrativo muy bien estructurando y definido, para así lograr eficiencia en los procesos secretariales, para que cada uno de estos lleve la información adecuada y apropiada para contribuir así al desarrollo y superación de la Educación Superior.

Se requiere identificar herramientas de gestión secretarial adecuadas, que ayuden al control y organización de documentos, promoviendo un trabajo armónico, ordenado, coordinado y eficiente en la gestión secretarial, por lo que se considera necesario y trascendental la aplicación de métodos de archivología, que mejorará y fortificará la gestión documental de manera ordenada y sistemática, encaminando la conservación y mantenimiento de todos los documentos que ingresan a manos de la secretaria encargada.

Es innovador porque establece lineamientos claros para el avance y utilización de instrumentos que agilicen la tramitación de documentos de métodos teóricos y prácticos para la secretaria, que permitan una gestión secretarial eficaz en la organización de documentos, como para los demás ya que será aplicable para las secretarías de otros departamentos que tiene la Universidad Nacional de Chimborazo.

Tiene impacto realizar esta investigación porque establece un proceso de clasificación en base a las normas establecidas en el área archivística, considerando tanto las áreas físicas para que la localización del documento sea inmediato, asistiendo al mejoramiento de la institución, que sea capaz de brindar un mejor servicio para quien es lo requieran.

Fue factible su realización investigativa porque se dieron los recursos para realizar la investigación, el apoyo de las autoridades, funcionarios y secretarias que facilitarán la gestión institucional, transparencia, difusión, acceso a la documentación e información; además es específico señalar que la investigadora posee los conocimientos, habilidades, destrezas para la redacción de la investigación, lo que al mismo tiempo permitirá alcanzar el título de tercer nivel; así también, es pertinente ya que fortalecerá la formación y desempeño profesional.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En los archivos de la biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo no existen estudios sobre el tema especificado, por tal razón se ha considerado importante y de interés para la investigadora, tomar como referencia algunas de las tesis de Universidades del país expuestas en Internet y que tienen relación con esta investigación por lo que se puede mencionar lo siguiente:

- En la Universidad Técnica de Ambato, Lorena del Rocío Aguirre Carrillo realiza su tesis con el tema “La Organización del Archivo y su Incidencia en la Gestión Secretarial en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, donde se observa en una de las conclusiones que “las secretarias y funcionarios encuestados no aplican los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo, limitando la gestión secretarial dificultando el desarrollo de las funciones en la toma de decisiones, imposibilitando el archivar de una forma lógica analítica, dificultando su localización inmediata”, por lo que en una de sus recomendaciones dice “aplicar los procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias en la institución posibilitando el alcance de los objetivos tanto de la Institución Educativa Universitaria como personales influyendo en el desempeño laboral”.
- En la Universidad Católica de Loja Carrillo realiza su tesis con el tema “Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de Funciones” de la Dirección Provincial de Salud del Azuay, donde se observa en una de las conclusiones que “Innovar constantemente los conocimientos sobre la profesión secretarial, así como las nuevas tecnologías que cada vez revolucionan y cambian al mundo actual”, por lo que recomienda “permitir al personal secretarias la asistencia a capacitaciones sobre servicios y atención al Usuario Interno y Externo” así como “Innovar constantemente los conocimientos sobre la profesión secretarial, así como las nuevas tecnologías que cada vez revolucionan y cambian al mundo actual”.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

UNIDAD I

2.2.1. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

Mediante la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 355, reconoce a las universidades y escuelas politécnicas cuentan autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución;

La presente identifica que las instituciones conforman el Sistema de Educación Superior que adecuará su estructura orgánica funcional, académica, administrativa, financiera y estatutaria a las disposiciones del ordenamiento jurídico contemplado.

En el **Art. 4.-** La Universidad Nacional de Chimborazo para atender las obligaciones de la sociedad, trabajará en las siguientes modalidades de estudio: presencial, semipresencial y a distancia.

Modalidad Presencial.- Pertenece a los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación que se desarrollan con la presencia física del docente y los estudiantes, en tiempo real. Es decir la interacción entre el estudiante y el docente es de 16 horas por crédito.

Modalidad Semipresencial.- En los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación conjugan las características y estrategias de funcionamiento de la modalidad presencial, dependiendo de las características de la carrera y de la naturaleza de los componentes curriculares, su estructura depende del tiempo real presencial no continuo y con trabajo autónomo del estudiante.

Modalidad a distancia: Los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación se desarrollan principalmente con el trabajo autónomo del estudiante. La interacción entre el estudiante y el docente es de al menos 3 horas por crédito.

Las carreras y los programas académicos que se ejecuten en la Universidad Nacional de Chimborazo, en las modalidades a distancia y semipresencial conjugando las características de mayor accesibilidad, flexibilidad en tiempos de dedicación y autoaprendizaje por parte de los estudiantes; cumplirán con los principios de calidad y pertinencia de la educación superior y se sujetarán mediante distintas condiciones.

2.2.2. Antecedentes Históricos de la Universidad Nacional de Chimborazo

La Universidad Nacional de Chimborazo, surge como respuesta y alternativa del pueblo riobambeño ante el éxodo de familias y ciudadanos que debieron migrar hacia las principales ciudades, en 1969, visionarios como Mario Cerda Jácome, Ruth Loza de Cerda, Rosa Sarango, Cristóbal Guadalupe, Socorro Guerrero Casares, entre otros ciudadanos, formaron el “Comité pro constitución de la Universidad”, que efectuaron esfuerzos personales y gestionaron ante el gobierno y las universidades existentes la atención a la necesidad de contar con la presencia de una institución de educación superior, logrando que la Universidad Central del Ecuador (UCE), el 7 de octubre de 1969 resuelva crear en Riobamba, una extensión de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

La misma que contribuyó a la formación de miles de docentes, recibió el apoyo de las autoridades de los colegios “Pedro Vicente Maldonado” y “Riobamba”, quienes facilitaron las instalaciones para el inicio de sus actividades. Según la historia dice el Mons. Leonidas Proaño, Obispo de Riobamba realizó una contribución ya que hizo una venta del edificio del ex Seminario Menor “La Dolorosa” a la UCE, con la cual se crea la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH), pasa a formar parte de su identidad.

La Universidad Nacional de Chimborazo fue un proyecto ampliamente anhelado por varios años, el cual gracias al apoyo de ciudadanos legados en sus profesiones, se concreta en 1995, siendo el Lic. Néstor Solís Yerovi, el rector interino, por lo que fue constituida la nueva universidad, efectuado el proceso de elecciones determinado para la designación de autoridades, fue nombrado el Lic. Edison Riera Rodríguez, rector y al Dr. Mario Andino como vicerrector.

La institución solamente poseía la infraestructura del campus La Dolorosa, situación que demandaba un enorme esfuerzo, por lo que nuevo Rector debió enfrentar la difícil situación de gestionar recursos presupuestarios y financieros ante las instancias correspondientes; esfuerzos que dieron como resultado la asignación de fondos que junto a una honesta e inteligente administración, permitió planificar la adquisición de terrenos para el nuevo campus universitario, donde actualmente funcionan tres de las cuatro Facultades de la UNACH.

El Lic. Edison Riera fue Rector por 15 años realizó gestión basada en la ampliación de la oferta académica y dotar a los estudiantes y docentes de una infraestructura mínima

para que desarrollen sus actividades con calidad consiguió el objetivo de 1969, ofreciendo a la juventud, a las familias de Riobamba la posibilidad de formarse en su tierra y aportar a su provincia. (Ley Orgánica de Educación Superior, 2008)

2.2.3. Visión y misión

- **La visión**

Es una institución de educación superior, que en el marco de una autonomía responsable y de rendición social de cuentas, forma profesionales emprendedores, con bases científicas y axiológicas, que contribuyen en la solución de los problemas del país.

- **La misión**

Es una institución líder en el Sistema de Educación Superior, comprometida con el progreso sustentable y sostenible de la sociedad, con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo y Régimen del Buen Vivir.

2.2.4. Objetivos de la institución

- Formar, capacitar, especializar y actualizar a estudiantes y profesionales en los diferentes niveles y modalidades académicos, para que contribuyan efectivamente en la solución de problemas sociales locales, regionales y nacionales;
- Generar conocimientos científicos y tecnológicos, promoviendo y privilegiando las líneas de investigación institucionales, para enfrentar con oportunidad los problemas y necesidades de la sociedad;
- Desarrollar actividades de interacción social a través de programas de vinculación con la sociedad como: extensión académica, asistencia técnica, prestación de servicios, capacitación, consultoría y asesoría, para mejorar la calidad de vida de la sociedad;
- Formular y ejecutar planes estratégicos y operativos de desarrollo institucional, de mediano a largo plazo, que contemplen acciones en el campo de la investigación científica, de articulación con el Plan Nacional de Ciencia y Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales; y, con el Plan Nacional de Desarrollo;

- Determinar estrategias que permitan el desarrollo científico el intercambio de conocimientos en el marco de la integración latinoamericana y mundial;
- Organizar unidades de producción promoviendo la autogestión, el emprendimiento, mediante la suscripción de convenios nacionales e internacionales
- Realizar actividades que fomenten y fortalezcan las manifestaciones de la cultura, la educación, el deporte y la recreación, contando con la participación de la comunidad universitaria y demás actores sociales; y,
- Programar y ejecutar planes de capacitación y especialización del talento humano institucional, acorde con los requerimientos locales, regionales y nacionales.

UNIDAD II

2.3. LA SECRETARIA

“La secretaria ayuda a organizar realiza distintos compromisos, actúa en nombre de terceros, mecanografía sus documentos, realiza y selecciona sus llamadas telefónicas y un sinnúmero de tareas que sin su ayuda difícilmente el directivo no podría llevar a cabo” (Araujo, 2001).

Una secretaria también llamada auxiliar administrativa, es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una Institución privada o pública, además es una estrecha colaboradora del directivo con el cual trabaja, ya que es la gestora de su tiempo para que este no tenga más que preocuparse que en lo que respecta a la toma de decisiones de la Institución para así conseguir mejores resultados, del resto se encargará la secretaria

El papel principal de la auxiliar administrativa es de vital importancia para el buen funcionamiento de una organización pública o privada, y que el perfeccionamiento y capacitación constante permitirá mejoras los procesos que está a cargo lo que permite un buen manejo del archivo, así como brindar un buen servicio a los clientes internos y externos

En este sentido se puede afirmar que ningún directivo, ni ninguna Institución Educativa Universitaria, podrían alcanzar las metas que se proponen sin contar con la ayuda de una buena secretaria. La secretaria es contratada para colaborar estrechamente con su jefe y para liberarle de aquellas tareas en teoría secundarias, de modo que él pueda dedicarse a asuntos más decisivos para el funcionamiento de la Institución Educativa Universitaria, la relación de subordinación y dependencia de la secretaria hacia su jefe es uno de los principales datos definitorios de este puesto de trabajo.

Sus ocupaciones dentro del mercado laboral, la realidad concreta de la profesión de secretaria ofrece infinitas variantes según el tamaño y el sector de la actividad a la que se dedique la Institución, ya que introduce múltiples variantes, sino también la jerarquía profesional que ésta ocupa dentro de ella: no se puede comparar una secretaria de dirección de una multinacional con la secretaria de una pequeña empresa familiar.

A pesar de las diferencias apuntadas, se puede afirmar que existe un perfil específico de secretaria que, en síntesis, corresponde al de una mujer con una preparación académica y técnica específicas, con facilidad para relacionarse con su entorno y que proyecta una imagen positiva, sobria y elegante.

2.3.1. Funciones y aptitudes de la secretaria

La secretaria debe desarrollar múltiples funciones que se encuentran bajo su competencia, pero entre las imprescindibles se encuentran:

- **Recibir documentos.-** Es la encargada y responsable de recepcionar los documentos que ingresan.
- **Archivar documentos.-** Es la encargada de archivar todos y cada uno de los documentos que ingresan o salen.
- **Atender llamadas telefónicas.-** Es la responsable de atender las llamadas telefónicas, durante la jornadas de trabajo, tanto internas como externas.
- **Actualizar la agenda.-** Esta es una función muy importante, pues los jefes manejan agendas muy apretadas y ocupadas, por lo que la secretaria debe agendar de manera adecuada, evitando cruces de horarios entre una y otra, y recordarle a su jefe todo lo agendado para el día.
- **Manejo de maquinaria de oficina.-** La secretaria no solo debe manejar el archivo adecuadamente y llevar la agenda, también debe conocer y manejar maquinaria de oficina como: fotocopidora, scanner, calculadora, etc.
- **Atender visitas.-** Las visitas, a la primera persona con la que se encuentran es con la secretaria, por lo que la misma las debe atender de una manera cordial y educada.

A continuación, se exponen las principales aptitudes personales, o rasgos de carácter, que ha de reunir una candidata a secretaria. Algunos de estos requisitos se pueden adquirir a través del aprendizaje y la experiencia, pero no es aventurado afirmar que otros, sin embargo, son innatos y que se precisa una cierta predisposición, e incluso vocación, para llegar a ser una buena secretaria (Aristizabal, 2010).

- **Aptitudes Personales.-** En síntesis, corresponde al de una mujer con una preparación académica y técnica específicas, con facilidad para relacionarse con su entorno y que proyecta una imagen positiva, sobria y elegante. Las principales

aptitudes personales o rasgos de carácter, que ha de reunir una candidata a secretaria, estos requisitos se pueden adquirir a través del aprendizaje y de la experiencia, sin embargo son innatos y que se precisa una cierta predisposición, e incluso vocación, para llegar a ser una buena secretaria.

- **Sociabilidad.-** En su trabajo diario, la secretaria ha de relacionarse de manera constante con multitud de personas, ya formen parte de la Institución o ajenas a ella, la secretaria trabaja en contacto permanente con el público y por lo tanto, debe tener facilidad para relacionarse con su entorno. Conviene saber que muchas Instituciones Superiores tengan muy en cuenta a la hora de contratar a una secretaria el que ésta tenga facilidad para el trato con los demás, es decir, que ofrezca una imagen serena y positiva y que sea amable y educada con la gente que la rodea, que aspire a desempeñar un puesto de trabajo de secretaria, deberá tener presente que la sociabilidad es uno de los factores más definitorios de esta profesión y que, además de poseer una calificación técnica y preparación académica adecuadas, deberá dar lo mejor de sí misma en su trato cotidiano con los demás.
- **Capacidad de autocontrol.-** En una Institución el jefe y los demás directivos tienen derecho a estar de mal humor, a exteriorizar la presión y el estrés que padecen en momentos de mucho trabajo o a dejar traslucir los problemas que padecen en sus vidas privadas, implica dejar los problemas en casa y saber disimular los estados de ánimo negativos bajo una actitud lo más cordial y profesional posible, siendo sin duda uno de los aspectos más duros de la profesión de secretaria, debe tratar a gente que no es de su agrado, ya sean clientes, profesores, compañeros de oficina o demás directivos con independencia de sus preferencias personales, debe ofrecer a todo el mundo un trato servicial y cordial.
- **Capacidad de Iniciativa.-** El papel de la secretaria en la Institución se define esencialmente por la relación de subordinación o dependencia jerárquica hacia su jefe. En este sentido, la secretaria recibe unas instrucciones específicas de su jefe y las lleva a cabo, esto no significa que su función se limite a ejecutar las instrucciones de su jefe sino todo lo contrario: la capacidad de iniciativa es una de las cualidades que más valoran los directivos (John, 2003).

Cuando se presente alguna situación que exija una toma de decisión por parte de la secretaria y resulte imposible o poco conveniente, consultar al jefe sobre la mejor forma de resolverla, la secretaria deberá tener en cuenta los siguientes factores:

- a) Tener muy claro cuál es su ámbito de responsabilidades para no extralimitarse en su función, tomando decisiones que no le competen.
 - b) Valorar la urgencia de la situación en caso de que la decisión pueda demorarse, considerar si no es preferible esperar a poder discutirlo con su jefe.
 - c) Considerar las distintas alternativas con sus respectivas consecuencias, con sus pros y sus contras.
 - d) Tener siempre presente cuál es la forma habitual de resolver estas cuestiones en la oficina y proceder de forma similar.
 - e) Sea cual sea la decisión adoptada, lo importante es poder defenderla mediante una argumentación lógica: si llegara el caso de que el jefe no estuviera de acuerdo con ella, la secretaria podrá explicarle por qué razón actuó de esa manera, en caso de duda, abstenerse.
- **Sentido del orden.-** En algunas profesiones o actividades, el desorden puede ser sinónimo de creatividad o bien un defecto excusable, por el desorden es simplemente inaceptable ya que dificulta de manera considerable su trabajo.

Debe saber ordenar el espacio del que dispone de la forma más racional posible, de modo que sepa en todo momento dónde ha guardado los distintos objetos que necesita para su trabajo diario, por lo que no sólo deberá mantener en escrupuloso orden su área de trabajo sino que también deberá procurar que la oficina de su jefe esté ordenada.

- **Capacidad organizativa.-** Una secretaria debe hacer frente a multitud de tareas en un corto tiempo, por eso para sacar un mejor provecho a unas condiciones de espacio determinadas para trabajar con orden, planificando y organizando cada tarea de la manera más lógica y eficiente, por lo que debe tener muy claro en todo momento que la improvisación está totalmente fuera de lugar y que sólo la organización de su trabajo le permitirán cumplir de manera satisfactoria.
- **Sentido de la responsabilidad.-** La secretaria tiene como cometido realizar determinadas tareas que configuran su ámbito de responsabilidad, la secretaria debe adoptar una actitud plenamente responsable y esforzarse en realizarlas siempre con

la mayor propiedad, esto implica que no debe considerarse a sí misma como la simple ejecutora de unas instrucciones recibidas, sino como la primera interesada en conseguir lo que se ha propuesto (Aristizabal, 2010).

- **Discreción.-** Si la secretaria es capaz de mantener una actitud de reserva, no sólo en materias claramente delicadas, sino como norma general en torno a todos los asuntos que afectan a su trabajo, perderá la confianza de sus superiores, debe tener presente en todo momento cuál es su papel en la Institución y qué se espera de ella, es por eso que la discreción no sólo implica no divulgar determinada información sino también tomar las precauciones necesarias para no dejar material comprometedor o confidencial, como documentos, informes y anotaciones, a la vista de los demás.
- **Identificación con los fines de la Institución.-** Se ha visto que el papel de la secretaria en la Institución consiste básicamente en realizar una labor de apoyo al trabajo de su jefe, en colaborar con él y ejecutar sus instrucciones por lo que consiste en entender el funcionamiento general de la Institución y concebir cada una de las tareas que le son encomendadas a la secretaria como partes de un todo.
- **Espíritu de equipo.-**Una secretaria trabaja en estrecha colaboración con su jefe, no por ello deja de ser un miembro más de la Institución que, como tal, debe actuar de forma coordinada con los demás empleados. Por las características de su puesto de trabajo, no siempre resulta fácil la integración de la secretaria en la Institución, a menudo por una cierta actitud de recelo, o incluso de envidia por parte de los demás empleados.
- **Formación académica.-** Tal como se ha apuntado, la profesión de secretaria ha experimentado una gran evolución en los últimos tiempos y todo hace augurar que esta tendencia irá en aumento. Los importantes cambios producidos en el mundo de la Institución han tenido como contrapartida la transformación del rol de la secretaria y el aumento de su grado de cualificación.
- **Cultura general.-** No existe un nivel estandarizado de cultura exigido a la secretaria para acceder al mundo de la Institución: la mayoría de estas profesionales poseen estudios medios, por lo que es necesario poseer una cultura general que permita

realizar a la perfección dos de las principales tareas para las que ha sido contratada: redactar documentos comerciales y expresarse con propiedad (Cedeño Marcillo, 2002)

- **El conocimiento de idiomas.-** Este es sin duda uno de los aspectos de la formación de una secretaria que más esfuerzo y dedicación requiere, pues lo cierto es que el aprendizaje de un idioma requiere años de estudio, por otro lado, el conocimiento de un idioma extranjero, y sobre todo del idioma inglés, es también un factor determinante para seleccionar a una candidata, y por esta razón el esfuerzo vale la pena.
- **Mecanografía.-** Una parte importante del trabajo de la secretaria consiste en mecanografiar documentos, aunque esta tarea ha sido considerablemente simplificada por los procesadores de texto, el dominio de la mecanografía sigue siendo imprescindible.
- **Taquigrafía.-** La utilización de dictáfonos y la recuperación de modelos de documentos grabados en la memoria del computador, que con unas sencillas modificaciones evitan la tarea de dictado, han hecho que la taquigrafía haya caído en desuso.
- **Conocimientos de computación.-** Toda secretaria que desee acceder al mercado laboral deberá poseer conocimientos de computación, que incluirán, como mínimo, el dominio de un programa de tratamiento de textos.

2.3.2. Decálogo de la Secretaria

- La secretaria debe realizar su trabajo y cumplir sus funciones con corrección, a través de una labor metódica y sistemática.
- El correcto desempeño de sus cometidos requiere unos conocimientos básicos, una sólida cultura general complementarios y adaptarlos a la labor que realiza.
- La actividad personal y cotidiana debe basarse en la discreción y eficiencia, que se acompañarán de otras cualidades básicas, como la lealtad y la sencillez.
- El conocimiento del inglés y de otros idiomas extranjeros se ha convertido en un requerimiento prioritario debido a las intensas relaciones comerciales existentes.

- El atuendo personal será discreto, intentando realzar las cualidades físicas con elegancia y buen gusto.
- La secretaria siempre debe adaptar su propia imagen a lo que dictamine la Institución para la que trabaja.
- El sentido de la responsabilidad para complementar todas las tareas que se presentan en la oficina, así como su óptima resolución en cada caso, debe ser el principal objetivo de la secretaria.
- Las relaciones con el jefe estarán basadas en la lealtad y el respeto mutuos.
- Ha de saber anticiparse a los posibles problemas y, si en su mano está, solventarlos.
- Si las circunstancias así lo requieren, debe estar dispuesta a trabajar fuera de los horarios establecidos y si las circunstancias laborales lo demandan, acompañar a su superior a reuniones o viajes de trabajo.

UNIDAD III

2.4. LA CAPACITACIÓN

2.4.1. Antecedentes de la Capacitación

La capacitación requiere determinar qué preparación necesitan los empleados, pretende establecer las habilidades que demanda cada puesto de trabajo, así como las destrezas de los empleados actuales o potenciales, se diseña la capacitación para solventar tal carencia de habilidades (Bravo, 1994).

La evaluación de las necesidades de capacitación de los trabajadores nuevos, por lo general implica un análisis de tareas, es decir, desglosar los puestos de trabajo en subtareas y enseñar cada una de ellas al trabajador inexperto. El diagnóstico de necesidades para empleados actuales resulta más complejo: La capacitación es la solución, o el desempeño es insuficiente porque el trabajador no está motivado. Aquí el análisis de tareas se usa para determinar las necesidades de capacitación de los trabajadores nuevos.

Con personal inexperto, la meta consiste en brindar a la nueva contratación las habilidades y el conocimiento requeridos para alcanzar un desempeño eficaz, el análisis de tareas es un estudio detallado del puesto de trabajo para determinar qué habilidades específicas se requieren.

2.4.2. Importancia de la Capacitación

La capacitación es importante porque se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores.

La capacitación es mucho más amplia de lo que era hace varios años, también puede significar capacitación remedial (de recuperación) en educación, ya que los programas de mejoramiento de la calidad requieren que los empleados elaboren diagramas y gráficas y analicen datos. Asimismo, quizá los trabajadores actuales requieran capacitación en habilidades para trabajar en equipo, tomar decisiones y comunicarse.

Básicamente, la gestión del desempeño significa dar un enfoque sistemático a la capacitación, la evaluación y la retribución de los empleados, de manera que sus

esfuerzos tengan sentido en cuanto a las necesidades y metas de la compañía., adoptar un enfoque de gestión del desempeño en la capacitación (Cahuasqui, 2007).

2.4.3. Elementos de Capacitación Efectiva

Una inducción exitosa de los empleados o trabajadores se deberá lograr con cinco propósitos, por lo que los trabajadores deben sentirse bienvenido, por lo que debe entender a la institución en un sentido amplio (su pasado, presente, cultura y visión del futuro), así como hechos clave tales como políticas y procedimientos por lo que se mencionan los siguientes:

a) Diagnóstico de necesidades

- Identificar habilidades específicas necesarias para mejorar el desempeño y la productividad.
- Asegurar que el programa será adecuado para niveles de educación, experiencia y habilidades específicos de los aprendices.
- Establecer los objetivos de la capacitación.

b) Diseño Didáctico

- Compilar objetivos, métodos, medios audiovisuales, descripción y secuencia de contenido, ejemplos, ejercicios y actividades de la capacitación.
- Organizarlos en un plan de estudios.
- Asegurarse de que todos los materiales, como las guías de los instructores y los manuales de los aprendices, se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se fusionen en un programa de capacitación unificado que tenga sentido en términos de los objetivos de aprendizaje establecidos.
- El proceso generalmente da como resultado un manual de capacitación, el cual suele contener la descripción del puesto de trabajo del aprendiz, un bosquejo del programa de capacitación y una descripción escrita de lo que se espera que aquél aprenda, así como (posiblemente) muchos autoexámenes breves.

c) Validación

- Presentar y validar la capacitación frente a una audiencia representativa. Las revisiones finales Se basan en los resultados piloto para garantizar la efectividad del programa.

d) Implementación

- Cuando sea factible, usar un taller de "capacitar al instructor" que se enfoque en la presentación del conocimiento y las habilidades, además del contenido de la capacitación. Luego se implementa el programa de capacitación.

e) Evaluación

- Valorar las reacciones, el aprendizaje, el comportamiento y/o los resultados de los aprendices.

La descripción y la especificación para instrucción al personal docente darán información útil, pues indican las responsabilidades y las habilidades específicas requeridas y se convierten en el punto de referencia básico para determinar la capacitación requerida para desempeñarlo (John, 2003).

2.4.4. Objetivos y Funciones de la Capacitación

Después de diagnosticar las necesidades de capacitación, es necesario establecer objetivos de capacitación concretos y mensurables, didácticos son "una descripción de un desempeño que se espera que muestren los docentes de ingreso reciente, antes de considerarlos competentes".

Los objetivos especifican qué debería lograr el aprendiz después de completar exitosamente el curso de capacitación. Por lo tanto, proporcionan una guía para los esfuerzos tanto del aprendiz como del instructor, así como un punto de referencia para evaluar el éxito del programa de capacitación (Aristizabal, 2010).

Una táctica útil también es crear, para el aprendiz, una necesidad de capacitación motivacional percibida, como al ilustrar con un ejemplo grabado qué podría salir mal si la capacitación no se toma con seriedad. La capacitación resulta infructuosa cuando el aprendiz carece de la habilidad o la motivación para beneficiarse de ella.

El instructor puede dar varios pasos para aumentar la motivación del aprendiz. Ofrecer oportunidades para la práctica activa, y dejar que el aprendiz cometa errores y explore soluciones alternativas, mejora tanto la motivación como el aprendizaje. La retroalimentación, incluyendo evaluaciones periódicas del desempeño y críticas verbales más frecuentes, también es importante. El instructor también debería hacer significativo e interesante el material.

2.4.5. Fases de la Capacitación

Las Instituciones Universitarias identifican las deficiencias en el desempeño de los docentes y las necesidades de capacitación de diversas formas. Una lista típica incluiría:

El primer paso generalmente es valorar el desempeño del docente.

- Revisión del desempeño por parte del supervisor, los colegas, uno mismo y de 360 grados
- Datos de desempeño relacionados con el puesto de trabajo (como productividad, ausentismo e impuntualidad, quejas, desperdicio, entregas tardías, calidad de producto, periodos de inactividad, reparaciones, utilización de equipo y quejas de los clientes)
- Observación por parte de supervisores u otros especialistas
- Entrevista con el docente o su supervisor
- Revisión de cuestiones como conocimiento del puesto trabajo, habilidades y asistencia
- Encuestas de actitudes
- Documentos de evaluación
- Evaluaciones del tipo "administración por objetivo"

2.4.6. Capacitación del Recurso Humano

Las instituciones de educación superior y universidades ofrecen muchos tipos de actividades de desarrollo profesional docente.

En primer lugar, muchas Universidades tienen programas de educación continua en liderazgo, supervisión y cuestiones similares. Éstos varían desde programas de 1 a 4 días, hasta programas de desarrollo ejecutivo que duran de 1 a 4 meses. Muchas universidades también ofrecen cursos individuales en áreas, por lo que pueden tomar los cursos para llenar los huecos en su preparación.

Las Universidades oficiales también ofrecen programas de grado como la maestría en administración por lo que se ofrece de manera permanente cursos en diversos niveles, relacionados a los estudios requeridos, dirigidos a egresados y al público en general. Otras instituciones de educación superior también tienen esta práctica.

UNIDAD IV

2.5. SERVICIO AL CLIENTE

2.5.1. Antecedentes de Servicio al Cliente

Las exigencias de un mercado global y altamente competitivo obligan a la búsqueda de fuentes de competitividad que posibiliten un mejor posicionamiento en el mercado con mejores beneficios que posibiliten, una adecuada gestión de los diversos elementos que forman parte del proceso de prestación del servicio es imprescindible, exigiendo el desarrollo de estrategias que permitan elevar el valor agregado de la Institución Universitaria teniendo como finalidad facilitarles un conjunto de recomendaciones que les permitirán lograr que el personal de su Institución atienda a sus necesidades (Arévalo Jordán V. H., 2010).

2.5.2. Concepto de Servicio al Cliente

"Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (Cedeño Marcillo, 2002)"

El servicio al cliente forma parte de la mercadotecnia intangible, ya que este no se siente al simple tacto, pero bien, se llega a apreciar; tiene como objetivo, el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca.

Así mismo, concierne al constante mejoramiento en el servicio al cliente, debido a que la cultura en las organizaciones se ha ido modernizando conforme lo requiere el entorno, al pasar de poner en primer plano las necesidades del cliente que las necesidades de la propia Institución.

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar en él nuevas necesidades.
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Disfrutar de una categoría Institucional que aspira siempre a la excelencia

2.5.3. Elementos de Servicio al cliente

El servicio al cliente es una potente herramienta que nos facilita conocer a nuestros clientes y sus necesidades por lo que mencionamos los siguientes elementos:

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplimientos
- Instalaciones

Las acciones y actitudes se reflejan en el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produciendo un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente incluyendo, la cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplía la información, provee servicio y la forma como trata a los otros clientes.

2.5.4. Importancia del Servicio al Cliente

La importancia del servicio al cliente es poder llegar al desarrollo de nuevas estrategias para reducir los costos y prever contingencias para no perjudicar más adelante nuestra Institución y de nuestro cliente.

La competencia es cada vez mayor, por ende los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado, así mismo los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.

Del mismo modo los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido, si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.

Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos, por lo que es muy probable que nos recomiende con otros consumidores, por lo que es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva.

2.5.5. Tipos de Servicio al Cliente

Existen diferentes tipos de atención al cliente, en función del criterio que se utilice para su clasificación por lo que se refiere a las diferentes maneras en las que se da la interacción con los clientes, teniendo en cuenta distintas alternativas:

- **Atención presencial:** Se produce un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico (John, 2003).
- **Atención telefónica:** Este tipo de atención al cliente o usuario requiere que se cumplan una serie de normas no escritas para lograr la satisfacción del cliente, de hecho hay que ser persuasivos en el modo de atender a nuestro clientes por lo que es necesario que no perdamos ninguna posible reacción y poner más esfuerzos para demostrar una actitud diferente a la persona. (Aristizabal, 2010)
- **Atención virtual:** En la actualidad surge el comercio electrónico, se está imponiendo una vía alternativa para efectuar las compras. Ya sea por correo electrónico o a través de las páginas web.
- **Atención proactiva:** Se busca crear necesidades en el cliente y motivar la compra de nuestro servicio por lo que se debe contactar directamente, sin esperar a que él lo haga. Exige una alta tolerancia para el ofertante.
- **Atención reactiva:** Surge la necesidad de contacto entre el cliente hacia nosotros, para darle una respuesta a la demanda.
- **Atención directa:** Se trata de una atención directa, sin intermediarios. Dado que los roles se concentran en una única persona por lo que la atención es personalizada y cordial entre las partes.
- **Atención indirecta:** Es importante identificar cada uno de los roles para satisfacer las necesidades de todos los actores que intervienen en el convenio.

2.5.6. Control de Procesos de Atención al Cliente

Se define a continuación las siguientes etapas para un mejor proceso de atención al cliente:

- a) **Iniciar al contacto.**- Es decir que el cliente se sienta atendido desde el principio del

contacto, causándole una impresión positiva y creando la disposición para una relación agradable.

- Saludar y sonreír.
- Personalizar el trato.
- Solicitar las necesidades del cliente
- Utilizar una voz amable.
- Mirar cordialmente al cliente.
- Orientar nuestros servicios hacia el cliente.

b) **Obtener información.-** Conocer y comprender cuáles son las necesidades del cliente, para posibilitar su adecuada satisfacción, transmitiéndole que le escuchamos y que realmente nos interesamos por su petición.

- Escuchar activamente.
- Sentir la necesidad del cliente.
- No reforzarle mientras habla.
- Asegurar la petición.

c) **Satisfacer la necesidad.-** Facilitar las indicaciones oportunas y/o los elementos pertinentes para resolver la necesidad del cliente, o situarla en vías de solución.

- Identificar la necesidad.
- Centrarse en su satisfacción.
- Hacerse entender amablemente.
- Dedicar el tiempo necesario al cliente.
- Asegurar el bienestar del cliente.
-

d) **Finalizar.-** Asegurarse de que la necesidad ha sido resuelta creando una sensación final positiva.

- Interesarse por peticiones añadidas del cliente.
- Despedirse amablemente.
- Hacerse comprender amablemente.
- Mirar y sonreír al cliente.
- No demorar el final.

2.5.7. Mandamientos de Atención al cliente

A continuación se plantea los siguientes mandamientos de atención al cliente, cumpliendo a cabalidad con él se pueden lograr altos estándares de calidad en el momento de atender al cliente:

- **El cliente por encima de todo.-** En este caso es el cliente a quien debemos tener presente antes que nada.
- **No hay nada imposible cuando se quiere.-** Muchos clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo muy bien, se puede conseguir lo que él desea.
- **Cumple todo lo que prometas.-** Hay muchas empresas que mienten lo necesario para que el cliente no se vaya para que al final cumplen de la manera adecuada.
- **Solo hay una forma de satisfacer al cliente.-** Darle más de lo que espera, conociendo muy bien a nuestros clientes y enfocándonos en sus necesidades y deseos.
- **Para el cliente, tú marcas la diferencia.-** Las personas que tienen contacto directo con los demás clientes y tienen una gran responsabilidad, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver.
- **Fallar en un punto significa fallar en todo.-** Es necesario puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero qué pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega averiada todo se va al piso.
- **Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.-** Es importante satisfacer “el primer cliente” de una empresa, si no se les satisface a ellos, cómo pretender satisfacer a los clientes externos.
- **El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente.-** Medir la calidad del servicio es la única verdad, son los clientes quienes los primeros en su mente y su sentir, quienes lo califican o si no lo es.
- **Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar.-** Aunque se hayan alcanzado las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, “la competencia no da tregua”
- **Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.-** Los equipos de trabajo no sólo deben funcionar para detectar fallas o para plantear soluciones y estrategias, cuando así se requiera.

2.5.8. Características de Atención al Cliente

Estas son algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Cumplir sus objetivos
- Servir para lo que se diseñó
- Ser adecuado para el uso
- Solucionar las necesidades
- Proporcionar resultados

Así mismo, existen otras características más específicas mencionadas por las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, estas pueden ser:

- **Formalidad:** honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad
- **Iniciativa:** ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- **Ambición:** tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
- **Autodominio:** tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- **Disposición de servicio:** es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.
- **Don de gentes:** tener capacidad para establecer relaciones calidad y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.
- **Colaboración:** ser una persona que gusta de trabar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
- **Enfoque positivo:** es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- **Observación:** es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.

- **Habilidad analítica:** permite extraer lo importante de lo secundario, descomponer un discurso o problema en partes, para poder analizar cada una de las ideas principales y, en función de ese análisis, ofrecer una solución global.
- **Imaginación:** es la capacidad de generar nuevas ideas y, de ofrecer alternativas al abordar una situación.
- **Recursos:** tener el ingenio y la habilidad para salir airoso de situaciones comprometidas.
- **Aspecto externo:** es la importancia de una primera impresión en los segundos iniciales para crear una buena predisposición hacia la compra en el cliente.

2.5.9. Tipos de Clientes

Estos pueden clasificarse de múltiples maneras, una forma de hacerlo es la siguiente:

2.5.9.1. Actuales

Este tipo de cliente responde a aquel que realiza compras continuamente o bien, este se genera el actual volumen de ventas, lo que permite a la empresa recibir los ingresos actuales y tener aportación en el mercado.

- a) **Según su grado de influencia social:** Se ubican personas reconocidas, como deportistas o actores, que logran generar una percepción ya sea positiva o negativa hacia un determinado producto o servicio.
- b) **De influencia regular:** estos clientes también influyen dentro de un determinado grupo de personas.
- c) **De influencia familiar:** estos son los clientes que influyen en el consumo de amigos y familiares, a partir de sus propias experiencias y conocimientos.

2.5.9.2. Según su satisfacción:

Insatisfechos: los clientes de esta clase son los que consideran al producto, servicio o empresa, por debajo de sus expectativas.

Satisfechos: estos son los clientes cuyas expectativas coinciden con la calidad del servicio o producto y de la empresa.

Complacidos: para estos clientes, la calidad del servicio o producto y el de la empresa se encuentran por encima de sus expectativas. Lo que esto ocasiona es lealtad y afinidad con el producto que no sólo racional, sino también emocional.

2.5.9.3. Según el volumen de las compras realizadas:

De volumen alto: esta clase de clientes compra cantidades elevadas, por lo que su participación en la totalidad de las ventas alcanza entre un 50 y un 80%.

De volumen promedio: las compras que realizan los clientes de este tipo se ubican dentro de las realizadas, aunque a partir de investigaciones podría lograrse que aumenten su volumen de compras.

De volumen bajo: son los clientes que compran ocasionalmente, por lo que el volumen que adquieren es menor al promedio normal

2.5.9.4. Según la frecuencia con la que compran:

Frecuentes: hacen compras de forma repetida o el intervalo entre compra y compra es reducido en comparación al resto, son aquellas personas conformes con los productos y la empresa en sí.

Habituales: estos adquieren los servicios o productos de manera regular, por tanto también están satisfechos con la empresa y sus productos.

Ocasional: Los adquirieron por única vez el servicio o producto, o bien, lo hacen muy de vez en cuando.

Potenciales: aún no han efectuado ningún tipo de compra a la empresa pero son vistos como futuros compradores

UNIDAD V

2.6. GESTIÓN DE ARCHIVO

2.6.1. Archivo

“Conjunto de documentos de cualquier tipo de formato o soporte material, acumulados en un proceso natural por una entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados con las técnicas adoptadas para servir como testimonio e información de la Institución Superior que los produce como fuente de la historia”. (Aristizabal, 2010)

La secretaria de dirección es la encargada de la organización, mantenimiento y puesta al día del archivo que almacena los documentos que maneja la dirección en su actividad a corto y medio plazo, lo más habitual es que la documentación pase a formar parte del archivo de depósito, el cual es objeto de periódicas expurgaciones.

La idea subyacente a una descentralización de este tipo es la bondad de acercar el archivo a los puestos de trabajo. Indudablemente esto permite, por ejemplo, que la secretaria conozca la topografía del archivo, facilitando la rapidez de la recuperación de los documentos de frecuente consulta que se necesitan en cada momento. Los documentos de gestión son, por así decirlo, de uso privativo del director del departamento en cuestión por lo que la secretaria no necesita seguir unas normas excesivamente rigurosas o complejas en el manejo del archivo que atañe de forma más próxima a su trabajo.

2.6.2. Clasificación de los archivos

Clasificar es sencillamente, ordenar o disponer elementos por clases, un buen criterio de ordenación del archivo es todo aquel que facilite la accesibilidad a un determinado documento, el criterio clasificatorio que se adopte debe traducirse en la práctica en un sistema de búsqueda que los potenciales usuarios del archivo encuentren comprensible y fácil de usar (Barlow, J. y Moller, C. , 1997).

La secretaria en su ámbito de trabajo tendrá que adoptar un determinado criterio ordenador si pretende acometer la creación de un archivo. Es más, sería imprescindible el establecimiento de un plan de clasificación que tomara en consideración varias circunstancias. El archivo debe organizarse en función de las necesidades y de la

actividad de la Institución Superior así, hay que tener muy en cuenta las características del material objeto de archivo: tipología, cantidad, etc.

Es conveniente poseer un cierto conocimiento de las diversas técnicas de clasificación para que la estructura y la organización del archivo respondan a criterios de eficacia y operatividad. Hay que organizar el archivo de acuerdo con criterios de economía del espacio a fin de que los documentos ocupen el mínimo espacio. El sistema elegido debe permitirnos clasificar en el lugar habilitado para tal fin la mayor cantidad de documentación posible.

El sistema de clasificación del archivo debe tener en consideración las necesidades futuras por lo que es conveniente introducir modificaciones cuando se estime oportuno, desde este punto de vista existen diferentes criterios clasificatorios, no parece aconsejable dar una excesiva preferencia a alguno de ellos, el criterio ordenador adoptado será adecuado en cuanto satisfaga las exigencias de rapidez y accesibilidad a los documentos.

Es asimismo necesario que el sistema de clasificación esté normalizado o tipificado, es decir, que se ajuste a un tipo, modelo o norma común.

2.6.3. Gestión Documental

Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, para facilitar su utilización y conservación, se pueden adoptar para organizar el archivo, teniendo en cuenta que el acceso a los documentos debe hacerse en función de un criterio lógico (Bravo, 1994).

Los criterios clasificatorios se basan en un sistema alfabético, numérico o alfanumérico.

a) Clasificación alfabética

Es el sistema de clasificación que se emplea con más frecuencia debido a sus características de simplicidad y fácil comprensión, hay que apuntar que el sistema alfabético forma parte de todos los restantes. Como su propio nombre indica, este sistema se fundamenta en el orden alfabético: los documentos se disponen u ordenan

siguiendo el orden alfabético, en función de los nombres o razones sociales a las que se representan.

Las características básicas de este sistema son:

- Su sencillez y comprensibilidad.
- La seguridad y rapidez en la localización de los documentos.
- La ausencia de subgrupos o subdivisiones que hagan más complejo su uso.
- La permanente posibilidad de añadir nuevos documentos en el lugar preciso.
- Suele utilizarse en combinación con otros, ya que los criterios de ordenación no son excesivamente concretos.
- En relación con el punto anterior porque que el sistema alfabético se presta a equívocos cuando nos encontramos ante un gran volumen de documentos.
- La labor de localización se complica considerablemente además es casi imposible detectar la ausencia de documentos.

La clasificación nominativa de Instituciones Superiores puede dar lugar a futuras complicaciones, para la localización de documentos, si no se efectúa correctamente y con arreglo a criterios bien definidos pues es importante tener en cuenta que no se suelen considerar a efectos clasificatorios las denominaciones comunes o genéricas.

Para efectos clasificatorios consideraremos las siglas como palabra clave por tanto, irán por orden alfabético. Tratándose de números, lo relevante para su ordenación es la letra inicial del nombre del número en cuestión (Cahuasqui, 2007).

Siempre que en la denominación de la Institución Superior haya un nombre geográfico o de persona, éste se tomará en consideración para archivarlo por dicho nombre, por lo que hay que remitirse a lo que se señaló en el apartado anterior cuando la denominación de la Institución Superior contenga uno o más apellidos, este tipo de clasificación consiste en ordenar la documentación según la procedencia local, es decir, en relación con las localidades de residencia de los titulares.

b) Clasificación Geográfica

La clasificación geográfica es empleada habitualmente por Instituciones Superiores que poseen delegaciones o sucursales en diferentes zonas geográficas, correspondientes a

ficheros que permiten controlar adecuadamente la situación y el posterior desarrollo de una zona (Blanchard, K., Carlos, J. y Randolph, A. , 2006).

La clasificación geográfica mejora las labores de localización al proceder a dividir el material por grupos que se identifican con facilidad, lo cual la Institución Superior puede adaptar este sistema clasificatorio a sus necesidades, teniendo en cuenta tanto su tamaño, dimensión y actividad, como las distintas posibilidades de ordenación geográfica.

Los documentos clasificados en función de cada unidad geográfica se ordenan después alfabéticamente, es fácil deducir que nos hallamos ante un sistema mixto, ya que incorpora las ventajas de la clasificación alfabética nominativa: las fichas, dossiers, etc., se archivan según el nombre de la persona o de la efectiva razón social.

Asimismo, hay que tener en cuenta a la hora de ordenar alfabéticamente las unidades o sectores geográficos que la correspondencia o la documentación referida a Instituciones Superiores extranjeras se archivará de acuerdo con el nombre de origen (ciudades o países).

c) Clasificación por materias

Esta clasificación dispone u ordena los documentos según el contenido de los mismos, a diferencia de los sistemas anteriores, se subdividen los documentos en grandes grupos de acuerdo con el tema a que se refieren. Por otra parte, cada uno de estos grandes grupos puede ser subdividido en secciones en función de los diferentes aspectos de un tema, se deberá adoptar de forma subsiguiente la ordenación alfabética, mediante la que disponemos los temas y los documentos pertenecientes a una determinada sección, principal o secundaria.

Es importante que la elaboración de un fichero o índice de materias ordenado alfabéticamente se haga de acuerdo con la actividad de la Institución Superior. Para evitar que se complique la búsqueda y localización de los documentos, hay que revisar y poner al día continuamente dicho fichero o índice, añadiendo o suprimiendo lo que sea necesario. Lo lógico es comenzar por clasificar las secciones de mayor uso, archivando el resto a medida que se necesite (Caldevilla, 2007).

A los problemas reseñados debemos añadir el hecho de que la clasificación por materias requiere por parte del personal encargado de su manejo una secretaria de dirección u otra persona cualificada un elevado grado de especialización. Es, pues, un sistema costoso en términos del tiempo que hay que dedicar a su elaboración, uso y mantenimiento y por la formación especializada que debe poseer el personal encargado.

Este tipo de clasificación puede resultar de utilidad cuando lo que se pretende es tener una visión de conjunto sobre la totalidad de documentos referidos a una materia. Por ejemplo, toda la documentación perteneciente a un cliente contratos, albaranes, facturas, correspondencia, etc.

d) Clasificación numérica

El sistema numérico ordena los documentos de forma correlativa, a partir del número 1; o del 0, como en algunas Instituciones Superiores u organismos, es sencillo de adoptar y utilizar: los números se emplean con facilidad y son casi infinitos, la notación numérica es muy extensible, ya que permite que se vayan añadiendo sucesivamente todos los temas que se quiera (John, 2003).

Las labores de identificación se ven ostensiblemente facilitadas con este sistema. Esta notación permite establecer con más claridad la distancia de dos referencias que cuando se emplean símbolos alfabéticos.

Por otra parte, para superar algunos de los inconvenientes de este sistema, es imprescindible que todos los documentos tengan asignada una clave o número de código que indique su contenido temático y situación. Sin embargo, hacen falta más dígitos que en el caso de la notación alfabética para formar el mismo número de grupos.

La clasificación numérica necesita la elaboración de ficheros e índices, actualizados frecuentemente, para que la consulta de documentos sea segura y rápida, superando así la desventaja que supone no poder acceder de modo directo.

Veamos a continuación los principales tipos de clasificación numérica que es conveniente que una secretaria conozca en sus términos básicos de forma que se familiarice con su significado y manejo práctico (Blanchard, K., Carlos, J. y Randolph, A. , 2006).

Cronológica.- Los documentos se archivan de forma progresiva según la fecha de recepción, entrada, fabricación, compra, vencimiento, etc. Cuando se emplea la clasificación cronológica, el documento más reciente se coloca en primer lugar, mientras que el más antiguo queda situado el último, este sistema es adecuado cuando el volumen de documentación archivada no sea muy elevado y siempre que se sepa la fecha de clasificación.

Correlativa.- Los documentos se ordenan por números progresivos, tanto con numeración progresiva como por series. El número que figura en cada ficha o carpeta puede ser el 0, el 1 o cualquier otro. En este sistema clasificatorio cada documento tiene asignado un número de identificación, por lo que es difícil que se confunda con otro distinto. Asimismo, los números permiten una lectura más rápida que las letras, lo que facilita todo el proceso.

Terminal.- Los documentos se ordenan teniendo en cuenta las terminaciones de los números. Estos se leen de derecha a izquierda, lo que significa que las últimas cifras son las verdaderamente relevantes a efectos clasificatorios. Las dos últimas cifras, o incluso las tres últimas, constituyen el denominado grupo primario, las dos anteriores, es decir, las dos siguientes a la izquierda del grupo primario, se consideran el grupo secundario. Este sistema supera algunas de las desventajas de la clasificación correlativa. Por ejemplo, es posible añadir documentos sin que se altere el orden alfabético.

Decimal.- La clasificación decimal puede ser considerada como una aplicación u ordenación especial de la clasificación numérica por materias, es un sistema mixto que conjuga la clasificación por materias y la numérica correlativa, este sistema clasificatorio se emplea fundamentalmente en bibliotecas, en el ámbito de la oficina puede ser utilizado satisfactoriamente para el archivo de documentación contable. Como su nombre indica, este sistema está basado en el número diez, existen diez grandes categorías o clases principales. Los documentos se dividen en diez categorías principales, cada una de las cuales se subdividen en otras diez, éstas en otras diez, y así sucesivamente.

2.6.4. Funciones de Archivo

Para la consecución de los productos determinados en el artículo 88 del Estatuto Orgánico Estructural por Procesos, el Archivo General se encargará de:

- Dirigir las actividades de correspondencia y archivo a nivel institucional, que permitan la planificación, organización, control, supervisión y coordinación con los demás procesos de la Institución Superior para el cumplimiento de la misión prevista.
- Elaborar la Tabla de Plazos de Conservación Documental (TPCD) en coordinación con los servidores de las áreas técnicas y administrativas.
- Recibir, calificar, registrar y distribuir la correspondencia que ingresa a la Institución Superior
- Recibir, calificar, registrar y distribuir la correspondencia Informar sobre el estado del trámite de los documentos.
- Despachar con oportunidad y diligencia la correspondencia elaborada por los diferentes procesos.
- Efectuar el control de los medios de entrega.
- Programar y ejecutar la conservación documental a través de la digitalización, de acuerdo con las necesidades de la Institución Superior.
- Atender pedidos de referencia del usuario y personal de la Institución Superior y llevar registro de los préstamos de documentos.
- Atender a los usuarios que requieran acceso a la información, según establece la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
- Establecer la participación obligatoria en programas de adiestramiento archivístico a todo el personal que tenga bajo su responsabilidad el manejo de documentos y archivos.
- Presentar informes de avance o evaluación de trabajos y novedades.

2.6.5. Material de archivo

El material de archivo comprende:

- Mobiliario.
- Material de papelería.

Lo ideal es disponer del mobiliario especialmente diseñado para albergar de la manera más racional y operativa posible todos los elementos que contienen los documentos archivables. Entre los principales tipos de mueble destinados a este uso podemos citar los siguientes:

Armario/estantería con estantes para colocar cajas o carpetas de archivo o con guías para colgar carpetas, pudiendo ser telescópicas. Este tipo de mobiliario es muy variado; podemos encontrar armarios de persianas de apertura simultánea horizontal de distintos tamaños, con estantes graduables; armarios de puertas batientes, también con estantes graduables. Este tipo de mobiliario, ya sea como armario propiamente dicho o como librería, permite almacenar tanto los clásicos archivadores A-Z, como la disposición del archivo en forma vertical, mediante guías para carpetas que se colocan debajo de los estantes (Berry, 2005).

Columna rotativa para archivadores y carpetas, este mueble de archivo suele componerse de varios niveles en disposición circular, cada uno de estos niveles es independiente de los demás, pudiendo también girar autónomamente, un separador metálico sujeta los archivadores, que van colocados verticalmente, es un sistema fácil y sencillo, que permite además consultar de forma simultánea a varias personas.

Soporte metálico con rueda para archivadores de listados.- Cajonera con archivo para carpetas colgantes. El mobiliario en forma de cajón es muy utilizado para las funciones de archivo. La cajonera suele ir equipada con un bastidor telescópico, y constituye una forma de archivo horizontal muy conveniente cuando hay que realizar frecuentes consultas. Los sistemas modulares de clasificación horizontal son también extremadamente útiles para el trabajo de archivo que realiza la secretaria. Los cajones van dispuestos en forma de módulos individuales, que se pueden ir ampliando en función de las necesidades, tanto horizontal como verticalmente (Berry, 2005).

Por lo que se refiere al material de papelería que se suele emplear de forma más habitual para el archivo de documentos, podemos citar:

- Caja de archivo definitivo en diferentes tamaños y colores.
- Bolsa de archivo.
- Caja/contenedor para guardar las cajas de archivo.
- Caja clasificadora para listados de ordenador de todos los formatos.
- Cajetín vertical para revistas, catálogos, etcétera.
- Separadores y abecedarios con perforaciones multitaladro.
- Fundas multitaladro transparentes.
- Carpeta de gomas.

- Carpeta clasificadora con fuelle.
- Clasificador de acordeón A-Z.
- Subcarpeta con o sin pestaña en varios colores.
- Carpeta para listados de ordenador.
- Carpeta colgante para cajón/armario.
- Archivador para listados
- Bandejas de correspondencia apilables.
- Archivadores de palanca con o sin caja.

2.6.6. Manual

2.6.7. Fase de elaboración

La elaboración de un manual de normas y procedimientos internos es imprescindible cuando una Institución Superior decide adoptar un sistema organizativo por departamentos. Representaría, por así decirlo, la «Constitución» o «Estatuto» de funcionamiento básico de Institución Superior, es decir la secretaria de gerencia o dirección debe conocer necesariamente sus líneas básicas y su empleo práctico (Rojas, 2005).

La redacción de un manual de organización persigue estandarizar la descripción de los procedimientos administrativos que hacen operativo el funcionamiento interno de la Institución Superior, de forma que las funciones desarrolladas por sus departamentos se ejecuten coordinadamente en la que tiene que incluir el esquema de relaciones, comunicaciones, procesos y procedimientos necesarios para la obtención de sus objetivos.

La estructura y el funcionamiento operativo de una organización Institución Superior moderna no son algo estático y fijo en el tiempo, al contrario los cambios vertiginosos que tienen lugar en la escena económica exigen una constante capacidad de adaptación de los agentes que están en el mercado, a medida que una Institución Superior experimenta cambios de tamaño, dimensión o aumenta su penetración en los mercados, esa creciente complejidad deberá traducirse en la articulación de nuevas condiciones de funcionamiento interno, de esta forma se clarificarán las líneas de dependencia existente y/o de nueva creación, así como las diferentes responsabilidades y funciones individuales y colectivas.

La elaboración de los procedimientos suele ser competencia del departamento de Organización y Recursos Humanos. En cualquier caso, cuando éste no existe como tal, lo más habitual es que sea la dirección de la Institución Superior la que se encargue de establecer sus líneas básicas.

Una circunstancia frecuente en el funcionamiento de Instituciones Superiores de tamaño medio o grande ocurre cuando alguna unidad concreta pretende la modificación de un procedimiento. Por ejemplo, la secretaria de dirección o gerencia, individualmente o, en su caso, en calidad de jefa de secretaría, puede detectar una carencia o una disfunción en su área de trabajo en relación con la operatividad interna: descoordinación, ralentización excesiva de los procesos, confusión, etc.

En este caso la unidad a la que pertenece la secretaria deberá facilitar a la dirección su propuesta de modificación, especificando los beneficios que la misma reportará a la mejora de los procesos internos.

2.6.8. Fase de aprobación

La aprobación de los manuales de normas y procedimientos internos es competencia de la dirección de la Institución Superior. Lo que puede variar es la forma en que ésta se encuentre articulada: es decir, en ocasiones puede ser un Comité de Dirección el encargado de aprobar estas normas, aunque también es habitual, la modificación parcial o total de los procedimientos está encomendada a un departamento de Organización y Recursos Humanos o similar, que se encargará finalmente de elevar su propuesta a la Dirección de la Institución Superior para someterla a su discusión y eventual aprobación (Berry, 2005).

Departamento de Organización el competente para evaluar la conveniencia o no de modificar algún procedimiento concreto a petición, como en el ejemplo anterior, de una unidad de la Institución Superior. No podría ser de otra forma, ya que dicha área es concedora de todos los procedimientos y normas, por consiguiente, está en condiciones de verificar que la modificación propuesta es coherente con el resto de los procedimientos.

En este sentido, todas las modificaciones y actualizaciones del manual deberán tener, a efectos de su aplicación práctica, la aprobación del departamento de Organización y

Recursos Humanos, que si lo estima conveniente las incorporará al original. Sin embargo cuando se trata de modificaciones de cierta envergadura y alcance deberá ser aprobada por la dirección de la Institución Superior.

2.6.9. Fase de difusión

El departamento de Organización es el depositario de los manuales de normas y procedimientos internos. Además, es el encargado de extender a las siguientes delegaciones de la institución Superior

2.6.10. Fases y operaciones del tratamiento archivístico

- a) **Identificación.-** Consiste en conocer las funciones, actividades, estructura y normativa de los órganos productores que generen los documentos.
- b) **Clasificación.-** Operación intelectual y física que va separando y agrupando los documentos producidos y recibidos por una persona natural o jurídica de acuerdo a los principios de procedencia y orden original.
- c) **Ordenación.-** Operación intelectual que dispone o coloca los documentos dentro de sus series de acuerdo a su orden natural que pueden ser cronológicas, alfabéticas, numéricas y geográficas.
- d) **Valoración.-** Fase que consiste en determinar y señalar los valores primarios: administrativo, legal, fiscal, contable; y secundarios: informativo, histórico. Esta fase determina la transferencia de documentos, la conservación el acceso y la eliminación.
- e) **Descripción.-** Fase física que consiste en elaborar instrumentos de control y consulta como por ejemplo los inventarios y relaciones de entrega entre otros.

2.6.11. Gestión de documentos

PROCEDIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS	DEFINICIÓN	CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS
Producción, creación de documentos	Cuando el documento se genera en el desarrollo de funciones y actividades	Archivo de oficina
Ingreso, recepción de documentos	Operación de verificación, control y registro de la admisión de los documentos remitidos por una persona natural o jurídica	Archivo de oficina
Circulación, tramitación, distribución de los documentos	Pasos, etapas y curso que sigue el documento cumpliendo funciones específicas	Archivo de oficina
Organización, tratamiento archivístico de los documentos	Operaciones que tienen la finalidad de clasificar, ordenar y describir los documentos en los depósitos	Archivo de oficina y central
Conservación o mantenimiento de los documentos	Procedimientos para tomar medidas preventivas en el uso e instalación de los documentos en los depósitos.	Archivo de oficina, Central e Intermedio
Uso, utilización y consulta de los documentos	Acceso a los documentos para el servicio de los usuarios	Archivo de oficina, Central e Intermedio
Disposiciones o destino final de los documentos	Selección del documento para su conservación temporal o permanente o su eliminación	Archivo Intermedio e Histórico

Fuente: (Aristizabal, 2010)

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

2.7. HIPÓTESIS

El manejo del archivo en la gestión secretarial del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica influye en la Universidad Nacional de Chimborazo, período julio – diciembre 2014.

2.8. VARIABLES

2.8.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Manejo de archivo

2.8.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Influencia en el Perfeccionamiento e Innovación Pedagógica de la Universidad Nacional de Chimborazo.

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>Dependiente</p> <p>Servicio al cliente UNACH</p>	<p>Son los procesos dentro de la gestión que aplicados en la administración son actividades que diariamente realizadas por la asistente ejecutiva, para lograr los objetivos institucionales y personales que le harán alcanzar el éxito, basados en ciertas reglas aceptadas fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.</p>	<p>Conjunto de</p> <p>Actividades</p> <p>Suministrador</p> <p>Cliente</p> <p>Producto</p>	<p>Atención</p> <p>Comunicación</p> <p>Proveedor</p> <p>Trabajador</p> <p>Empleado</p> <p>Interno</p> <p>Externo</p> <p>Bienes</p> <p>Servicios</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> <p>Ficha de Observación</p>

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método Inductivo

En esta investigación se utilizó el método inductivo, porque se empieza del estudio particular de la gestión secretarial, hasta determinar el manejo del archivo del CPDIP de la Universidad Nacional de Chimborazo; y las fases de este método son:

- Observación.- Se observó el problema lo cual permitió tener un enfoque de la realidad de primera mano.
- Registro, análisis y clasifican de los hechos.- Esto ayudó a tener una mejor visión de los hechos y poder ver con claridad lo que está sucediendo en el escenario donde se desarrollará la investigación.
- Derivación inductiva de una generalización de los hechos.- Esta derivación inductiva, permitió generalizar los resultados obtenidos con este estudio.
- Contrastación.- Se utilizó una vez que se haga la comprobación de la hipótesis y se haya desarrollado cada uno de los cuadros y gráficos estadísticos.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Exploratoria

Porque permitió explorar, diagnosticar, y reconocer la repercusión que tiene el buen manejo del archivo en la gestión secretarial, ligado al servicio al cliente del Centro de Perfeccionamiento Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo.

3.2.2. Descriptiva

Porque permitió describir, especificar y explicar los beneficios del buen manejo del archivo ligado al servicio al cliente del Centro de Perfeccionamiento Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo de la Universidad Nacional de Chimborazo, a través de la aplicación de instrumentos.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De Campo

Porque la investigación se realizó en la Universidad Nacional de Chimborazo, través de la aplicación de instrumento.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Se ha considerado una población total de 769 docentes entre contratados y con nombramiento, mismos que serán parte de la investigación a realizarse.

ENCUESTADOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Docentes con nombramiento	303	61%
Docentes contratados	466	39%
TOTAL	769	100%

Fuente: Departamento de Administración Talento Humano – UNACH

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

3.4.2. Muestra

Debido a que la población es relativamente amplia se aplicó a la población debidamente separada para un mejor desenvolvimiento del trabajo investigativo, mediante la aplicación de las siguientes formulas, respectivamente diseñadas para cada proporción.

Para el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente formula:

n = tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

E= Error de la muestra determinado es decir en este caso se determina el 5% de margen (0.05)

$$n = \frac{N}{E^2 n - 1 + 1}$$

$$n = \frac{769}{(0.05)^2 \cdot 769 - 1 + 1}$$

$$n = \frac{769}{0.0025 \cdot 768 + 1}$$

$$n = \frac{769}{1.92 + 1}$$

$$n = \frac{769}{2.92}$$

$$n = 263.35$$

No. de encuestas a docentes con nombramiento:

$$\frac{769}{303} \cdot \frac{263}{x} = \frac{303 \times 263}{769} = \frac{79689}{769} = 104$$

No. de encuestas a docentes con contrato

$$\frac{769}{466} \cdot \frac{263}{x} = \frac{263 \times 466}{769} = \frac{122558}{769} = 159$$

Para la observación, se aplicó la encuesta a un total de 263 docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo; de las cuales 104 se aplicaron a docentes con nombramiento y 159 a docentes con contrato.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas

- La observación
- La encuesta

3.5.2. Instrumentos

- Ficha de Observación
- Cuestionario

3.6. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se realizó un análisis estadístico de las encuestas realizadas, así como la interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ENCUESTA APLICADA A DOCENTES CON Y SIN NOMBRAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

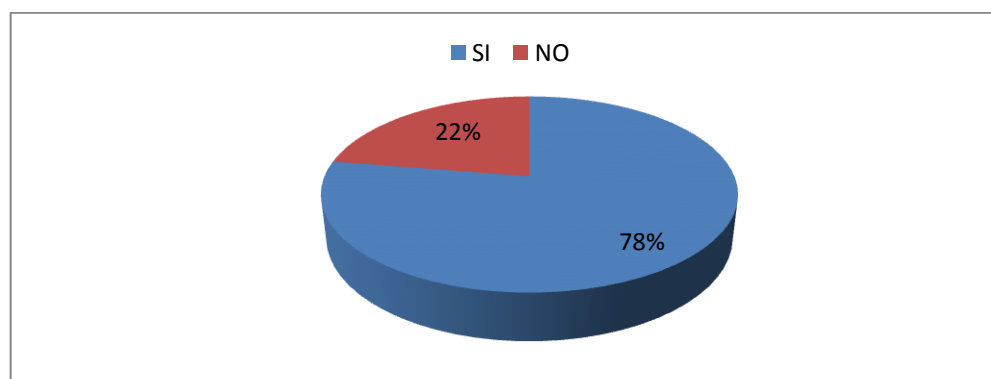
Cuadro N°.1. Realización de trámites en la secretaría del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	¿Ud. Realiza trámites en la secretaría del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH?	SI	204	78%
		NO	59	22%
		TOTAL	263	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a Docentes con y sin Nombramiento de la UNACH

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.1. Realización de trámites en la secretaría del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica



Fuente: Cuadro N° 1

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

En las encuestas realizadas a los docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 78% de estos mencionan que realizan trámites en la secretaría del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH, mientras que el 22% indican que no.

Interpretación

Debido a la importancia de capacitación para la docencia de la UNACH, se ha visto que este Centro es muy importante, y los docentes si realizan tramites en el mismo.

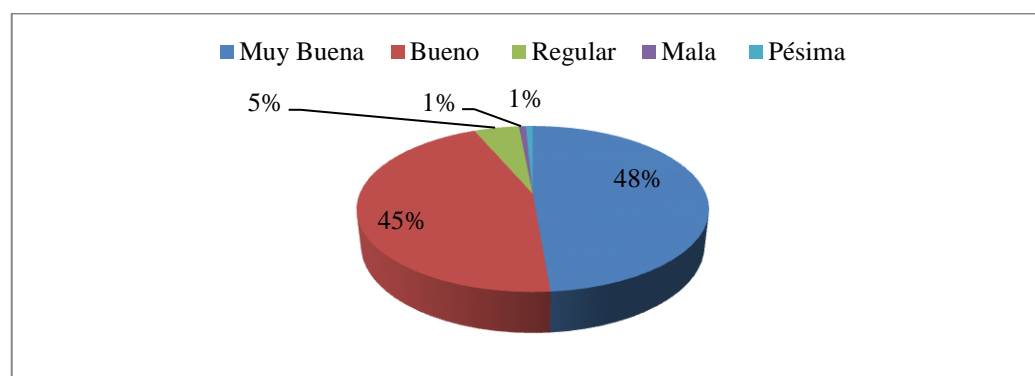
Cuadro N°.2.Calificación de la atención al cliente de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
2	¿Cómo calificaría la atención de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH?	Muy Buena	128	48%
		Bueno	118	45%
		Regular	13	5%
		Mala	2	1%
		Pésima	2	1%
		TOTAL	263	100

Fuente: Encuesta Aplicada a Docentes con y sin Nombramiento de la UNACH

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.2.Calificación de la atención al cliente de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica



Fuente: Cuadro N° 1

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

En las encuestas realizadas a los docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 48% de estos mencionan es muy buena la atención al cliente de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica, el 45% indican que es buena, el 5% indican que es regular el 1% que es mala y un mínimo también del 1% que es pésima.

Interpretación

Se ha identificado que la mayoría de los docentes con y sin nombramiento mencionan que la atención al cliente de la secretaria en este departamento es muy buena, por lo que se identifica que hace muy bien su trabajo.

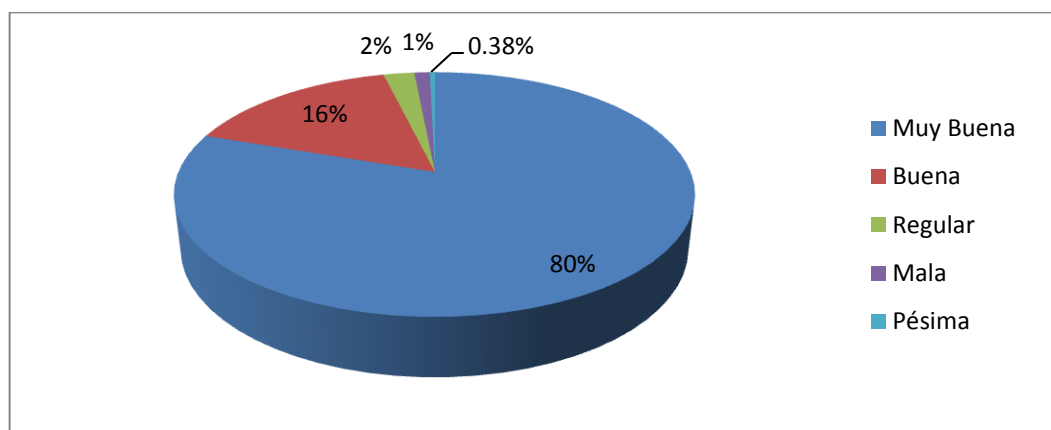
Cuadro N°.3. Calificación de la actitud de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
3	¿Califique la actitud de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH?	Muy Buena	211	80,23%
		Buena	42	15,97%
		Regular	6	2,28%
		Mala	3	1,14%
		Pésima	1	0,38%
TOTAL			263	100,00%

Fuente: Encuesta Aplicada a Docentes con y sin Nombramiento de la UNACH

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.3. Calificación de la actitud de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica



Fuente: Cuadro N° 3

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

En las encuestas realizadas a los docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 80% de estos mencionan es muy buena la actitud de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica, el 16% indican que es buena, el 2% indican que es regular el 1% que es mala y un mínimo también del 0,38% que es pésima.

Interpretación

Debido a la atención que se brinda en este departamento los docentes se encuentran satisfechos con la cordialidad y eficiencia que la secretaria brinda a cada uno de ellos por lo que al mismo tiempo se puede identificar que esta se encuentra haciendo muy bien su labor.

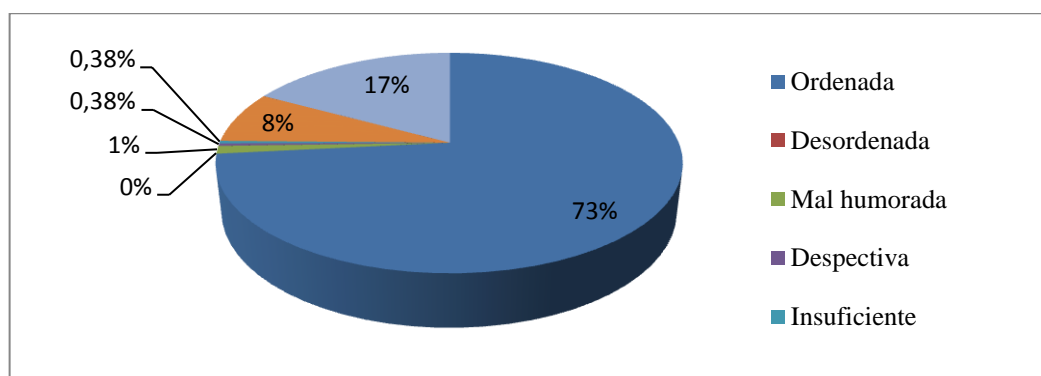
Cuadro N°.4. La secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH es:

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4	Cree que la secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH es:	Ordenada	193	73,38%
		Desordenada	0	0,00%
		Mal humorada	3	1,14%
		Despectiva	1	0,38%
		Insuficiente	1	0,38%
		Apurada	20	7,60%
		Tiene muchos trámites sobre ella	45	17,11%
TOTAL			263	100,00%

Fuente: Encuesta Aplicada a Docentes con y sin Nombramiento de la UNACH

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.4. La secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH es:



Fuente: Cuadro N° 4

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

En las encuestas realizadas a los docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 73% de estos mencionan la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica es muy ordenada, 1% indica que es mal humorada, el 8% indican que es apurada, el 17% indican que tiene muchos trámites sobre ella, entre ellos hay un mínimos porcentaje en la que opinan que es despectiva e insuficiente por lo que no genera muchos cambios en la elaboración del gráfico.

Interpretación

Debido a la importancia que tiene esta pregunta se ha identificado que los docentes que se acercan a este departamento se encuentran debidamente atendidos y lo ven reflejado en la atención que se brinda en todos sus trámites elaborado en él, viendo así mismo la organización eficiente que tiene su secretaria.

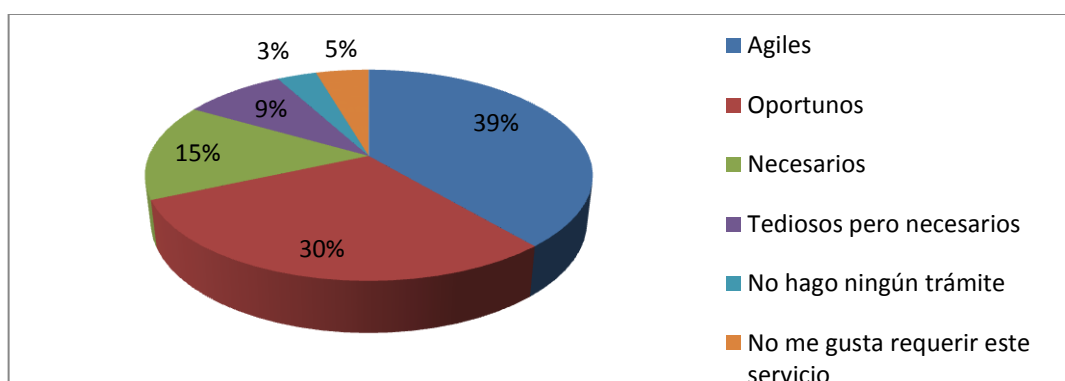
Cuadro N°.5. Los trámites realizados en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH son

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
5	Cree que los trámites realizados en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH son:	Agiles	102	38,78%
		Oportunos	78	29,66%
		Necesarios	39	14,83%
		Tediosos pero necesarios	23	8,75%
		No hago ningún trámite	9	3,42%
		No me gusta requerir este servicio	12	4,56%
TOTAL			263	100,00%

Fuente: Encuesta Aplicada a Docentes con y sin Nombramiento de la UNACH

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.5. Los trámites realizados en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH son



Fuente: Cuadro N° 5

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

En las encuestas realizadas a los docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato mencionan que los trámites realizados en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH es: el 39% indica que son agiles, el 30% que son oportunos el 15% indica que son necesarios, el 9% indican que son tediosos pero necesarios, el 3% indica que no realiza ningún trámite y el 5% indica que no le gusta requerir a este servicio

Interpretación

Los docentes que utilizan este servicio han identificado que la mayoría de estos trámites son agiles y oportunos.

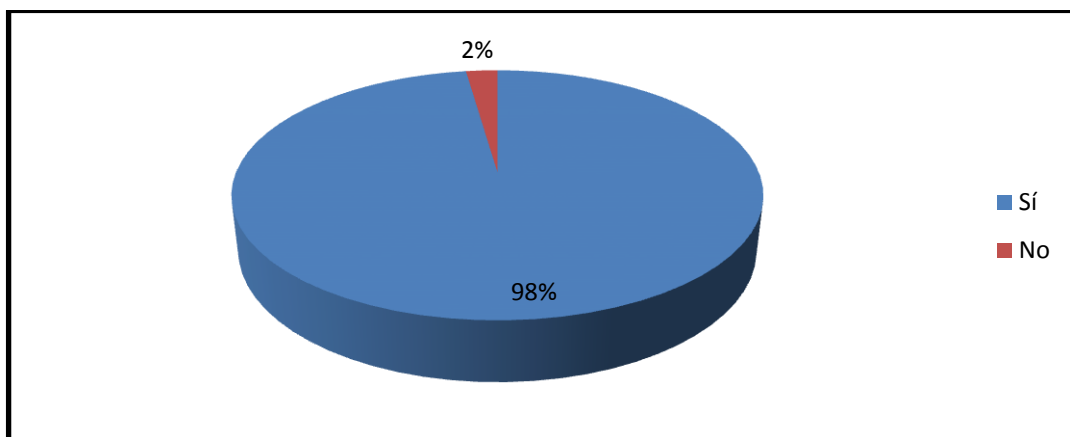
Cuadro N°.6. Conciencia de los derechos y servicios que le debe brida el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica y la forma de manejar los documentos por la secretaria

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6	¿Esta consiente de los derechos y servicios que le debe bridar este Centro y el manejo de documentos por la secretaria?	Sí	257	97,72%
		No	6	2,28%
TOTAL			263	100,00%

Fuente: Encuesta Aplicada a Docentes con y sin Nombramiento de la UNACH

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°. 6. Conciencia de los derechos y servicios que le debe brida el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica y la forma de manejar los documentos por la secretaria



Fuente: Cuadro N° 6

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

En las encuestas realizadas a los docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 98% indica que sí que están conscientes de los derechos y servicios que le debe brida el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica mientras que el 2% indican que no saben de qué se trata.

Interpretación

Lo docentes saben de los derechos y oportunidades que tienen el formar parte de esta prestigiosa Institución Superior.

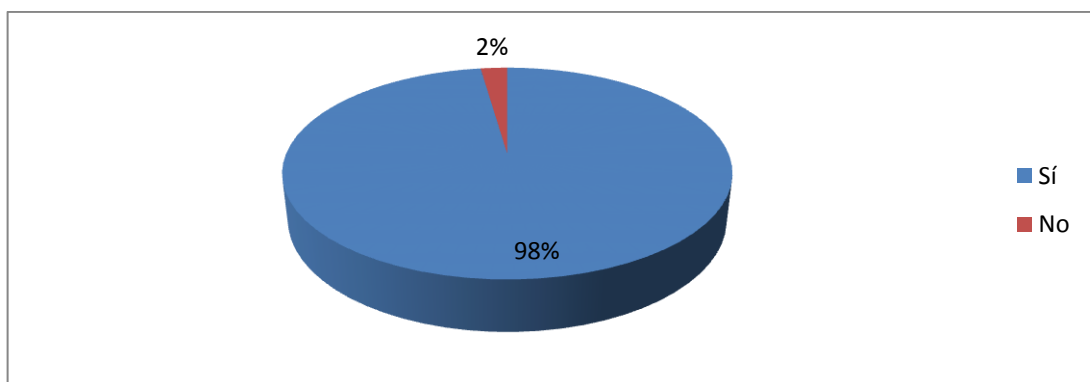
Cuadro N°.7. Importancia que la secretaria cuente con un manual de manejo y gestión de archivo

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
7	¿Considera importante que la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH cuente con un manual de manejo y gestión de archivo?	Sí	257	97,72%
		No	6	2,28%
TOTAL			263	100,00%

Fuente: Encuesta Aplicada a Docentes con y sin Nombramiento de la UNACH

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.7. Importancia que la secretaria cuente con un manual de manejo y gestión de archivo



Fuente: Cuadro N° 7

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

En las encuestas realizadas a los docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 98% indica que sí que es necesario e importante que la secretaria cuente con un manual de manejo y gestión de archivo, mientras que el 2% indican que no encuentran la necesidad de este.

Interpretación

Se ve claramente la importancia que los docentes se preocupen por aquellas cosas que requiere la Universidad Nacional de Chimborazo generalmente, en la parte de administrativa, pues ven la preocupación y la agilidad que debe darse a los mismos.

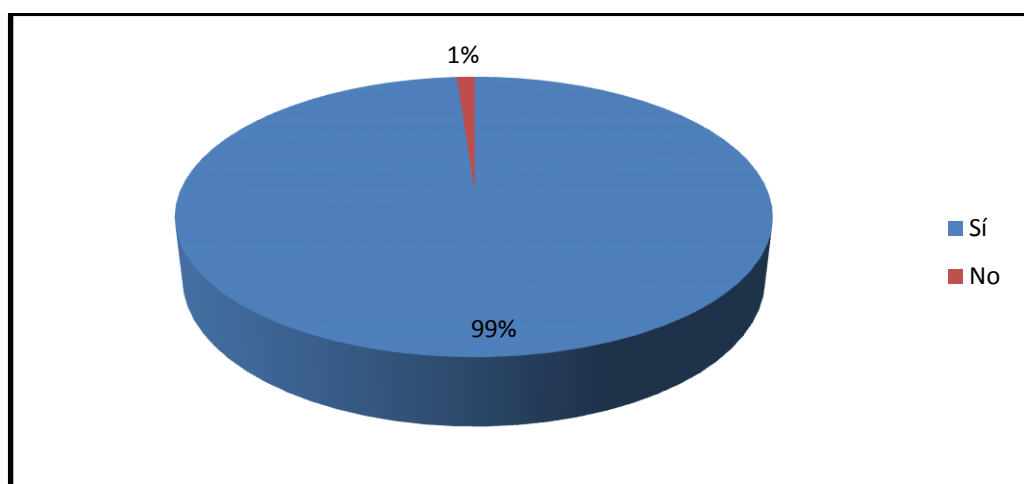
Cuadro N°.8. Importancia que el manual de manejo y gestión de archivo este distribuido para todo el personal secretarial de la UNACH

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
8	¿Considera importante que el manual de manejo y gestión de archivo este distribuido para todo el personal secretarial de la UNACH?	Sí	260	98,86%
		No	3	1,14%
			263	100,00%

Fuente: Encuesta Aplicada a Docentes con y sin Nombramiento de la UNACH

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.8. Importancia que el manual del servicio este distribuido para todo el personal secretarial de la UNACH



Fuente: Cuadro N° 8

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

En las encuestas realizadas a los docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 99% indica que sí que es necesario e importante distribuirlo para todo el personal secretarial de la UNACH, mientras que el 1% indican que no.

Interpretación

Para todos los docentes según su opinión es importante distribuir el manual de manejo y gestión de archivo, para que se pueda brindar un mejor servicio a todo el personal tanto, estudiantes, trabajadores personal administrativo y docencia.

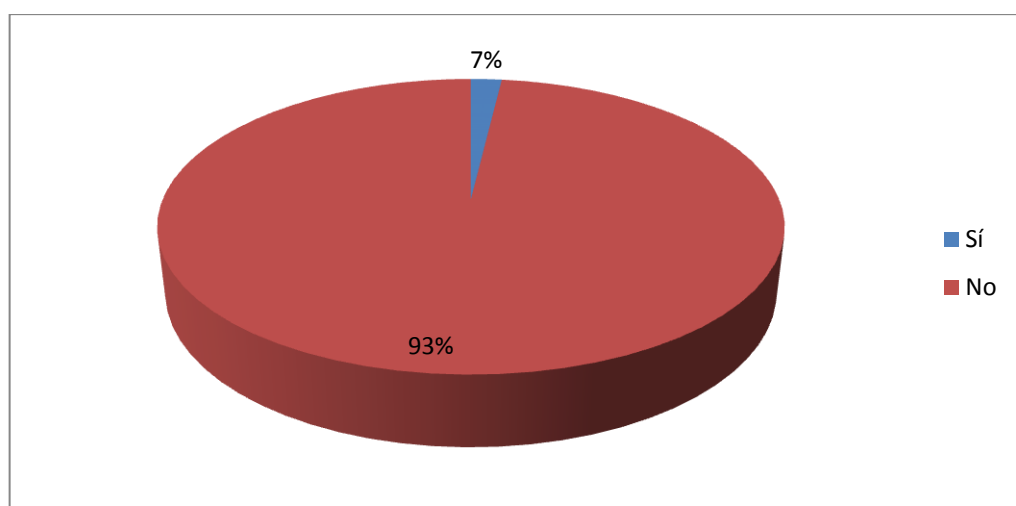
Cuadro N°.9.Inconvenientes burocráticos realizados con la actual secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
9	¿Ha tenido inconvenientes burocráticos realizados con la actual secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH?	Sí	18	6,84%
		No	245	93,16%
			263	100,00%

Fuente: Encuesta Aplicada a Docentes con y sin Nombramiento de la UNACH

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.9.Inconvenientes burocráticos realizados con la actual secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica



Fuente: Cuadro N° 9

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

En las encuestas realizadas a los docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 93% indica que no han tenido Inconvenientes burocráticos realizados con la actual secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH, mientras que el 7% indican que sí.

Interpretación

La labor secretarial del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH es irrevocable por lo que los docentes se encuentran satisfechos con la atención que se brinda en el mismo.

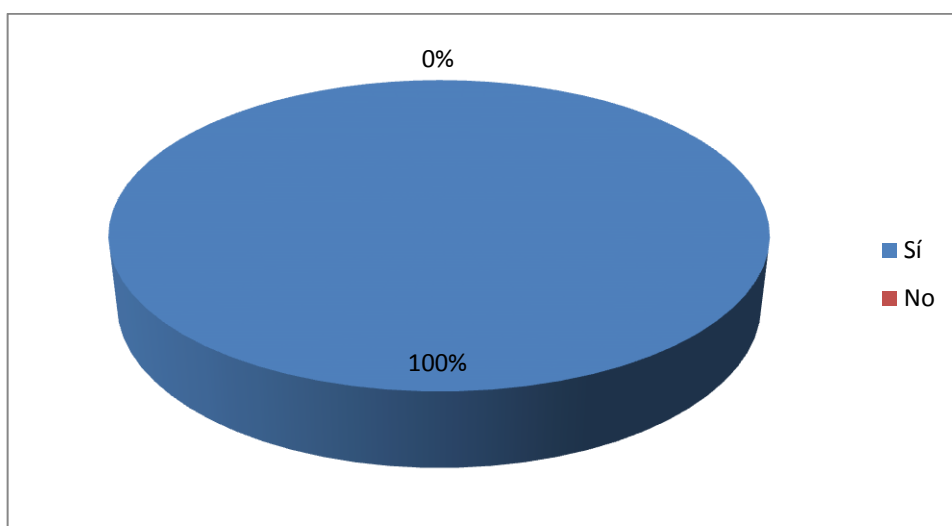
Cuadro N°.10.Oportuna la preparación continua de la secretaria al Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH

Nº	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
10	¿Considera oportuno la preparación continua de la secretaria al Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH?	Sí	263	100,00%
		No	0	0,00%
			263	100,00%

Fuente: Encuesta Aplicada a Docentes con y sin Nombramiento de la UNACH

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.10.Oportuna la preparación continua de la secretaria al Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH



Fuente: Cuadro N° 10

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

En las encuestas realizadas a los docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 100% indica que sí que debe ser oportuna la preparación continua de la secretaria al Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH

Interpretación

La preparación de la secretaria debe ser inevitable ya que la preparación o la actualización de saberes debe ser indispensable para cualquier trabajo.

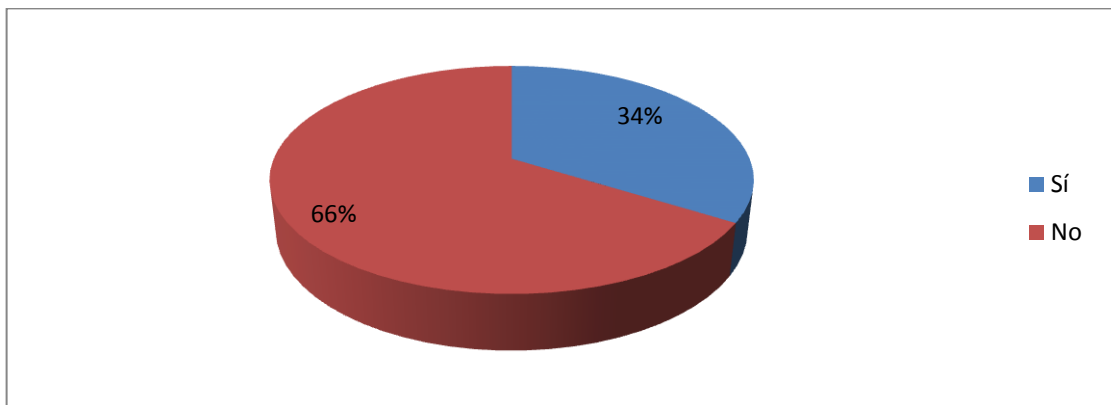
Cuadro N°.11. Necesidad o requerimiento de una asistente para la secretaria para el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH

		Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
11	Considera necesario el requerimiento de una asistente para la secretaria para el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH	Sí	89	33,84%
		No	174	66,16%
			263	100,00%

Fuente: Encuesta Aplicada a Docentes con y sin Nombramiento de la UNACH

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.11. Necesidad o requerimiento de una asistente para la secretaria para el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH



Fuente: Cuadro N° 11

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

En las encuestas realizadas a los docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 34% indica que sí que se requiere de un(a) asistente para la secretaria para el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH, mientras que el 66% indica que no es necesario.

Interpretación

Mediante la aplicación de esta investigación se ha identificado que no existe la necesidad de contratar otra persona más que asista a la secretaria del Departamentos solo que se debe mejorar ciertas inquietudes que se suscitan por circunstancias de tiempo y burocracia que no es parte de la secretaria misma sino de directivos o administrativos.

4.2. FICHA DE OBSERVACION APLICADA A LA SECRETARIA DEL CENTRO DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE E INNOVACIÓN PEDAGÓGICA DE LA UNACH

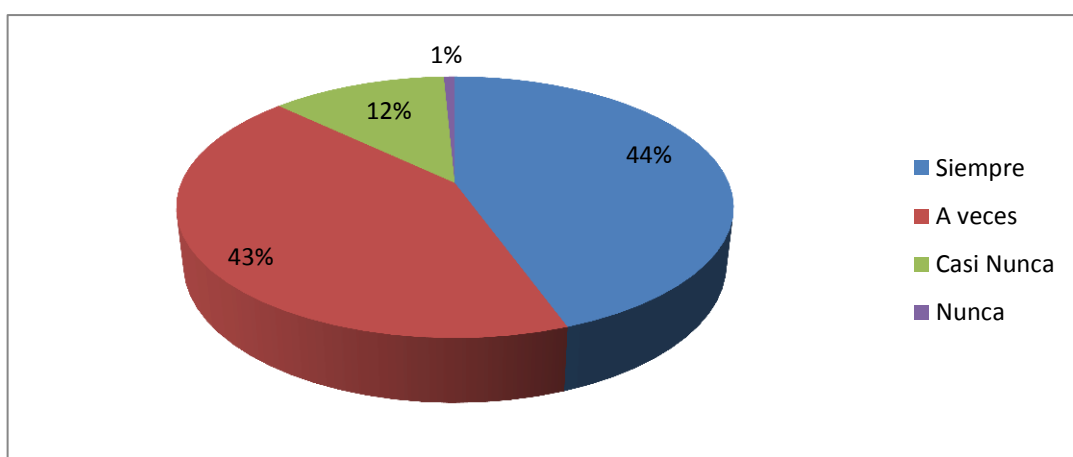
Cuadro N°12. Atención es ágil y oportuna con todos los usuarios Pedagógica de la UNACH

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	Su atención es ágil y oportuna con todos los usuarios	Siempre	117	44,49%
		A veces	112	42,59%
		Casi Nunca	32	12,17%
		Nunca	2	0,75%
TOTAL			263	100%

Fuente: Ficha de observación aplicada a la secretaria

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°12. Atención es ágil y oportuna con todos los usuarios Pedagógica de la UNACH



Fuente: Cuadro N° 11

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

Docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato indican que el 44% que la secretaria es siempre es ágil y oportuna, el 43% indica que lo es a veces, el 12% indica que casi nunca y el mínimo 1% indica que nunca.

Interpretación

La agilidad y la eficiencia de una secretaria evidencian la organización de su lugar de trabajo.

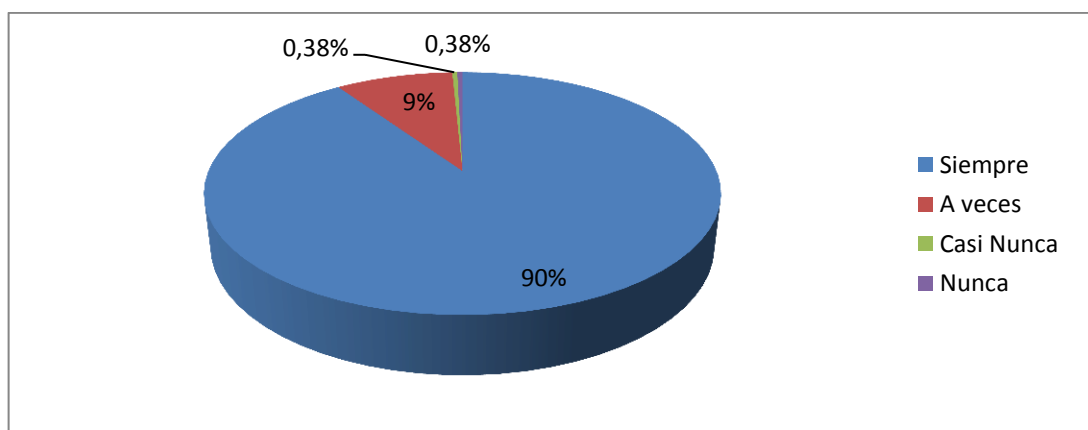
Cuadro N°. 13. Demuestra tolerancia ante alguna anomalía

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
2	Demuestra tolerancia ante alguna anomalía con el cliente	Siempre	237	90,49%
		A veces	24	8,75%
		Casi Nunca	1	0,38%
		Nunca	1	0,38%
TOTAL			262	100%

Fuente: Ficha de observación aplicada a la secretaria

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.13. Demuestra tolerancia ante alguna anomalía



Fuente: Cuadro N° 11

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

Del 100% de Docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 90% opina que la secretaria siempre ha demostrado tolerancia en alguna anomalía causada por consecuencia del trabajo, mientras que el 9% indica que a veces y el mínimo porcentaje que no equivale ni al 1% indica que nunca o casi nunca

Interpretación

Es importante que las secretarias de todos los departamentos cumplan con estas perspectivas ya que la Universidad Nacional Chimborazo sale beneficiada con la calidad y calidez de su personal administrativo y docente que tiende cada departamento.

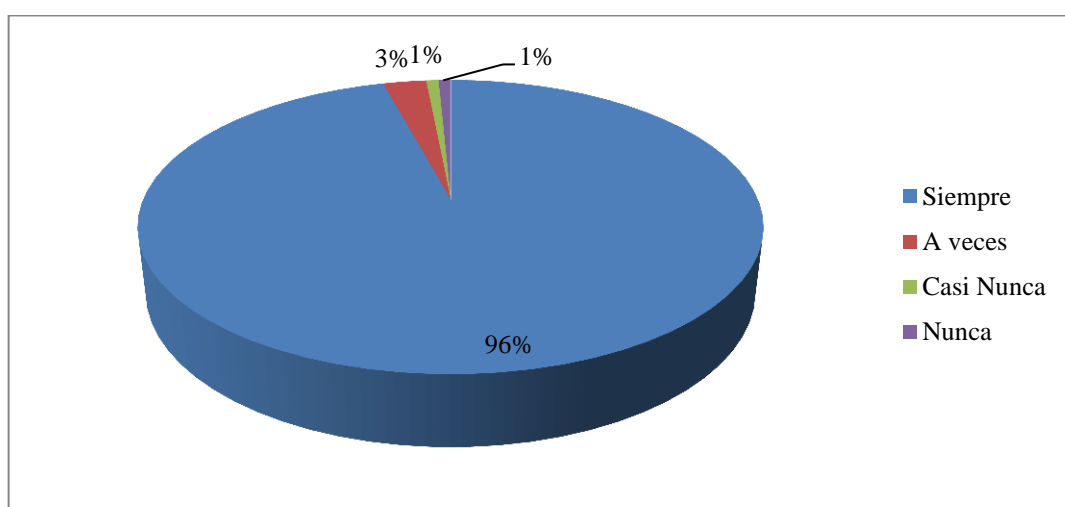
Cuadro N°.14. Se comporta con altivez y actitud positiva

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
3	Se comporta con altivez y actitud positiva	Siempre	252	95,82%
		A veces	7	2,66%
		Casi Nunca	2	0,76%
		Nunca	2	0,76%
TOTAL			263	100%

Fuente: Ficha de observación aplicada a la secretaria

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.14. Se comporta con altivez y actitud positiva



Fuente: Cuadro N° 11

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

Del 100% de Docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 96% opina que la secretaria siempre ha demostrado una actitud positiva, mientras que el 3% indica que a veces y el mínimo porcentaje que equivale casi al 1% indica que nunca o casi nunca

Interpretación

El positivismo y la altivez en la que se comporta la secretaria es ineludible olvidar en el momento de atender a sus clientes ya que el cambio de humor puede perjudicar al que es tendiendo como a la persona que atiende este departamento.

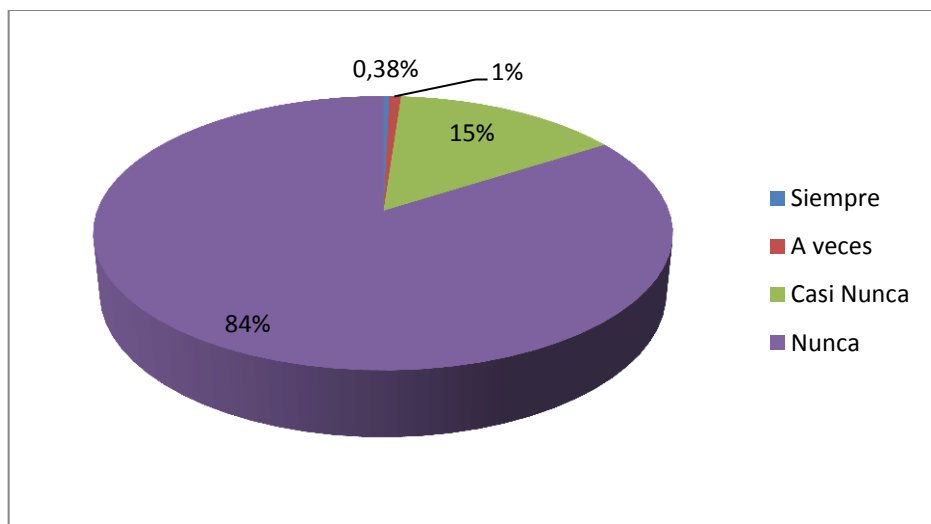
Cuadro N°.15. Es despectiva con algunos clientes

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4	Es despectiva con algunos clientes	Siempre	1	0,38%
		A veces	2	0,76%
		Casi Nunca	39	14,83%
		Nunca	221	84,03%
TOTAL			263	100%

Fuente: Ficha de observación aplicada a la secretaria

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.15. Es despectiva con algunos clientes



Fuente: Cuadro N° 11

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

Del 100% de Docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 0,38% indica que siempre es despectiva, 1% opina que la secretaria es despectiva en algunas ocasiones pero el 15% indica que casi nunca y el 84% indica que nunca.

Interpretación

Se requiere de la interpretación lógica de la secretaria para que pueda tener una actitud siempre positiva para todos sus usuarios es decir sus clientes, quien buscar soluciones oportunas para solucionar sus inconvenientes en esta sección.

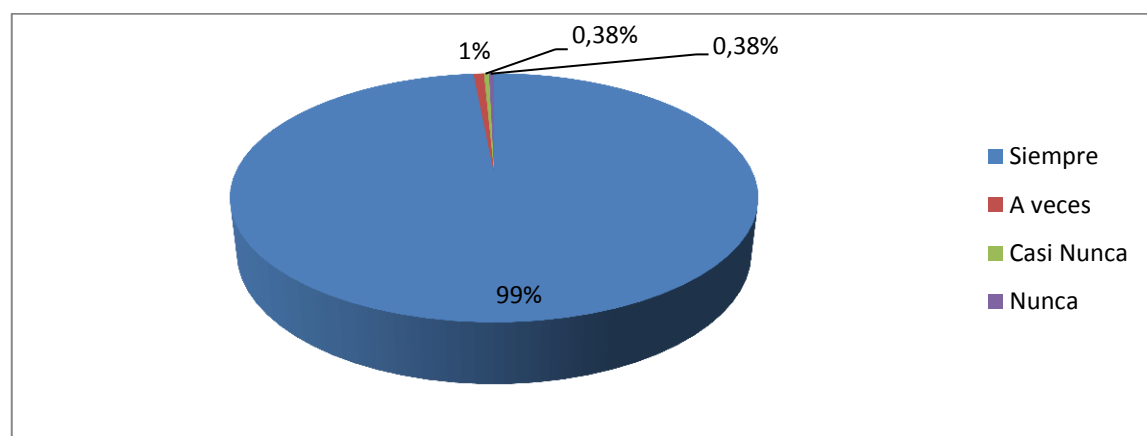
Cuadro N°.16. Genera soluciones a algunos a usuarios que lo requieren

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
5	Genera soluciones a algunos a usuarios que lo requieren	Siempre	259	98,48%
		A veces	2	0,76%
		Casi Nunca	1	0,38%
		Nunca	1	0,38%
TOTAL			263	100%

Fuente: Ficha de observación aplicada a la secretaria

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.16. Genera soluciones a algunos a usuarios que lo requieren



Fuente: Cuadro N° 11

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

Del 100% de Docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 99% opina que la secretaria si realiza soluciones oportunas siempre, para quienes lo requieres mientras que el 1% o menos indica que a veces, casi nunca y nunca.

Interpretación

Para la parte administrativa y para los docentes que son parte externa de este departamento están de acuerdo que la secretaria debe ser activa pero sobre todo con la capacidad de soluciona problemas que no impliquen la participación innecesaria de su jefe superior.

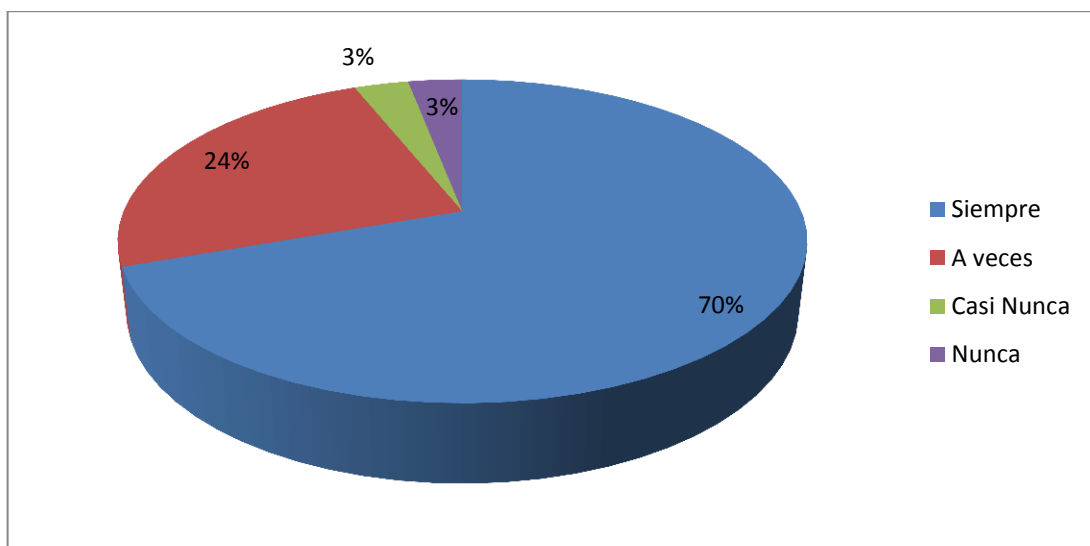
Cuadro N°.17. Es predecible en sus respuestas

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6	Es predecible en sus respuestas	Siempre	183	69,58%
		veces	64	24,33%
		Casi Nunca	8	3,04%
		Nunca	8	3,04%
TOTAL			263	100%

Fuente: Ficha de observación aplicada a la secretaria

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.17. Es predecible en sus respuestas



Fuente: Cuadro N° 11

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

Del 100% de Docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 70% indica que siempre es predecible, el 24% indica que a veces lo es el 3% indica que casi nunca, y el otro 3% indica que nunca.

Interpretación

El ser predecible en ciertas circunstancias ayuda a que el docente o usuario evite de muchas explicaciones que a veces aturden a la secretaria por lo que esta interpreta adecuadamente lo que este quiere decir.

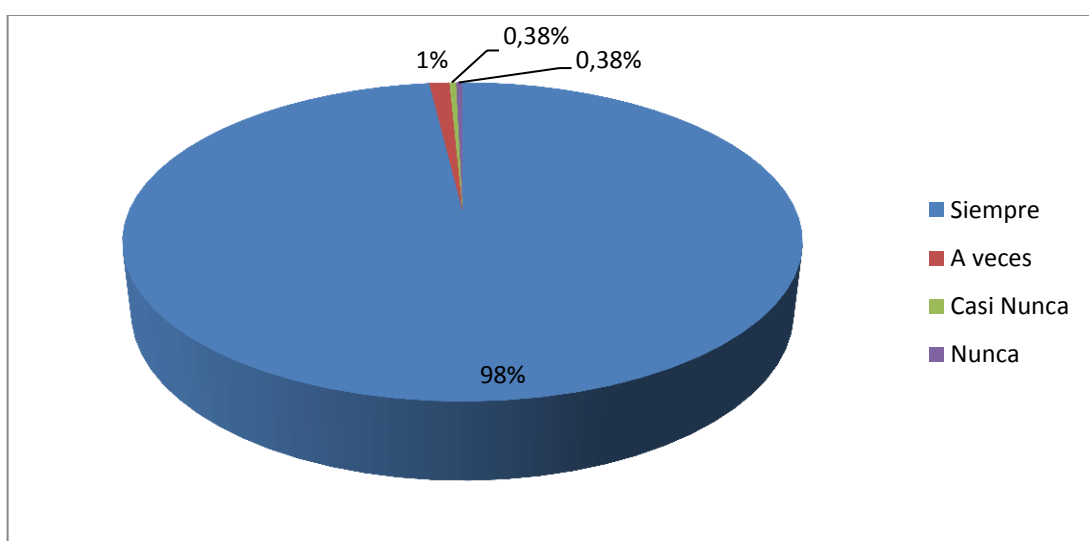
Cuadro N°.18. Tiene todos sus documentos archivos del Centro en orden

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
7	Tiene todos sus documentos y archivos del Centro en orden	Siempre	258	98,10%
		A veces	3	1,14%
		Casi Nunca	1	0,38%
		Nunca	1	0,38%
TOTAL			263	100%

Fuente: Ficha de observación aplicada a la secretaria

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.18. Tiene todos sus documentos archivos del Centro en orden



Fuente: Cuadro N° 11

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

Del 100% de Docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 98% indica que siempre tiene todos sus documentos archivos del Centro en orden, el 1% indica que a veces y tiene una existencia de un mínimo porcentaje que indica que no es así.

Interpretación

La mayoría de los docentes que han asistido al Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH corrobora el ordenamiento y asistencia de su secretaria.

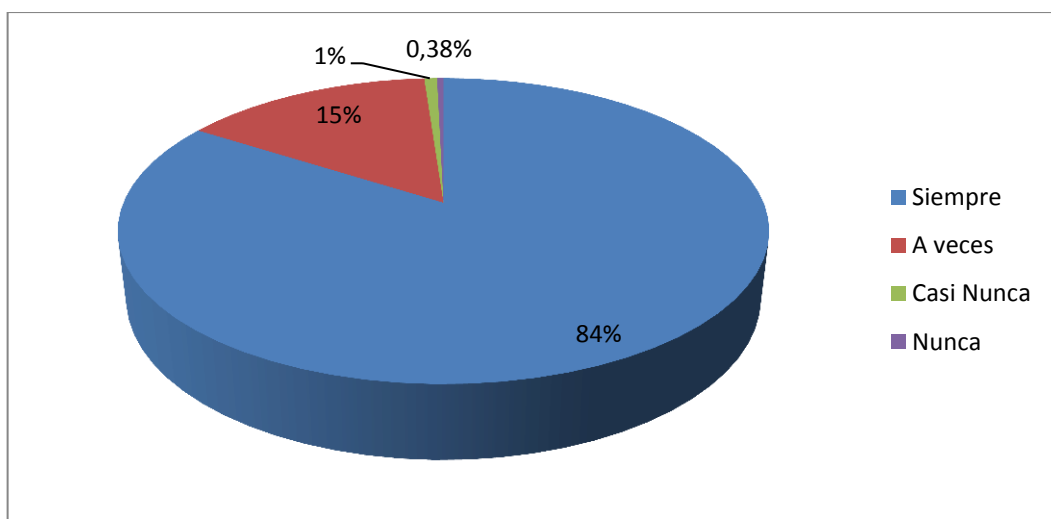
Cuadro N°.19. Tiene archivado todos los documentos

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
8	Tiene archivado todos los documentos	Siempre	221	84,03%
		A veces	39	14,83%
		Casi Nunca	2	0,76%
		Nunca	1	0,38%
TOTAL			263	100%

Fuente: Ficha de observación aplicada a la secretaria

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°. 19. Tiene archivado todos los documentos



Fuente: Cuadro N° 11

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

Del 100% de Docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 84% indica que siempre realiza actividades extra profesionales para que su oficina y por lo tanto tiene archivados todos los documentos, el 15% indica que a veces y tiene una existencia de un mínimo porcentaje que indica que nunca.

Interpretación

La eficacia en que se desenvuelve la secretaria de cualquier departamento y su organización tiene mucho que decir de la eficiencia que le brinda un servicio.

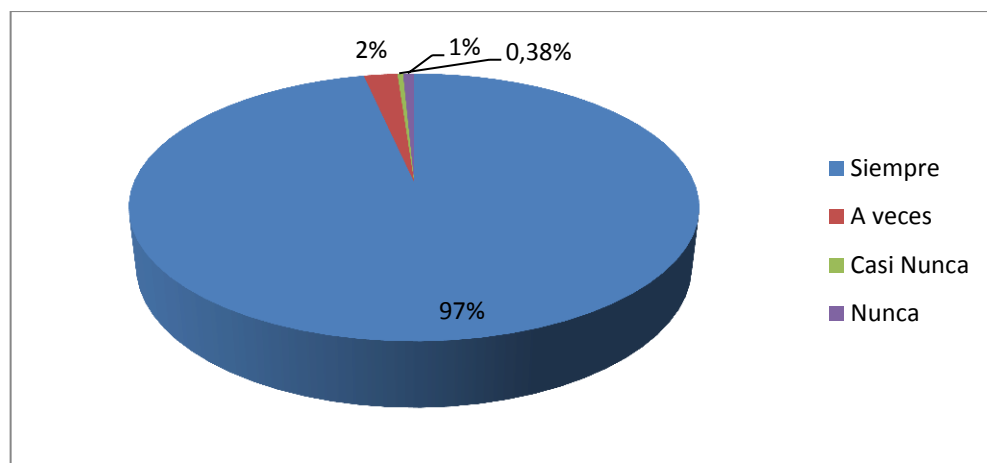
Cuadro N°. 20. Organiza documentos adecuadamente

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
9	Organiza documentos adecuadamente	Siempre	254	96,58%
		A veces	6	2,28%
		Casi Nunca	1	0,38%
		Nunca	2	0,76%
TOTAL			263	100%

Fuente: Ficha de observación aplicada a la secretaria

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°. 20. Organiza documentos adecuadamente



Fuente: Cuadro N° 11

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

Del 100% de Docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 97% opina que la secretaria siempre es organizada el 2% indica que a veces, el 1% indica que casi nunca mientras que un mínimo porcentaje que no equivale al 0% indica que nunca.

Interpretación

La organización en cualquier lugar es indispensable por lo que esta no puede pasar por alto, mucho más aun cuando los usuarios necesitan de una pronta atención y eficacia del mismo.

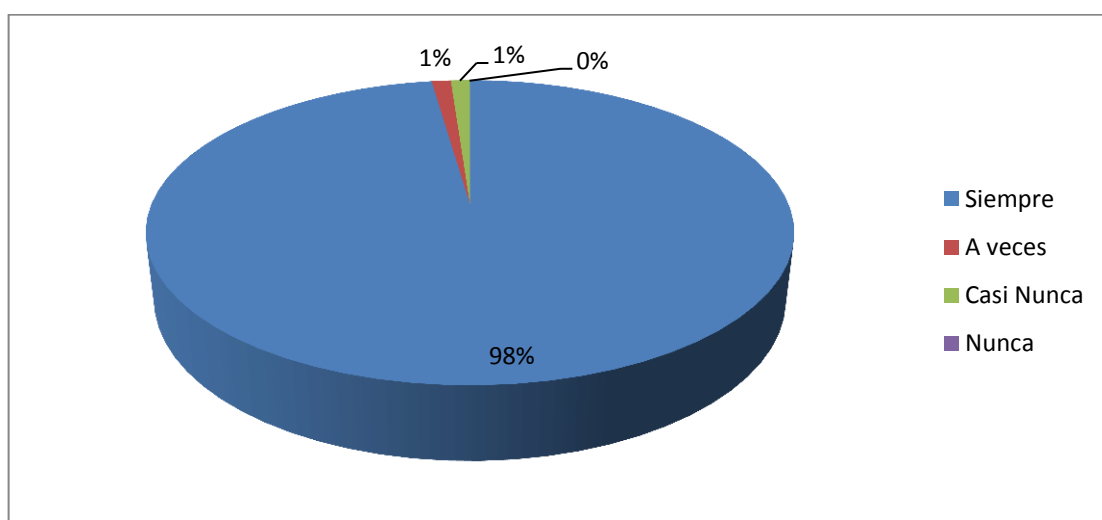
Cuadro N°.21. Verifica documentos y archiva en base a las fechas anteriores

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
10	Verifica documentos y archiva en base a las fechas anteriores	Siempre	257	97,72%
		A veces	3	1,14%
		Casi Nunca	3	1,14%
		Nunca	0	0,00%
TOTAL			263	100%

Fuente: Ficha de observación aplicada a la secretaria

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.21. Verifica documentos y archiva en base a las fechas anteriores



Fuente: Cuadro N° 11

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

Del 100% de Docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 98% opina que la secretaria siempre verifica documentos anteriores el 1% indica que a veces, el 1% indica que casi nunca, mientras que no hay respuesta en la otra alterativa.

Interpretación

La verificación de los documentos es importante pero siempre y cuando e requiera este por lo que es necesario que la secretaria este consiente de donde se encentras estos documentos.

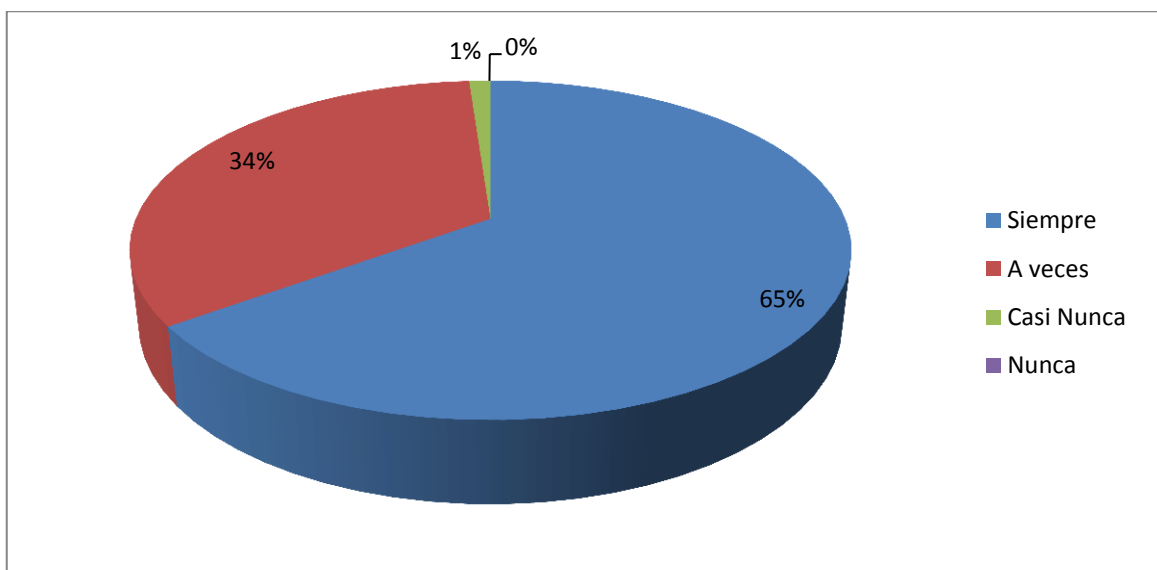
Cuadro N°.22. Posibilita todas las alternativas necesarias para el cliente

N°	Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
11	Posibilita todas las alternativas necesarias para el cliente	Siempre	171	65,02%
		A veces	89	33,84%
		Casi Nunca	3	1,14%
		Nunca	0	0,00%
TOTAL			263	100%

Fuente: Ficha de observación aplicada a la secretaria

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Gráfico N°.22. Posibilita todas las alternativas necesarias para el cliente



Fuente: Cuadro N° 11

Autor: Josett Carolina Redrobán Dillon

Análisis

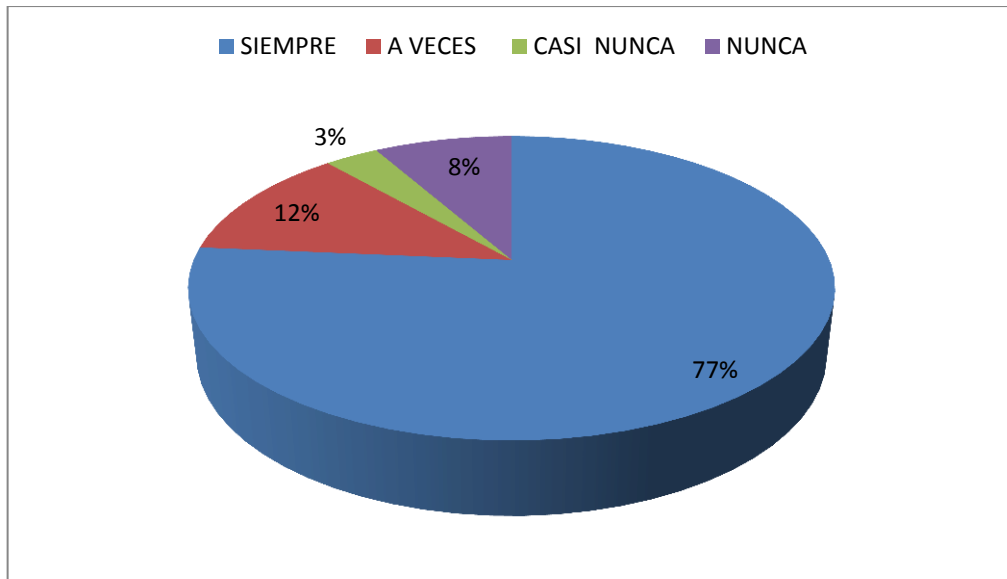
Del 100% de Docentes con nombramiento como aquellos que se encuentran por contrato, el 65% opina que la secretaria siempre pposibilita todas las alternativas necesarias para el cliente, el 34% indica que a veces, el 1% indica que casi nunca, mientras que no hay respuesta en la otra alterativa.

Interpretación

Una de las actitudes de la secretaria debe ser ayudar a sus clientes a resolver sus inconvenientes, es decir anteceder a las posibilidades que no encuentran para una rápida solución posible.

4.3. RESUMEN DE LA FICHA DE OBSERVACION APLICADA A LA SECRETARIA DEL CENTRO DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE E INNOVACIÓN PEDAGÓGICA DE LA UNACH

VARIACIÓN	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
ATENCIÓN AL CLIENTE	Su atención es ágil y oportuna con todos los usuarios	117	112	32	2	263
	Demuestra tolerancia ante alguna anomalía con algún usuario	237	24	1	1	263
	Se comporta con altivez y actitud positiva	252	7	2	2	263
	Es despectiva con algunos clientes	1	2	39	221	263
	Genera soluciones a algunos a usuarios que lo requieren	259	2	1	1	263
	Es impredecible en sus respuestas	183	64	8	8	263
	Tienen todos sus documentos archivos del Centro en orden	258	3	1	1	263
	Realiza actividades extra profesionales en mejora de la oficina	221	39	2	1	263
	Organiza documentos	254	6	1	2	263
	Verifica documentos anteriores	257	3	3	0	263
	Posibilita todas las alternativa necesarias para el cliente	171	89	3	0	263
TOTAL		2210	351	93	239	
FRECUENCIA		200,9	31,9	8,5	21,7	263
PORCENTAJE		76,39%	12,13%	3,21%	8,26%	100%



Conclusión

Mediante la realización de la ficha de observación se ha identificado claramente que la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH realiza eficientemente su trabajo, pero no está por demás recalcar que las actividades efectuadas por esta, deben estar plasmadas en un manual de manejo y gestión de archivo, para que así no tenga inconvenientes la futura secretaria si un caso hubiera cambios o renovación de cargo en este departamento, pues las necesidades no son ahora sino a futuro.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se ha identificado que la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH, es eficiente, eficaz y organizada con todos los documentos tanto para su jefe superior como para los docentes que tramitan documentos en este departamento, viendo así que el archivo se encuentra totalmente organizado y en completo orden.
- La revisión bibliográfica arrojó que la gestión secretarial es fundamental para una correcta organización de los documentos que son administrados en las secretarías de la UNACH.
- Se propone la realización de un manual de manejo y gestión de archivo que contenga información básica de la organización de archivo implementado reglamentos adicionales en base a los requerimientos y exigencias de la Universidad Nacional de Chimborazo.
- Según la opinión de los docentes quienes principalmente realizan tramites en este departamento indican que las funciones y gestión de documentos que se encuentran a cargo de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH es el adecuado.

5.2. Recomendaciones

- Se ha considerado importante indicar que la persona encargada de la secretaría del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH, así como las secretarías de las otras dependencias de la UNACH, se guíe en un manual de manejo y gestión de archivo, ya que la rotación o movilización de personal administrativo es inesperado por lo que debe tener siempre la organización constante para que no hay inconvenientes por algún traslado.
- Se recomienda la implementación del manual de manejo y gestión de archivo que permita la correcta organización de los documentos que se administran en las secretarías de la UNACH.
- Recalcar la importancia de tener este manual para todo el personal secretarial de la UNACH y darlo a conocer al personal administrativo encargado para que gestione la oportunidad de generar mejores conocimientos, refuercen actividades de gestión archivo y de documentos.
- Las diligencias efectuadas por la secretaría del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH, deben ser oportunas para que se brinde un servicio eficiente a todos quienes asisten a este departamento, ya que los docentes se sientan cómodos y satisfechos con el servicio que se les brinda.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, A. (2009). *Evaluación e Ejecucion de Manuales* . Ecuador.
- Araujo, J. (2001). *Los Valores para una Secretaria*.
- Arévalo Jordán, V. H. (2010). *Diccionario de términos archivísticos*, p. 42-51. .
- Arévalo Jordán, V. H. (2010). *Técnicas documentales de archivo. Ordenación y clasificación de los documentos de archivo*, p. 160.
- Aristizabal, A. (2010). *Manual de la Secretaria*. Bogota: Editorial Norma.
- Barlow, J. y Moller, C. . (1997). *Una queja es un regalo. Gestión 2000*.
- Berry, L. (2005). *On great service: a framework for action. The Free Press*.
- Blanchard, K., Carlos, J. y Randolph, A. . (2006). *Empowerment takes more than a Mi-nute*. Berret - Koehler Publishers.
- Bravo, J. (1994). *Marketing relacional integrado a la calidad, el servicio al cliente y el marketing*. Madrid España: Ediciones Días de Santos S.A.
- Cahuasqui, M. (2007). *Cualidades de la Secretaria Moderna*. Pág. 45.
- Caldevilla, D. (2007). *Manual de Relaciones Publicas*. Madrid: Vision net.
- Cedeño Marcillo, G. J. (2002). *Módulo de Asistencia Ejecutiva II* .
- Cross, R. y Smith, J. . (1195). *Customer bonding, pathway to lasting customer loylaty*. . NTC Business Books.
- Herrera, L. M. (2012). *Tutoría de la Investigación Científica*. 142 . Ambato – Ecuador. : Editorial Gráficas Corona Quito. Cuarta edición. .
- John, T. (2003). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia; tacticas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. Mexico: Pax Mexico S.A.
- Ley Orgánica de Educación Superior. (2008).
- Muñoz, M. S. (2010). *Protocolo y Relaciones Publicas*. Madrid: Primera Edición.
- Muñoz, N. (2010). *Protocolo y Relaciones Publicas*. Madrid: PRIMERA EDICION.
- Núñez Ramírez, Y. (2008). *Universidad Técnica de Ambato. Módulo III, Organización y Práctica de Oficina, La Secretaria*. Ambato, Ecuador. .

- Perez, V. (2006). *Calidad total en atención al cliente "Pautas para garantizar la excelencia en el servicio"*. Ideas Propias 1ra Edición.
- Recalde, M. (2011). *Entrevista y documentos proporcionados referidos a las estadísticas, actuales normas para la administración, manipulación y almacenamiento de los archivos físicos de la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano*.
- Reyes Cano, L. D. (2003). *Administration*. México.
- Rojas, O. (2005). *Relaciones Publicas: La Eficacia de la influencia*. Madrid: ESIC.
- Tanodi, A. (2008). *Manual de archivología hispanoamericana. Teorías y principios*, p. 35.
- Wellington, P. (2066). *Cómo brindar un servicio integral al cliente lo mejor de las estrategias kaizen; creación de un poderoso y funcional programa de servicio al cliente*. Snta Fe de Bogotá: McGRAW-Hill 2da Edición.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

Estimado Docente.- El objetivo de la presente encuesta tiene como objetivo identificar la influencia del manejo del archivo en la gestión secretarial del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH, su respuesta y sinceridad en cada pregunta ayudará netamente a la investigadora pues solamente son de carácter administrativo.

CUESTIONARIO

1. ¿Ud. Realiza trámites en la secretaría del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH

Sí ()

No ()

2. ¿Cómo calificaría la atención de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH?

Muy Buena ()

Bueno ()

Regular ()

Mala ()

Pésima ()

3. ¿Califique la actitud de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH?

Muy Buena ()

Bueno ()

Regular ()

Mala ()

Pésima ()

4. Cree que la secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH es:

- Ordenada ()
- Desordenada ()
- Mal humorada ()
- Despectiva ()
- Insuficiente ()
- Apurada ()
- Tiene muchos trámites sobre ella ()

Porque:.....

5. Cree que los trámites realizados en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH son:

- Agiles ()
- Oportunos ()
- Necesarios ()
- Tediosos pero necesarios ()
- No hago ningún trámite ()
- No me gusta requerir este servicio ()

Porque:.....

6. ¿Esta consiente de los derechos y servicios que le debe brindar este Centro?

Sí () No ()

Porque:.....

7. ¿Considera importante que la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH cuente con un manual de manejo y gestión de archivo?

Sí () No ()

Porque:.....

8. ¿Considera importante que el manual este distribuido para todo el personal secretarial de la UNACH?

Sí () No ()

Porque:.....

9. ¿Ha encontrado alguna anomalía en trámites realizados por UD. que no ha efectuado la secretaria de este Centro?

Sí ()

No ()

Cuales:.....

10. ¿Considera oportuno la preparación continua de la secretaria al Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH?

Sí ()

No ()

Porque:.....

11. ¿Ha tenido inconvenientes burocráticos realizados con la actual secretaria que atiende el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH?

Sí ()

No ()

Porque:.....

12. Considera necesario el requerimiento de una asistente para la secretaria para el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH

Sí ()

No ()

Porque:.....

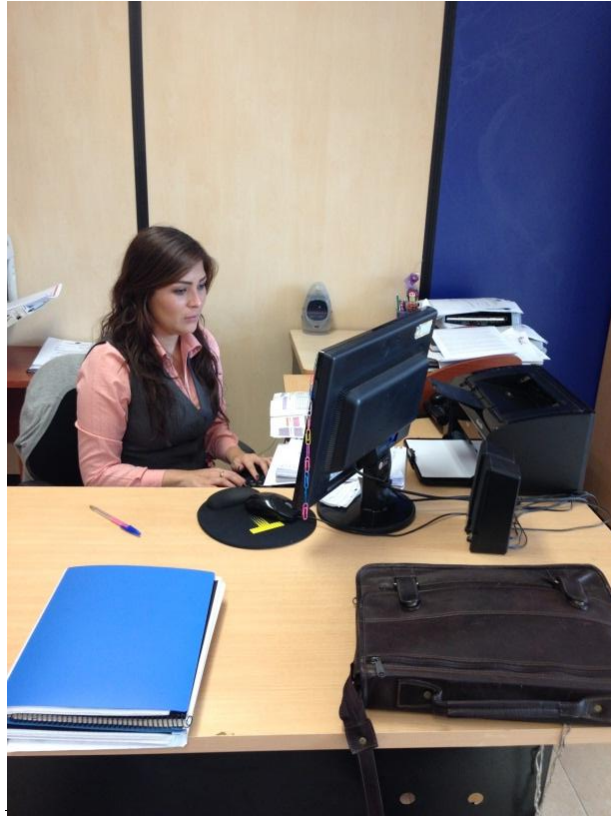
¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

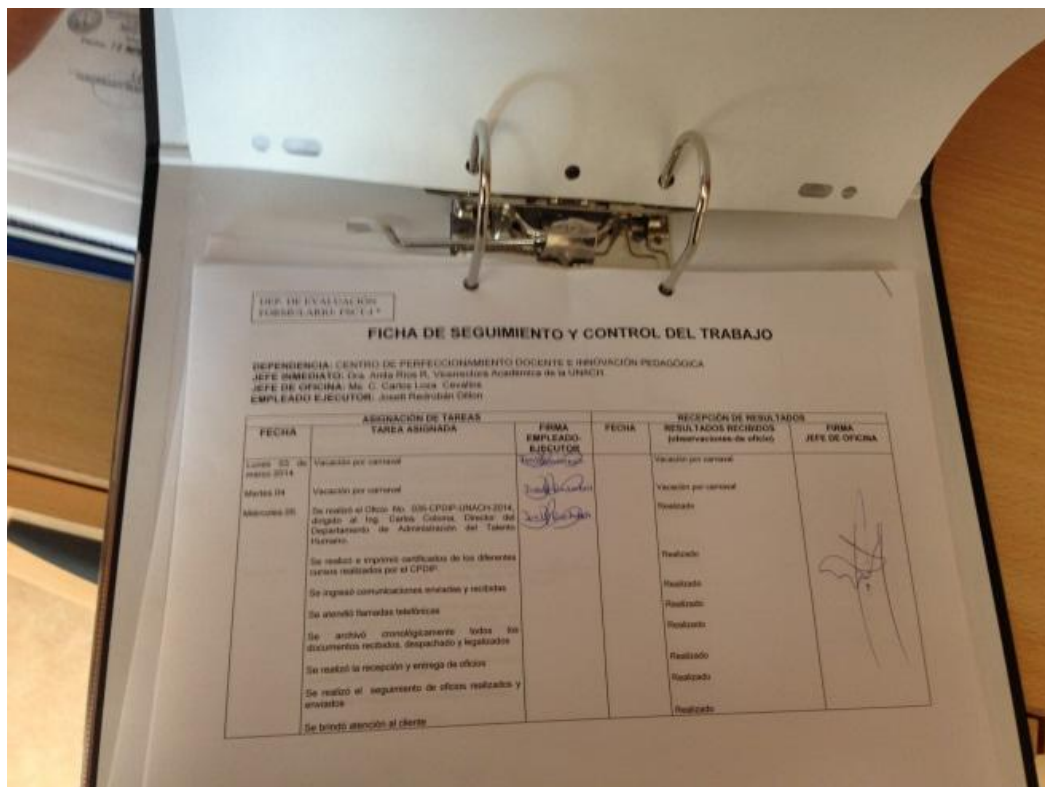
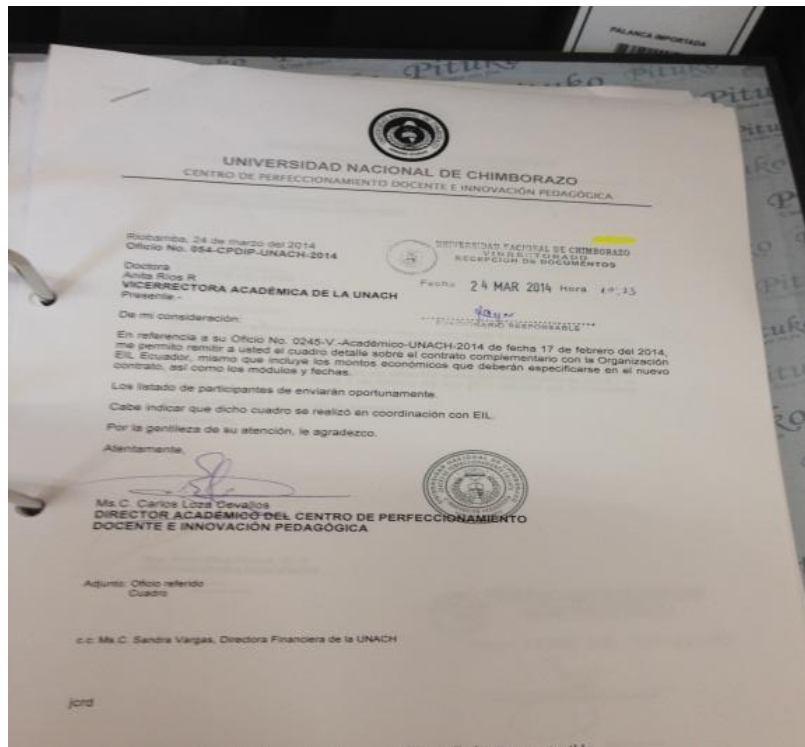


UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

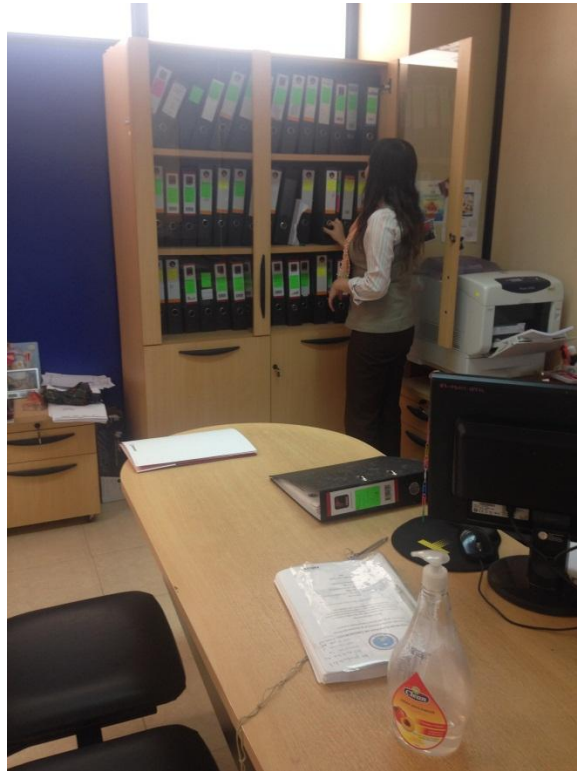
Ficha de Observación.- El objetivo de la presente ficha es identificar el manejo del archivo y la atención brindada a los usuarios que requieren el servicio en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH.

	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Siempre	Casi siempre	Nada	Casi Nada	Nunca
VARIACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Su atención es ágil y oportuna con todos los usuarios					
	Demuestra cordialidad a cada usuario					
	Demuestra tolerancia ante alguna anomalía con algún usuario					
	Se comporta con altivez y actitud positiva					
	Es despectiva con algunos clientes					
	Genera soluciones a algunos a usuarios que lo requieren					
	Es impredecible en sus respuestas					
	Tienen todos sus documentos archivos del Centro en orden					
	Realiza actividades extra profesionales en mejora de la oficina					
	Organiza documentos acorde con el manual					
	Verifica documentos anteriores de acuerdo al manual					
	Posibilita todas las alternativa necesarias para el cliente					
TOTAL						
FRECUENCIA						
PORCENTAJE						













UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

MANUAL DE MANEJO Y GESTIÓN DE ARCHIVO PARA DEL CENTRO DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE E INNOVACIÓN PEDAGÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

AUTORA:

JOSETT CAROLINA REDROBÁN DILLON

COAUTOR

MGS. JULIO BRAVO MANCERO

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. NATURALEZA DE LA PROPUESTA

6.1.1. LUGAR DE REALIZACIÓN

La propuesta se realizó en la Universidad Nacional de Chimborazo en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica

6.1.2. DEFINICIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta es un manual de manejo y gestión de archivo secretarial para el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la Universidad Nacional de Chimborazo

6.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta tiene como objetivo la identificación de artículos y establecimientos a cumplir por parte de la secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la Universidad Nacional de Chimborazo, ya que a pesar de que su labor es eficiente surge la necesidad de implementar un manual para la gestión y el manejo de documentos históricos para que exista una mejor organización en el departamento

Se considera que la aplicación del manual para que contribuya al desarrollo organizacional del departamento, para que no exista anomalías a futuro y que el trabajo de quien reemplace, o a futuro genere un nuevo personal tenga conocimiento de la actividades a realizarse en esta departamento.

6.3. FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

El manual de orientación es factible porque existe la predisposición de las autoridades y personal secretarial para la aplicación práctica de las actividades para el mejorar los problemas que se susciten a futuro en este departamento

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. OBJETIVOS GENERALES

- Elaborar un manual de manejo y gestión de archivo en la gestión secretarial para el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la Universidad Nacional de Chimborazo

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las obligaciones del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la Universidad Nacional de Chimborazo
- Establecer la importancia que tiene el manual y su ejecución en el departamento
- Identificar las condiciones esenciales que tiene el buen manejo del manual.

6.4.3. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

Mediante la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 355, reconoce a la como autónoma, académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución.

Visión

Es una institución de educación superior, que en el marco de una autonomía responsable y de rendición social de cuentas, forma profesionales emprendedores, con bases científicas y axiológicas, que contribuyen en la solución de los problemas del país.

Misión

Es una institución líder en el Sistema de Educación Superior, comprometida con el progreso sustentable y sostenible de la sociedad, con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo y Régimen del Buen Vivir.

Objetivos

- Formar, capacitar, especializar y actualizar a estudiantes y profesionales en los diferentes niveles y modalidades académicos
- Generar conocimientos científicos y tecnológicos, promoviendo y privilegiando las líneas de investigación institucionales
- Desarrollar actividades de interacción social a través de programas de vinculación con la sociedad
- Formular y ejecutar planes estratégicos y operativos de desarrollo institucional, de mediano y largo plazo
- Determinar estrategias que permitan el desarrollo científico y el intercambio de conocimientos
- Organizar unidades de producción promoviendo la autogestión, emprendimiento, mediante la suscripción de convenios nacionales e internacionales
- Realizar actividades que fomenten y fortalezcan las manifestaciones de la cultura, la educación, el deporte y la recreación
- Programar y ejecutar planes de capacitación y especialización del talento humano institucional, acorde con los requerimientos locales, regionales y nacionales.

El Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica

Políticas, Fines y Objetivos:

Art. 1.- Es un organismo adscrito al Vicerrectorado Académico, encargado de planificar, coordinar y ejecutar los procesos de capacitación, actualización y perfeccionamiento de los docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo, acorde a los requerimientos cambiantes de los programas académicos de la universidad.

Las Siglas del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica son C.P.D.I.P

Políticas:

- a. Reconocer el valor conocimiento como el de más alto valor intangible de la UNACH que conduce a la excelencia académica y pertinencia institucional;
- b. Propender una formación profesional docente integral mediante el perfeccionamiento docente, como instrumento adecuado para que asuman un rol transformador y se hallen siempre en predisposición al cambio;
- c. Considerar al perfeccionamiento, capacitación y actualización docente, como los elementos sustanciales que aseguran un proceso aprendizaje sustentado en principios epistemológicos, psicopedagógicos y didácticos a tono con la dinámica de los tiempos y los requerimientos del contexto social al que responde la Universidad
- d. Asegurar que el perfeccionamiento docente responda a criterios de universalidad, científicidad, sistematización, secuencia, significatividad e internacionalización del conocimiento, tanto en los niveles de la generalidad cuanto de las especialidad de la profesión docente universitaria.

Fines

- a. Aportar al desarrollo académico de la Universidad mediante la actualización permanente de los conocimientos generales de la profesión docente y los específicos que se relacionan con la docencia en las diferentes carreras;
- b. Generar un ambiente adecuado para el cumplimiento de los fines, en condiciones de multiplicar los conocimientos más avanzados de la humanidad y representar eficientemente a la universidad en eventos locales, nacionales e internacionales;
- c. Contribuir académicamente con los otros niveles del sistema educativo ecuatoriano;
- d. Mantener relación académica con organismos académicos similares de otras universidades nacionales e internacionales;
- e. Fomentar una cultura docente de recrear el conocimiento, haciendo de la investigación y la vinculación con la colectividad las herramientas didácticas del ejercicio docente, y la problematización y el debate académico como la forma de comunicar y construir conocimiento; y,

- f. Perfeccionar, capacitar o actualizar a toda la planta docente con conocimiento pertinente y permanente para la aplicación generalizada del Modelo Pedagógico Aprender Investigando Para el Desarrollo Humano Sostenible y la Planificación Curricular por Competencias.

Objetivos

- a. Cumplir con los objetivos y metas propuestos en el Plan Estratégico de la Universidad en lo relacionado a capacitación docente;
- b. Cruzar información con otros Centros y Departamentos de la universidad para conocer las necesidades prioritarias de capacitación docente;
- c. Mantener actualizada una base de datos con las hojas de vida personales de los docentes de la Universidad, en coordinación con la Secretaria Administrativa y de Personal;
- d. Determinar las aptitudes y capacidades de los docentes por áreas, asignaturas o temas para socializar su conocimiento;
- e. Operativizar los convenios suscritos por la UNACH con otros Centros de Educación Superior, específicamente en lo relacionado a capacitación docente;
- f. Coordinar con las diferentes Unidades Académicas, Departamentos o Centros los eventos de perfeccionamiento, capacitación o actualización docente, que por iniciativa propia organizaren; y que deberán ser abalizados por el Centro;
- g. Fomentar el fortalecimiento y mejora permanente en el desempeño de la docencia, con apego a los más avanzados principios epistemológicos, psicopedagógicos y didácticos;
- h. Incentivar la creatividad e innovación pedagógica de los docentes, socializando sus trabajos en toda la comunidad universitaria;
- i. Recomendar a las autoridades institucionales los estímulos respectivos para los docentes que presenten innovaciones pedagógicas y/o trabajos intelectuales relevantes;
- j. Trabajar en forma coordinada con la Comisión Académica Permanente y las comisiones respectivas de cada unidad académica, impulsando las actividades de capacitación que estos organismos consideren pertinente; y,

- k. Contar con un equipo base de docentes altamente capacitados y en actualización permanente, que faciliten el conocimiento de punta a todo el cuerpo docente de la universidad.

Integración

El Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de la UNACH estará integrado por:

- a. El Vicerrector Académico quien lo presidirá;
- b. Un Coordinador del Centro;
- c. Cuatro miembros docentes, uno por cada Facultad, designado por el respectivo Consejo Directivo; y,
- d. Una Secretaria.

Art.5. De los deberes y atribuciones

Son Deberes y Atribuciones establecidos en el Estatuto y Reglamento Interno para efectos de aplicación del presente reglamento:

- a) Coordinar con las Unidades Académicas de la UNACH el plan de desarrollo de capacitación del personal académico, debidamente aprobado por su respectivo Consejo Directivo.
- b) Receptar la capacitación del personal académico hasta dentro del I Trimestre de cada año calendario.
- c) Elaborar y ejecutar el plan Anual de Capacitación para el Personal Académico de la UNACH, el mismo que deberá ser presentado para su aprobación al H. Consejo Universitario.
- d) Duración de estudios, organismo patrocinador y presupuesto.
- e) Mantener los registros actualizados de los eventos que se desenvuelvan.

- f) Otorgar los certificados de asistencia o aprobación de ser el caso al personal académico que participe en los eventos.
- g) El Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica, presentará oportunamente al Vicerrectorado Académico el Plan Operativo Anual de los eventos a desarrollarse en todas las unidades académicas;
- h) Elaborar proyectos e informes de cada uno de los eventos académicos;
- i) Coordinar y supervisar la asistencia de los docentes a los programas de capacitación;
- j) Socializar a docentes los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación
- k) Difundir los eventos de capacitación del personal académico a través medios de comunicación locales

Art. 6.- El Coordinador del Centro será nombrado por el H. Consejo Universitario, de entre la terna presentada por el Rector, durará cinco (5) años en sus funciones y podrá ser reelegido. La función de Coordinador del Centro no le releva de los derechos de docente de la universidad.

Art.12.- Funciones de la Secretaria del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica.

- a. Elaborar oficios y comunicaciones;
- b. Archivar cronológicamente todos los documentos recibidos, despachados y legalizados;
- c. Transcribir y registrar documentos de apoyo, datos e informes de las actividades realizadas;
- d. Registrar y archivar la asistencia de los docentes a los diferentes eventos programados;
- e. Registrar y archivar los registros de recepción de materiales proporcionados por el Centro en los eventos de capacitación;

- f. Elaborar y mantener actualizadas las bases de datos de hoja de vida de los docentes y de profesionales que brindan apoyo en capacitación a la universidad;
- g. Elaborar y mantener actualizada la base de datos de los tipos y niveles de eventos realizados;
- h. Responsabilizarse por la integridad y cuidado de la documentación del Centro;
- i. Cumplir las demás funciones que le asigne el Coordinador del Centro; y,
- j. Colaborar en la logística de los eventos de capacitación.

**MANUAL DE
MANEJO Y
GESTIÓN DE
ARCHIVO PARA
EL CPDIP**

PRESENTACIÓN

El desarrollo e incremento de la actividad docente de la Universidad Nacional de Chimborazo ha generado distintos ámbitos en la que abarca la gestión y administración de archivos ha puesto de manifiesto la necesidad de abordar temas como la administración, organización, gestión de archivos en el área administrativa, por lo que la Universidad Nacional de Chimborazo y el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica está enfrentando cambios profundos mejorando día a día oportunidades de formación para el docente y así generar una nueva realidad institucional, busca hacerlos vivenciar un nuevo modelo de educación que pueda constituirse en un referente claro para cuando tengan que enfrentar su tarea de enseñar.

Es decir que se busca la formación docente en la que se pueda crear condiciones que permitan examinar sus modelos y matrices de aprendizaje con teorías educativas que incluyen variadas cuestiones, como los nuevos marcos y modelos conceptuales que implique la concertación, la gestión, entre otras.

Con este motivo se ha implementado algunas disposiciones generales que ayudarán al presente manual de manejo y gestión de archivo, porque busca regular el papel de la secretaria en la gestión del Archivo General en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica y su funcionamiento, las técnicas para el tratamiento de los documentos y las condiciones para su dirección.

El presente manual de manejo y gestión de archivo mostrará disposiciones básicas en la que se mostrará la mejor técnica archivística que proyecta su ordenación, como una fuente de información y documentación del personal docente que accede a este servicio.

Según la ley vigente en el Ecuador los Archivos y la documentación que existe en la Universidad Nacional de Chimborazo y el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica es patrimonio de la Institución por lo que debe ser administrada de acuerdo a criterios preestablecidos que garanticen su eficiente clasificación y conservación.

OBJETIVO DEL MANUAL

- El presente manual tiene por objetivo sistematizar las actividades secretariales, gestión y almacenamiento de archivos que tiene la secretaria del Centro de perfeccionamiento e Innovación del Personal Académico de la UNACH.
- Convertir el conjunto documental en una base de datos organizada sistemáticamente
- Identificar la cantidad de documentos, condiciones físicas, la estructura documental, orden, tipo de archivo (alfabético, numérico, cronológico, secuencial, etc.).
- Brindar las mejoras necesarias para continuar el resto de procesos.
- Establecer los procedimientos que permitan la organización, conservación y acceso a la información que se genera la Institución.
- Actualizar la información de manera inmediata, segura y económica reduciendo tiempo

ALCANCE

La utilización de este manual ayudar a la secretaria a optimizar los siguientes parámetros:

- La secretaria del Centro de perfeccionamiento e Innovación del Personal Académico de la UNACH desarrollará actividades de archivología fiables y cuantificables
- Ordenará documentos adecuadamente independientemente de cada departamento
- El manual integrará a todos los procedimientos e instancias involucradas para el buen funcionamiento del archivo en el Centro de perfeccionamiento e Innovación del Personal Académico de la UNACH.

**MANUAL DE MANEJO Y GESTIÓN DE ARCHIVO PARA EL CENTRO DE
PERFECCIONAMIENTO DOCENTE E INNOVACIÓN PEDAGÓGICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

TÍTULO I. DE LA GESTIÓN DEL ARCHIVO

CAPÍTULO I.

Disposiciones generales.

Art. 1. El Archivo en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica es responsable de garantizar la organización, accesibilidad, tratamiento del patrimonio documental del departamento

Art. 2. Los objetivos del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica es organización y conservación del patrimonio documental de la Institución es prever y satisfacer las necesidades de información y documentación para una correcta gestión administrativa, atender los derechos de los usuarios docentes y demás personal en sus necesidades de acceso a la documentación y facilitar la información y documentación necesarias.

Corresponde al Archivo organizar, recoger, evaluar, gestionar y difundir el patrimonio documental independientemente de su ubicación física. En consecuencia tiene la responsabilidad de:

- 1) Organizar, recibir, tratar técnicamente y hacer accesible la documentación.
- 2) Elaborar los instrumentos de descripción y control adecuados para una correcta comunicación de la documentación y óptima accesibilidad a la misma.
- 3) Colaborar en la consecución de mayor eficacia y mejora en el funcionamiento de la Administración mediante el establecimiento de pautas para el desarrollo de procedimientos administrativos y facilitando, a su vez, la documentación necesaria para la resolución de los trámites administrativos y la toma de decisiones.
- 4) Facilitar el acceso y consulta de la documentación de igual modo a los investigadores, estudiosos y ciudadanos en general, en los términos establecidos en el marco legal y normativo existente.

5) Establecer normativas reguladoras y criterios sobre ordenación, clasificación, transferencias, selección y eliminación de documentos, gestión documental y las relativas a otros aspectos de tratamiento automatizado de la documentación

6) Formular directrices para la correcta conservación de la documentación, estableciendo las condiciones idóneas para su utilización y seguridad.

7) Impulsar, elaborar acciones de formación de los usuarios para la organización y el tratamiento técnico de la documentación.

8) Desarrollar y participar en actividades de difusión del patrimonio documental y de apoyo a la docencia.

Art. 3. Se entiende por documento, a efectos de la presente normativa, todo testimonio producido en el ejercicio de las funciones y actividades, de cualquier naturaleza y edad, recogido en un soporte material de cualquier tipo, exceptuando las creaciones que por su índole formen parte del patrimonio bibliográfico.

Art. 4. El patrimonio documental Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica está conformado por el conjunto de documentos, tal como se definen en el párrafo anterior, generados, recibidos o reunidos por:

El Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica en que está constituida la Universidad, así como otros Centros que legalmente sean creados, vinculados o adscritos a la misma

CAPÍTULO II.

De la organización y funcionamiento del Archivo en el Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica

Art. 5. Para el mejor logro de sus objetivos el Archivo se constituye como un Sistema Archivístico, siendo éste la estructura sobre la que fluye el patrimonio documental a través de las etapas de su ciclo de vida

Sección 1ª. De la coordinación del Archivo

Art. 6. La coordinación de este sistema archivístico corresponderá a la responsable del Archivo General, quien la desarrollará mediante el ejercicio de las funciones siguientes:

- 1) Impartirá las directrices para la organización de los archivos de gestión y supervisará su funcionamiento.
- 2) Diseñará el conjunto del sistema archivístico y regulará y planificará la actividad archivística.
- 3) Promoverá la formación del personal en organización y tratamiento técnico de los documentos.
- 4) Desarrollará normas de funcionamiento y coordinará su aplicación.
- 5) Propondrá a los órganos de gobierno la creación de comisiones asesoras y de grupos de trabajo en aquello que esté relacionado con las actividades del Archivo General.
- 6) Custodiará y gestionará la documentación depositada e en sus instalaciones.

Sección 2ª. De los archivos de gestión.

Art.7. Los fondos documentales existentes en los archivos de los órganos serán denominados archivos de gestión y se considerarán como integrantes del Sistema Archivístico en la etapa inicial

Art.8. Los archivos de gestión conservarán todos los documentos recibidos o generados por la actividad de la propia unidad mientras dure la tramitación de los asuntos a los que hacen referencia, y una vez concluida la misma, a lo largo del período de tiempo que en cada caso se determine.

Art.9. La conservación y la custodia de los documentos existentes en los archivos de gestión, así como su transferencia organizada y sistemática a los depósitos del Archivo, es obligación de la responsable del Centro en la que se integren las funciones generales de gestión de documentos de acuerdo con las directrices de carácter general y las prescripciones concretas

Sección 3ª. De la función de custodia.

Art.10. La custodia de toda la documentación del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica, procedente de los archivos de gestión, una vez transcurrido el período de permanencia en los mismos, se realizará en los depósitos del Archivo General de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Art. 11. En el ejercicio de la función de custodia por parte del Archivo por lo que pertenece al proceso de gestión documental

Art. 12. En su calidad de archivo intermedio, la documentación será tratada desde el punto de vista archivístico, para que sirva de soporte a la gestión administrativa

Art. 13. En su calidad de archivo histórico, conservará aquella documentación de la que se haya determinado su conservación permanente de acuerdo con su valor histórico. El Archivo General facilitará la consulta de los fondos de sus depósitos a los miembros de la comunidad universitaria, investigadores y docentes, con la precaución de que el acceso no ponga en peligro la integridad física de los documentos.

Sección 4ª. De las Comisiones Técnicas.

Art. 14. La Comisión de Archivo, de carácter interdisciplinar y presidida por el Secretaria General, tiene encomendadas las funciones siguientes:

- 1)Proceder a la identificación y análisis de todas las series y tipologías documentales
- 2)Normalizar los procedimientos administrativos y regular los flujos documentales en la etapa de producción de documentos, de acuerdo con el procedimiento que en cada caso corresponda
- 3)Establecer bajo criterios administrativos, jurídicos e históricos los períodos de conservación de los documentos a lo largo de su ciclo de vida y determinar su accesibilidad.
- 4)Proceder a la calificación de los documentos esenciales, fruto del desarrollo de las funciones y actividades consideradas de singular relevancia.
- 5)Informar a la Junta de Gobierno las propuestas de modificación de este manual.

Art. 15. La Comisión de Archivo estará formada por la responsable a cargo es decir la Secretaria general y aprobada la gestión por su jefe superior

Art. 16. El Responsable del Archivo elevará progresivamente, las propuestas respecto a normalización de procedimientos administrativos, períodos de conservación, accesibilidad y forma de disposición final

Art. 17. Una vez emitido el acuerdo éste tendrá carácter normativo y su aplicación será de carácter general.

Art. 18. El Responsable del Archivo podrá proponer la creación de otras comisiones en relación con la gestión del patrimonio documental

TÍTULO II. DEL ACCESO Y TRATAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN

CAPÍTULO I.

Del acceso a la documentación.

Sección 1ª. Principios generales

Art. 19. Se reconoce a la comunidad universitaria y a los ciudadanos en general el derecho de acceso y consulta a los documentos constitutivos del patrimonio documental del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica, de acuerdo con lo que dispone la legislación vigente.

Art. 20. Fijar los criterios para la libre accesibilidad o restricción para cada una de las series que constituyen el patrimonio documental del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica de conformidad con la legislación vigente. La forma de acceso a los fondos privados conservados en el Archivo ;se registrá, en su caso, por las condiciones acordadas por las partes en los documentos de adquisición.

Art. 21. El acceso a la documentación original queda subordinado a que no se ponga en peligro su conservación. En consecuencia la Responsable del Archivo establecerá los criterios de acceso cuando la consulta de los originales suponga riesgos para la conservación de los mismos.

Sección 2ª. Forma y procedimiento.

Art. 22. El acceso a los documentos podrá llevarse a cabo mediante oficio emitido por la parte interesada hacia el directivo superior. En todo caso, el derecho al acceso se someterá al cumplimiento de las formalidades y controles administrativos y de personalidad que establezca al efecto el Archivo.

Art. 23. Tendrán la consideración de consultas internas únicamente aquellas que sean efectuadas por los departamentos, centros de la Universidad en el ejercicio de sus funciones; el resto tendrán la consideración de consultas externas. Como norma general, las consultas se llevarán a cabo en las instalaciones destinadas al efecto en el Archivo del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica. Las unidades interesadas podrán obtener la documentación mediante préstamo en el caso de que sea necesaria la documentación solicitada para la tramitación o resolución de asuntos.

Art. 24. Los usuarios, tanto internos como externos, son responsables de la integridad de los fondos documentales mientras los consulten. Queda prohibido el traslado de documentos fuera del espacio destinado a consulta, salvo que fuera específicamente autorizado.

Art. 25. El acceso directo está reservado únicamente al personal del Archivo.

Art. 26. Ante circunstancias extraordinarias o restauración de documentos trasladados u otras operaciones técnicas o de mantenimiento podrán imponerse temporalmente restricciones o condiciones especiales para la consulta de los fondos.

Sección 3ª. Reprografía, compulsas y certificaciones.

Art. 27. El responsable del Archivo es el único autorizado para realizar reproducciones de documentos. Solamente en casos excepcionales, y ante determinados soportes, el Responsable del Archivo podrá autorizar la salida de la documentación para su reproducción, controlada en todo momento por el Archivo

Art. 28. Las solicitudes de reproducciones de documentos de acceso restringido requerirán la autorización previa y expresa de la autoridad que estableció la restricción, y presentarla en el Archivo en el momento de la solicitud.

Art. 29. Además del servicio de reproducción mediante copias simples, el Archivo facilitará, en relación a aquella documentación con valor permanente cuyo valor administrativo haya decaído, copias compulsadas por el Responsable del Archivo

Art. 30. En caso de no encontrarse la documentación solicitada en los fondos del Archivo podrá suministrarse, a petición del interesado, certificación negativa con la fórmula "no existe en el Archivo"

Sección 4ª. Préstamo.

Art. 31. El Archivo realizará préstamos de la documentación a los departamentos, centros y servicios de la Universidad Nacional de Chimborazo para facilitar su consulta y agilizar los trámites administrativos y la toma de decisiones.

Art. 32. El Archivo podrá reclamar de oficio los documentos no devueltos en el período de tiempo establecido. En tal caso, la reclamación se hará por escrito, con una relación de los documentos pendientes de retorno.

Art. 33. Cuando el destino del documento o expediente solicitado sea la Administración de Justicia u otro organismo público, la unidad dará traslado de la solicitud a la Secretaría General.

Art. 34. El Archivo podrá autorizar, en casos excepcionales, el préstamo temporal de documentos como complemento a actividades formativas docentes de la propia Universidad

CAPÍTULO II. Del tratamiento técnico de la documentación.

Sección 1ª. De la clasificación, transferencia y limpieza de la documentación.

Art. 35. El patrimonio documental de la Universidad se organiza desde los archivos de gestión de acuerdo con un cuadro de clasificación de aplicación general, de carácter funcional, que permite una recuperación global de la información en toda la Universidad, a lo largo de todo el ciclo de vida de los documentos. La informática deberá contribuir decisivamente en la gestión global de la información universitaria.

Art. 36. La transferencia de los documentos a los depósitos del Archivo del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica se hará a cargo el departamento de acuerdo con un calendario y con respeto a los períodos de conservación señalados por la responsable del Archivo. Los documentos objeto de transferencia deberán ser originales o copias únicas y organizados de acuerdo con lo establecido en el cuadro de clasificación de los documentos de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Art. 37. Las transferencias ordinarias procedentes de los departamentos, centros y servicios deberán hacerse con periodicidad anual, y se formalizarán de acuerdo con las normas estipuladas al efecto.

Art. 38. En el caso de ingreso extraordinario de documentación (donación, legado, depósito) se procederá a la formalización del acto de adquisición mediante resolución del Rector.

Art. 39. Los de control documental, se reunirán de manera sistemática en el calendario de conservación de la documentación elaborado por el Archivo del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica

Sección 2ª. De la preservación y conservación de los documentos.

Art. 40. El Responsable del Archivo impulsará las medidas preventivas necesarias para evitar la degradación de la documentación, mantenerla en óptimas condiciones y asegurar su preservación. La documentación depositada en el Archivo deberá conservarse de acuerdo con las condiciones ambientales idóneas para la perdurabilidad de los distintos tipos de soportes.

Art. 41. Asimismo la responsable del Archivo elaborará y mantendrá actualizado un programa de documentos esenciales que garantice la seguridad ante posibles incidencias que pudieran poner en peligro la conservación de la documentación calificada como de singular relevancia.

CAPÍTULO III. Infracciones y sanciones.

Art. 42. Las cuestiones de responsabilidad que pudieran derivarse por incumplimiento de lo regulado en el presente manual por mal uso, negligencia o daños que se ocasionen al patrimonio documental de la Universidad, tanto frente a los integrantes de la

comunidad universitaria como a terceros, se resolverán de conformidad con lo dispuesto en la normativa de aplicación en cada caso.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Queda prohibida la eliminación, total o parcial, de la documentación integrante del patrimonio documental del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica

DISPOSICIONES FINALES

La o el Responsable del Archivo velará por el respeto a la titularidad universitaria de los fondos documentales e información que contienen, con el fin de proteger los derechos del Centro de Perfeccionamiento Docente e Innovación Pedagógica y de la Universidad Nacional de Chimborazo y de su comunidad universitaria.

La Secretaria General de la Universidad dictará y mantendrá actualizada la normativa específica que desarrolle lo recogido en el presente manual.

El presente manual entrará en vigor el día siguiente de su aprobación por la Junta Directiva.